

Privatköp på internet



Göteborgs Stad
Konsument Göteborg

8 mars 2010

Bakgrund

Konsument Göteborg får fler och fler samtal från privatpersoner som söker rådgivning i frågor som rör affärer mellan privatpersoner på internet. Detta är ett fält som Konsument Göteborg hittills inte har fokuserat på.

På grund av det ökade intresset från invånarna kommer Konsument Göteborg, under våren 2010, genomföra utbildningar med konsumentrådgivarna om privatköp på internet.

Inför planeringen av den utbildningen och utarbetandet av nya rutiner vill Konsument Göteborg ha mer kunskap om privatköp på internet och vilka potentiella problemområden man bör uppmärksamma i utbildning, råd och rutiner.

Syfte

Konsument Göteborg vill ha ökad kunskap om privatköp på internet, särskilt beträffande följande:

- Hur köpare och säljare uppfattar att privatköp på internet fungerar
- Vad man köper och säljer (vilka produktkategorier)
- Prisnivåer för olika produktkategorier
- Vilka problem som kan uppstå
- Hur betalning och leverans sker
- Vilka risker man uppfattar.

Såväl säljarnas som köparnas erfarenheter och uppfattningar är av intresse. För att rikta fokus mot affären/köpet begränsas målgruppen till konsumenter med internetvana.

Intervjuer via Internet

Den mest effektiva metoden att nå konsumenter med internetvana är att använda en internetpanel. Alla individer i en internetpanel har tillgång till internet och vi kan på goda grunder anta att tekniken i sig inte utgör något större hinder för dem vid ett privatköp. En webbenkät ger oss också möjlighet att kunna anpassa intervjun utifrån intervjupersonernas svar på vissa frågor och ställa följdfrågor vid behov.

Att genomföra intervjuerna med hjälp av en webbenkät riktad till individer i en internetpanel innebär vissa begränsningar. Det ger oss till exempel inga möjligheter att skatta penetrationen i befolkningen och eftersom det finns en koppling mellan intervjuformen och det vi vill få kunskap om kan resultaten avvika från de svar vi skulle få med hjälp av andra tekniker. Med tanke på det specifika syftet med den här undersökningen är dessa begränsningar dock inget problem.

Målgrupp och antal intervjuer

Målgruppen utgörs av individer med följande egenskaper:

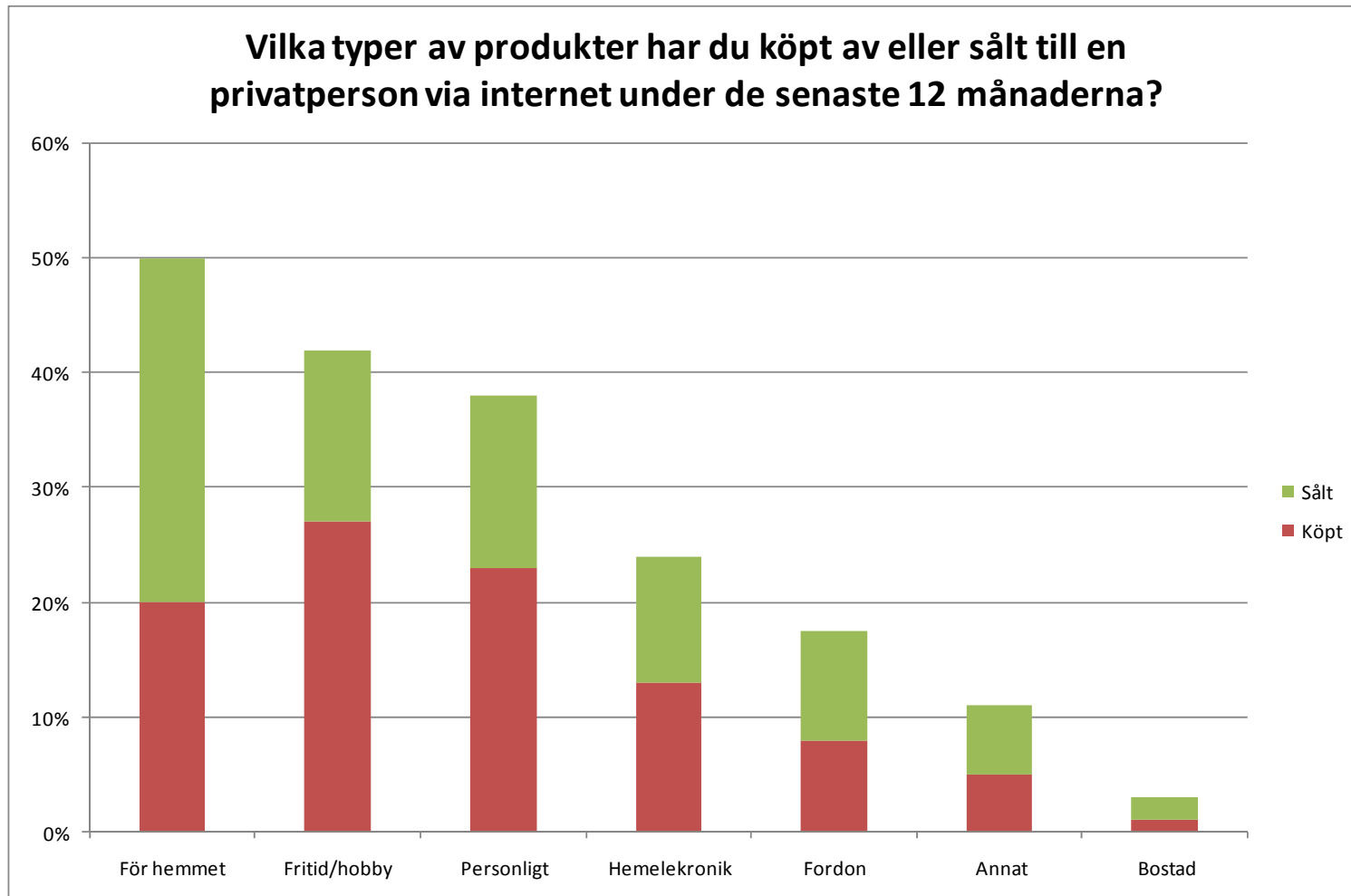
- män och kvinnor, 18 år eller äldre
- med erfarenhet av privatköp på internet
- boende i någon av kommunerna Ale, Göteborg, Kungälv, Partille eller Öckerö.

