

NETHANDEL

- e-Mærket -

Oktober 2014



OM UNDERSØGELSEN



Metode

Undersøgelsen er foretaget i A&B Analyses Danmarkspanel. Panelet består af ca. 14.000 tilfældigt udvalgte danskere. Indsamling er foretaget via internettet som selvudfyldt spørgeskema.



Univers

Alle danskere 18 år+



Stikprøve

1.320 personer deltog i undersøgelsen.



Tidsperiode

Dataindsamling er foretaget fra d. 25. september – 1. oktober 2014.

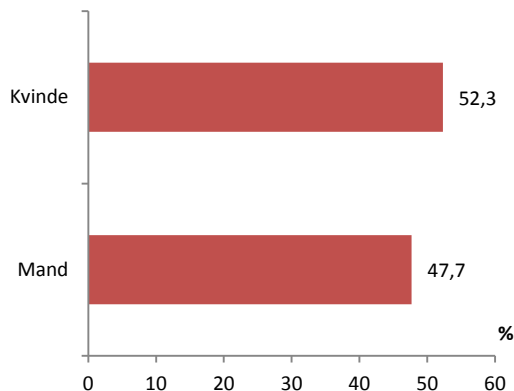


Vægtning

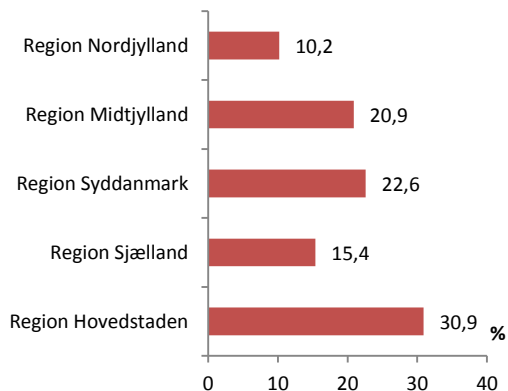
Data er vægtet på køn, alder og geografi, således at stikprøvens sammensætning matematisk matcher den fordeling man finder i hele den danske befolkning.