Intervjuerna har genomförts med ett slumpvis urval av individer ur en telefonrekryterad internetpanel, baseras på representativa urval. Intervjuerna genomfördes under vecka 7 och 8, 2010. Totalt genomfördes 200 intervjuer.

RESULTAT

Typer av produkter vid privatköp på internet

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)



Typer av produkter vid privatköp på internet

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)

Annat:

Antikviteter

Barnvagn, spjålsäng, babyvakt

bilbarnstol

bildäck

Biltillbehör

broderi

DVD filmer

Har både köpt och såld biltillbehör/reservdelar.

Hjul till bil

Hobby och pappersmaterial

hundbur

Jag har köpt akvarietillbehör och krukväxter och sålt prylar till klarinett och akvarieväxter.

Köpt - hudvård

Lampa och bord

leksaker

Ljudböcker

skönhetsprodukter

Spel Nintendo DS

Tidigare sålt mitt hus själv på internet, det tog 1 dag.

Tårtdekoration Tradera

vinterdäck

Vinylskivor

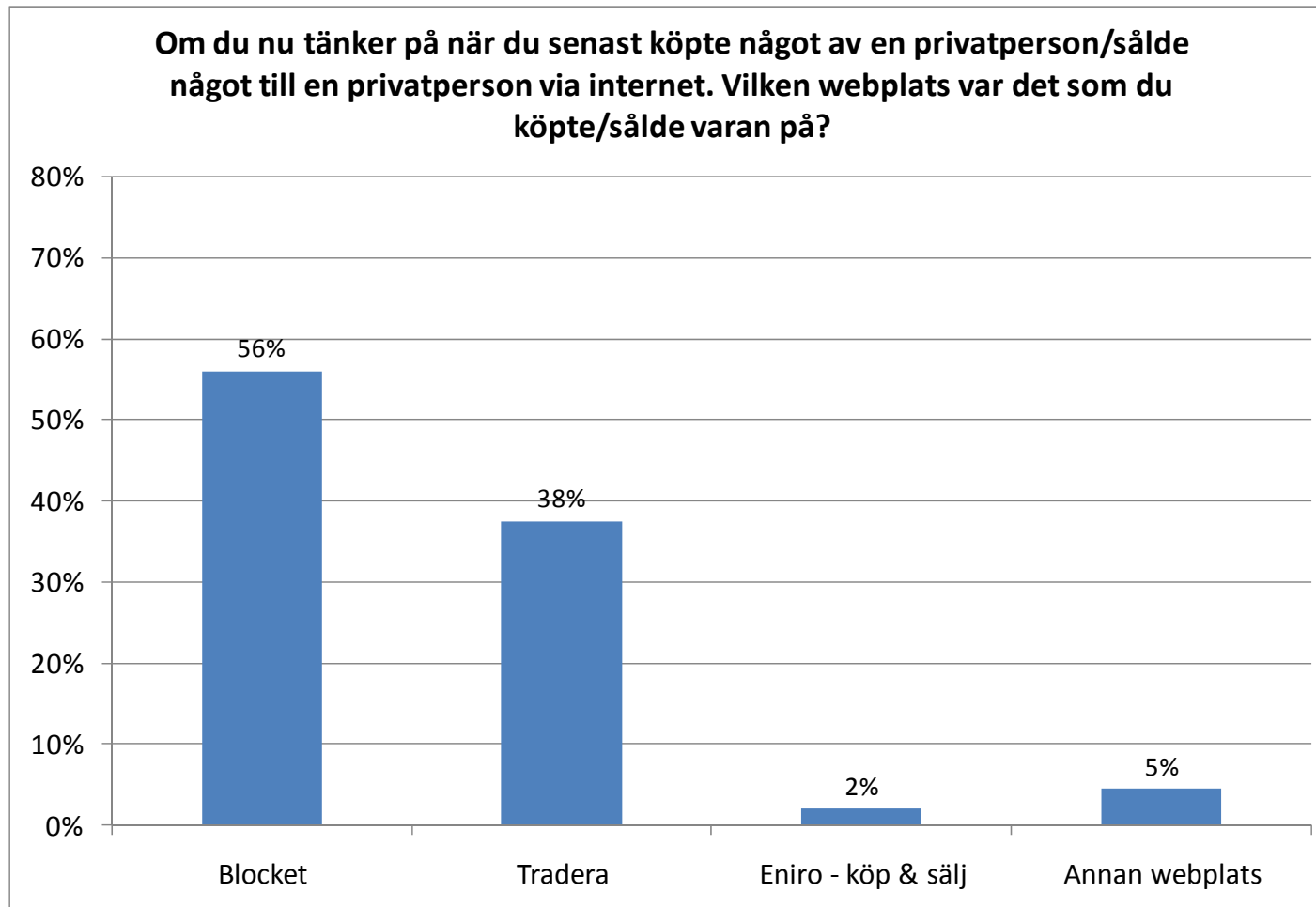
Medianpris för olika typer av produkter

Målgrupp: Har köpt av privatperson på internet senaste 12 månaderna (bas 105)

	Medianpris	Lägsta pris	Högsta pris	Bas
Fritid/hobby	500 kr	0 kr	25 000 kr	54
Personligt	600 kr	50 kr	27 000 kr	45
För hemmet	1 000 kr	0 kr	100 000 kr	39
Hemelektronik	1 500 kr	150 kr	25 000 kr	25
Fordon	25 000 kr	200 kr	900 000 kr	16

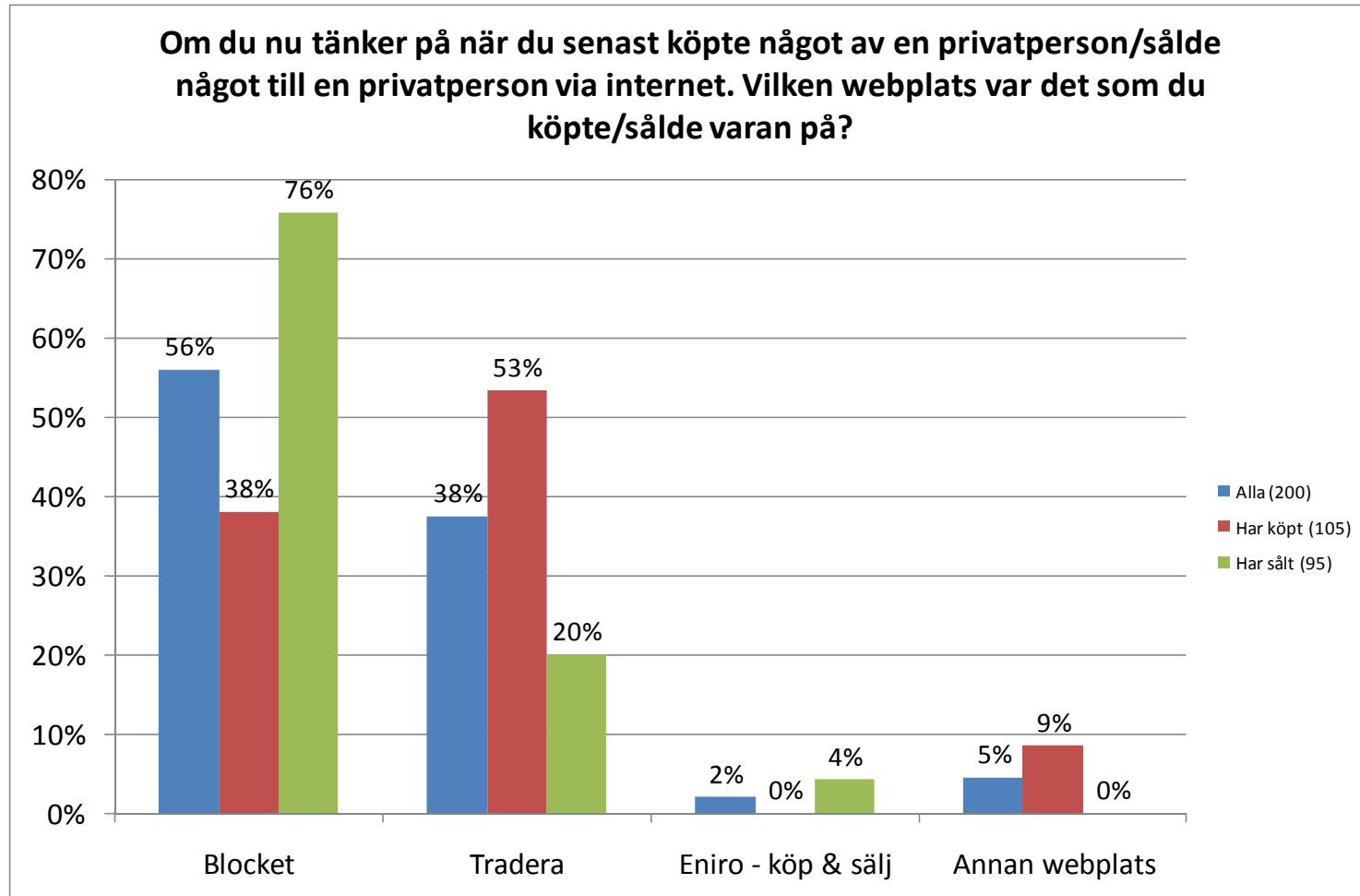
Webplatser

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)



Webplatser

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)



Webplatser

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)

Annan webbplats, nämligen:

FAFB (UK)