Deltagernes fordeling på baggrundskriterier

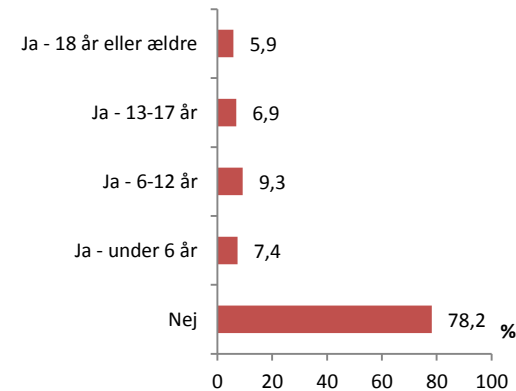
Køn



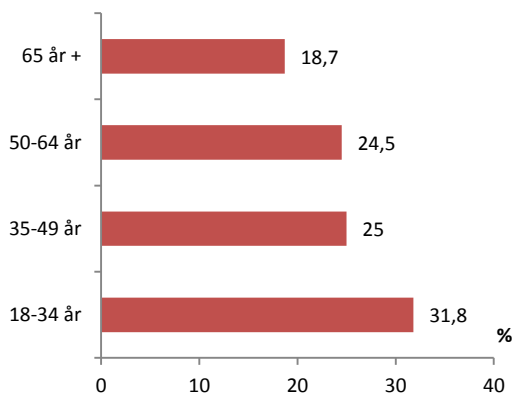
Geografi



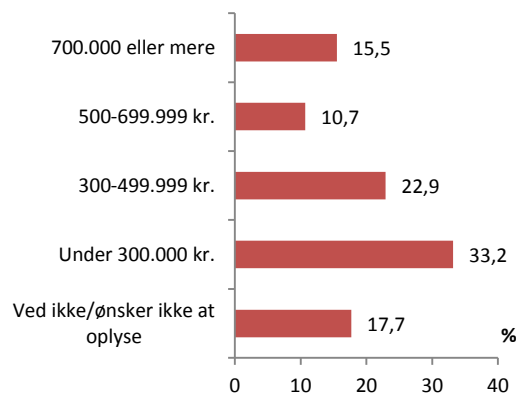
Børns alder



Alder



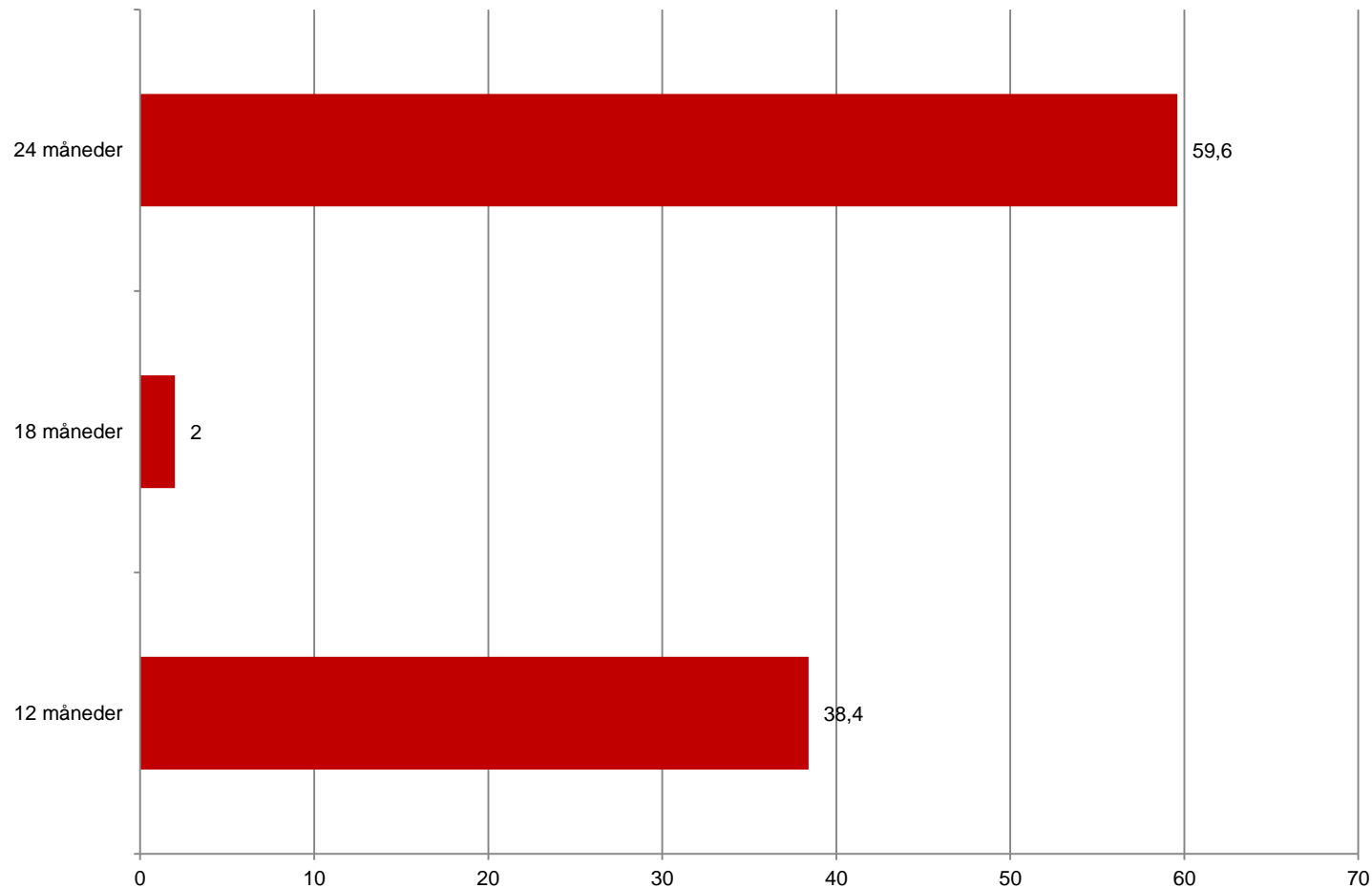
Husstandsindkomst



Læsevejledning: Figuren viser deltagerne fordeling på baggrundskriterier. Af figuren fremgår det, at 52,3% af de udvalgte deltagere er kvinder. Besvarelsene er vægtet på baggrund af køn, alder og geografi. (n=1.320)