Ebay

ebay

e-bay

<http://www.finthem.se>

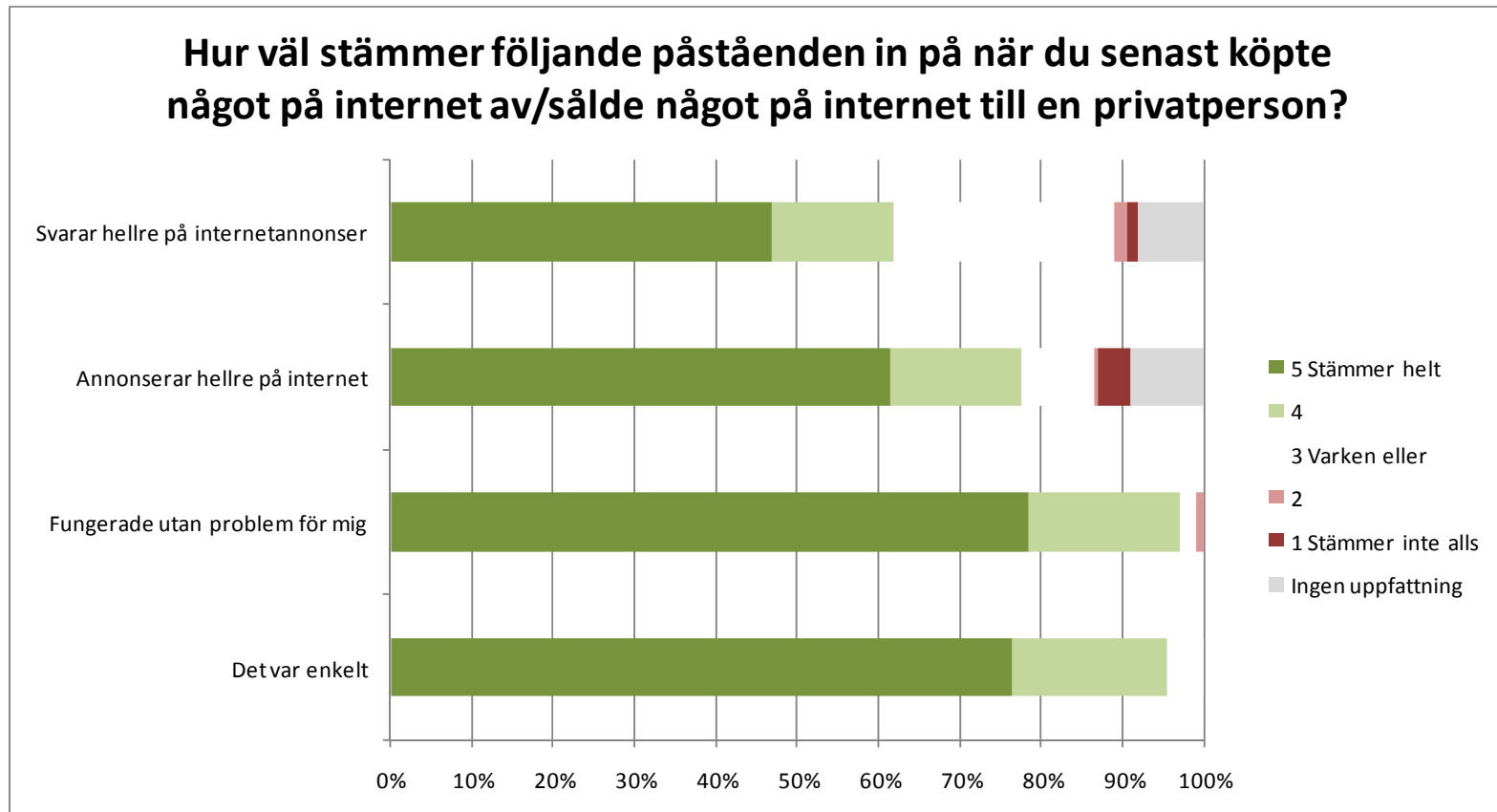
köp och sälj site i england