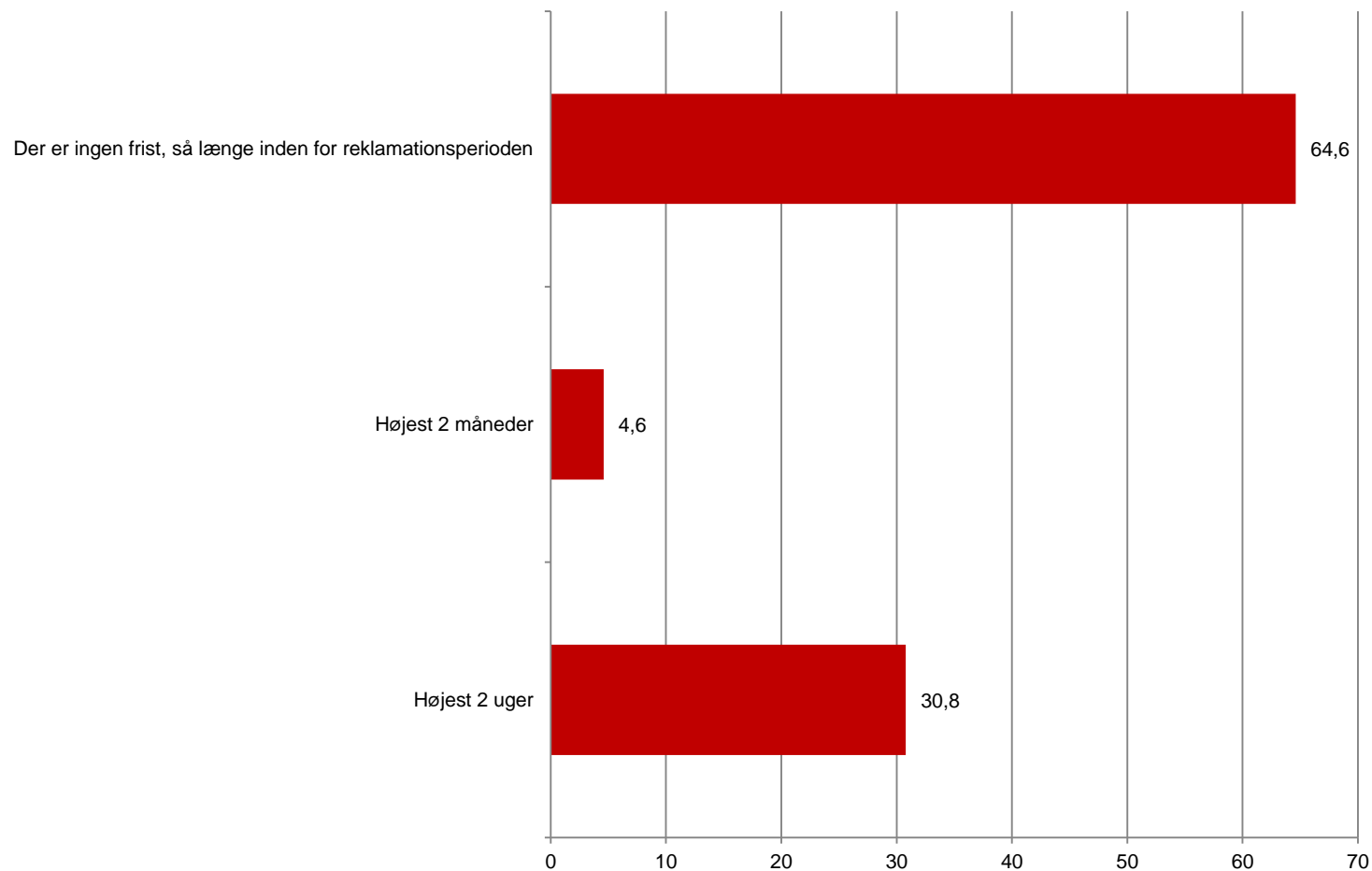
KENDSKAB TIL FORBRUGER- RETTIGHEDER PÅ NETTET

Hvor lang reklamationsret har man, når man handler på en netbutik?