Privat hemsida

scrapbooking4you

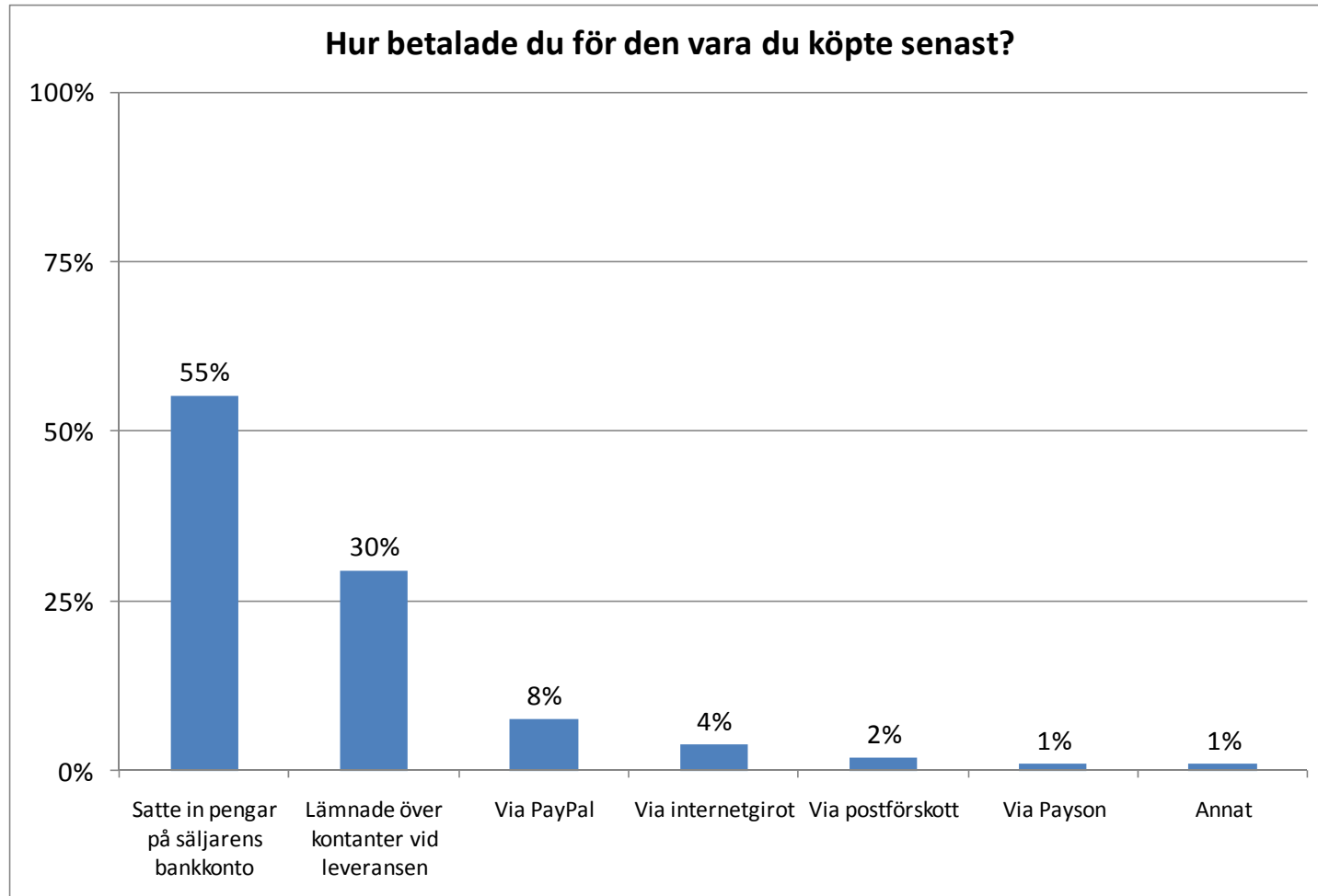
Privatköp på Internet – enkelt och utan problem