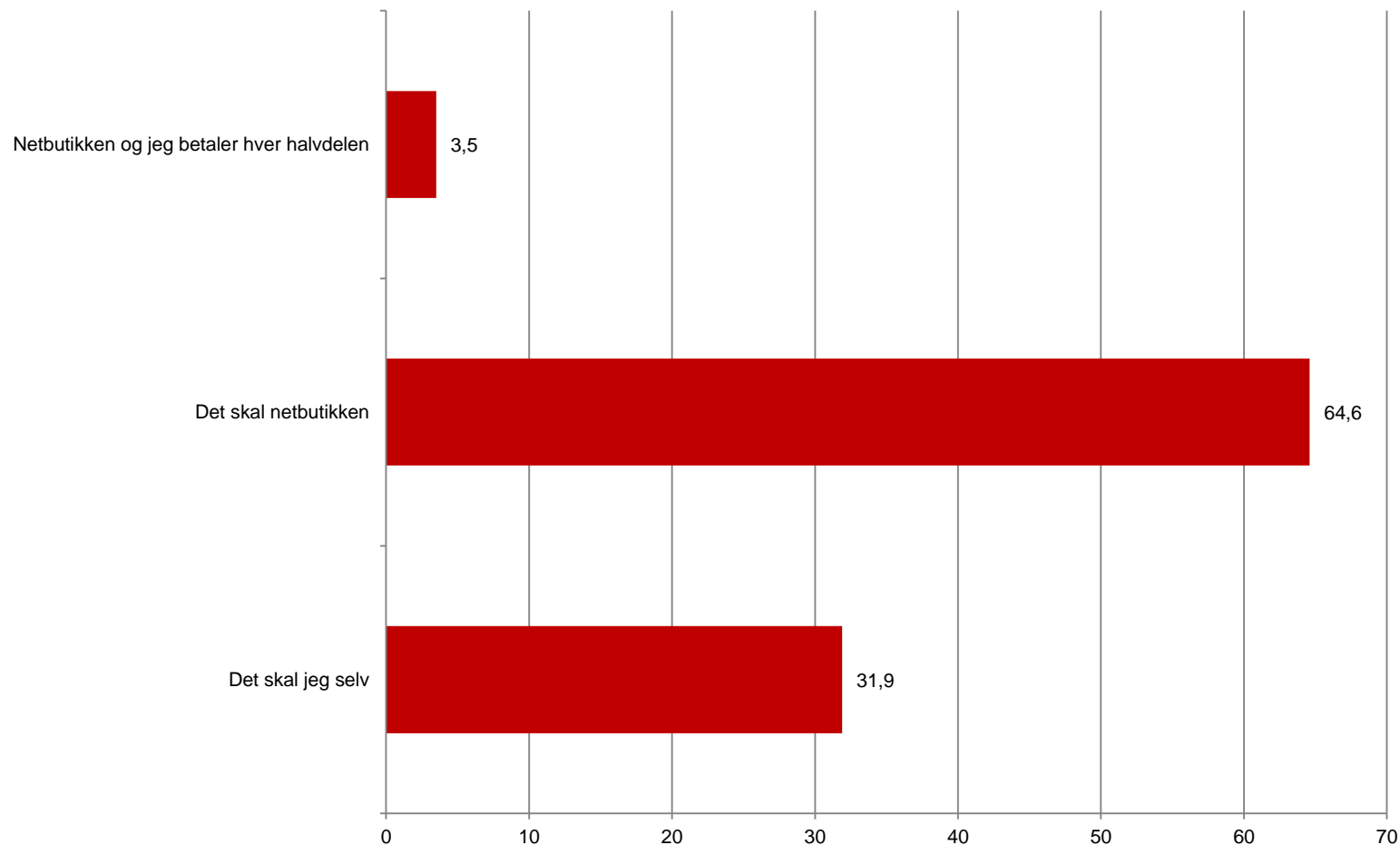
Læsevejledning: Figuren viser, hvor mange reklamationsret, deltagerne forventer at have, når de handler på en netbutik. Af figuren fremgår det, at 59,6% af deltagerne mener, at de har 24 måneder. (n=1.320)

Hvor længe må man vente med at anmelde fejl eller mangler ved et produkt?



Læsevejledning: Figuren viser, deltageres vurdering af, hvor længe de må vente med at anmelde fejl eller mangler ved et produkt. Af figuren fremgår det, at 64,6% af deltagerne mener, at der ingen frist er, så længe det er inden for reklamationsperioden. (n=1.320)

Hvem skal betale returfragten i forbindelse med en reklamation?



Læsevejledning: Figuren viser, deltageres vurdering af, hvem der skal betale returfragten i forbindelse med en reklamation. Af figuren fremgår det, at 64,6% af deltagerne mener, at i sådanne tilfælde skal netbutikken betale. (n=1.320)