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)



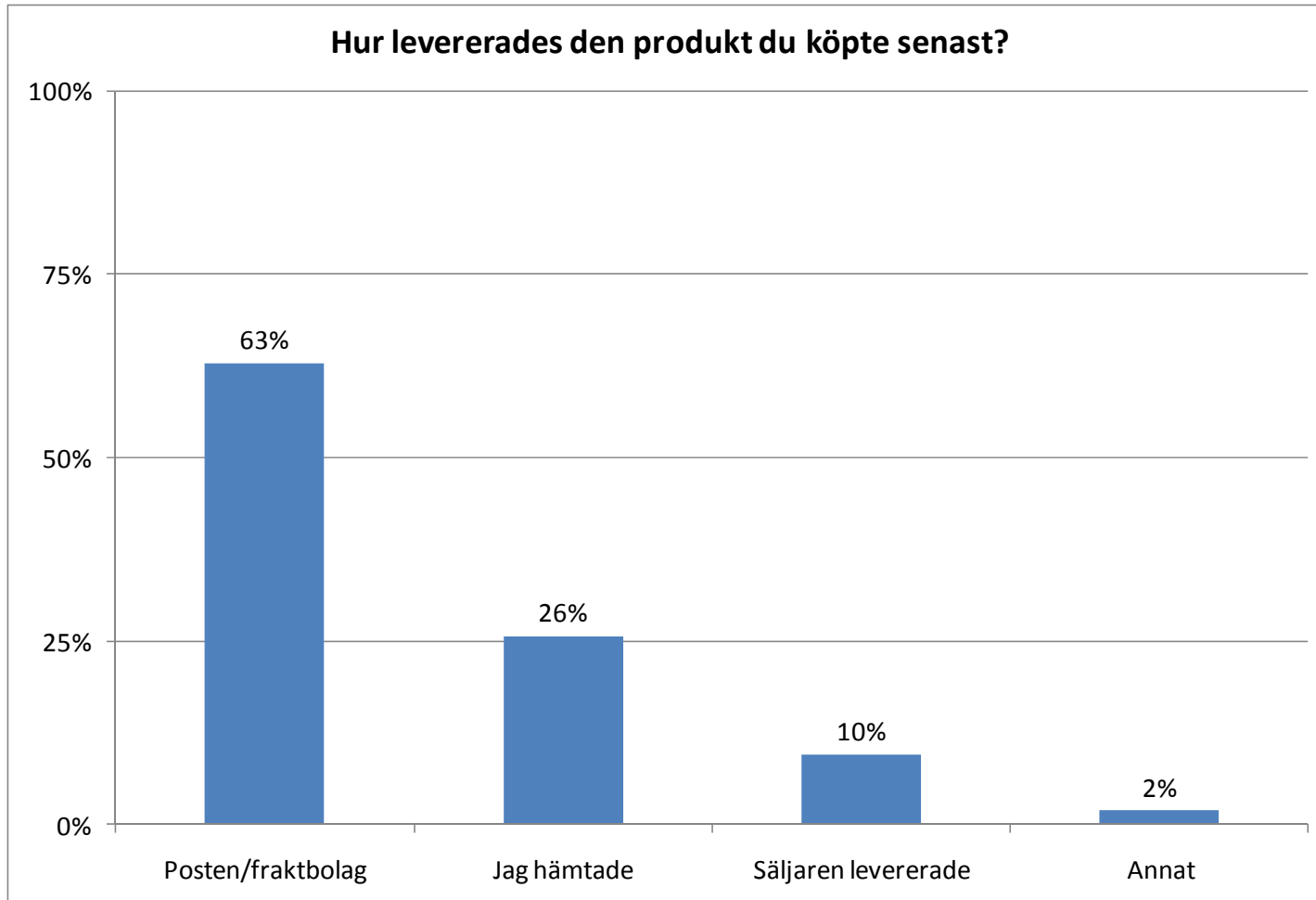
Främst bankkonto eller kontanter vid betalning

Målgrupp: Har köpt av privatperson på internet senaste 12 månaderna (bas 105)



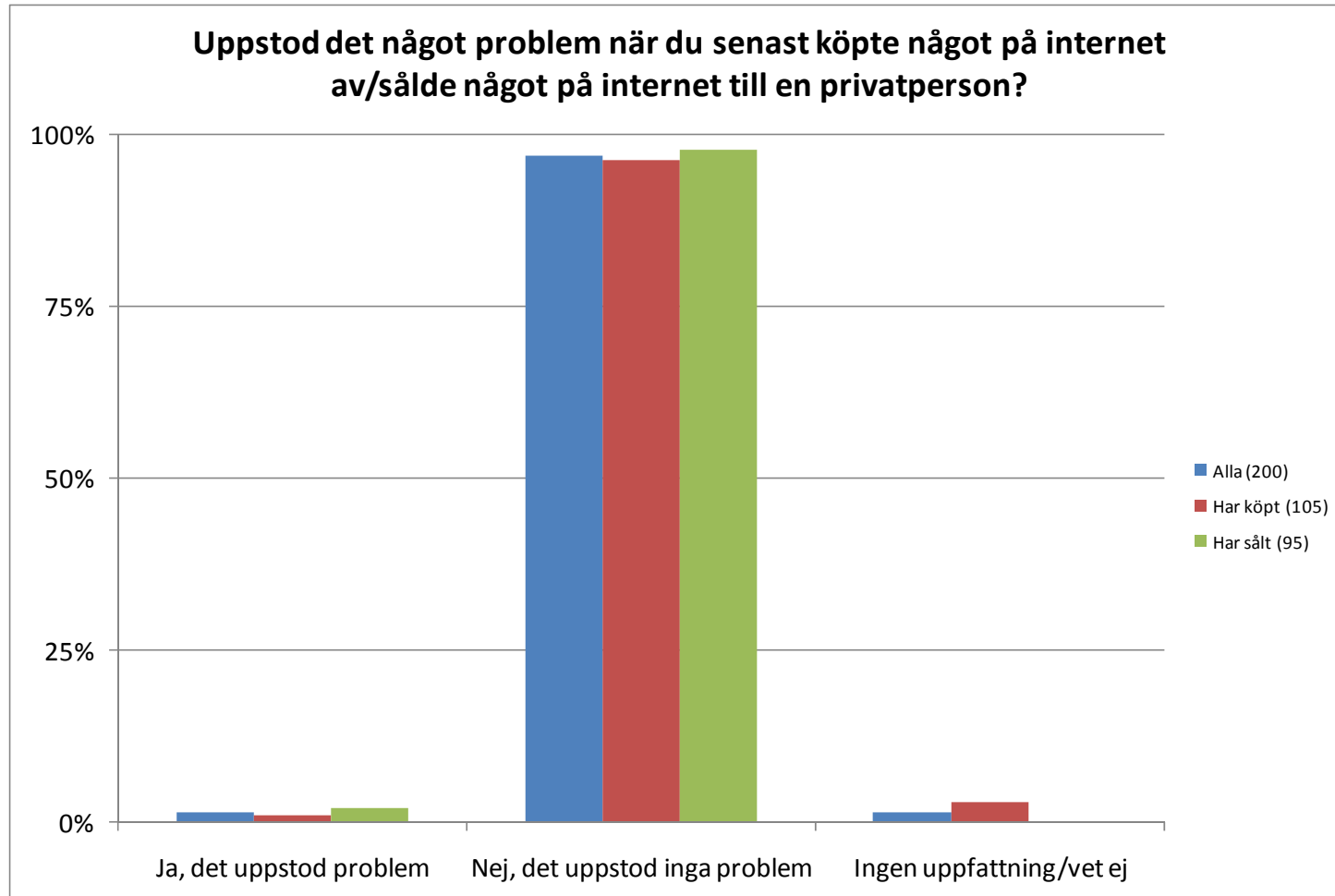
Hur löser man leveransen

Målgrupp: Har köpt av privatperson på internet senaste 12 månaderna (bas 105)



Få problem vid senaste privatköpet på internet

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)



Få problem vid senaste privatköpet på internet

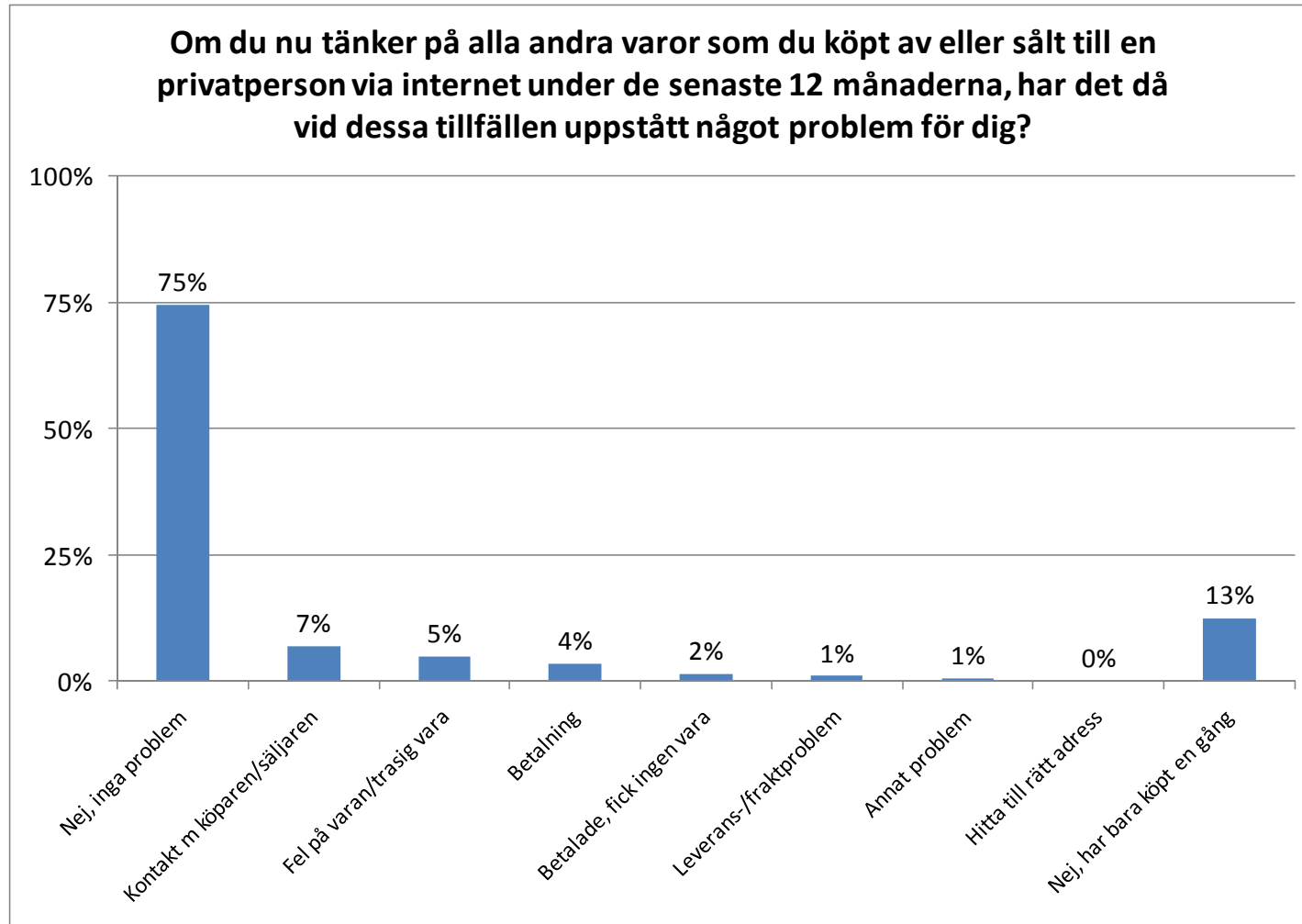
Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)

Kan du med egna ord beskriva det problem som uppstod samt vad ni gjorde åt problemet?

Problem	Lösning
Traderas tjänst fungerar delvis dåligt ibland. Bilder laddas inte in ordentligt. Tjänsten är nere m.m. m.m.	Kontaktade kundtjänst.
2 detaljer på en motor var gamla och slitna och det kunde jag inte kontrollera	Ringde och påpekade, men ingen åtgärd från säljarens sida
Jag sålde en bil - skatten skulle betalas av den nye ägaren.	Vi pratade i en minut. Sedan var det OK.

Få problem under de senaste 12 månaderna

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)



Stor eller liten risk för olika problem?

Målgrupp: Har erfarenhet av privatköp på internet senaste 12 månaderna (bas 200)

