

# Samtök fjármálafyrirtækja

Viðhorf til váttryggingasvika  
Maí 2011

Bls.	
3	<b>Framkvæmd</b>
4	<b>Helstu niðurstöður</b>
	<b>Ítarlegar niðurstöður</b>
7	Sp. 1 Hversu alvarleg eða léttvæg telur þú greiðslukortasvik vera?
8	Sp. 2 Hversu alvarleg eða léttvæg telur þú skattsvik vera?
9	Sp. 3 Hversu alvarleg eða léttvæg telur þú almannatryggingasvik vera?
10	Sp. 4 Hversu alvarleg eða léttvæg telur þú váttryggingasvik vera?
11	Sp. 5 Hversu alvarlegt eða léttvægt telur þú peningabætti vera?
12	Sp. 6 Hversu alvarlegan eða léttvægan telur þú fjádrátt vera?
13	Sp. 7a Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærrí bætur en hann átti rétt á?
15	Sp. 7b Þekkir þú einhvern sem hefur á síðastliðnum 12 mánuðum, með því að hagræða sannleikanum, fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærrí bætur en hann átti rétt á?
16	Sp. 8 Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingu? Það er í lagi að hagræða sannleikanum til að fá greiddar bætur frá tryggingafélagi.
17	Sp. 9 Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingu? Það er í lagi að ykja eða gera sér upp einkenni eftir slys til að fá hærrí bætur.
18	Sp. 10 Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingu? Váttryggingasvik eru alvarlegt brot.
19	Sp. 11 Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir tilkynna um váttryggingasvik ef þú gætir gert það nafnlaust?
20	Sp. 12 Hver telur þú að sé helsta ástæða þess að fólk fremur váttryggingasvik?
22	Sp. 13 Hefur þú tilkynnt tjón til váttryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?
23	Sp. 14 Viðurkenndi tryggingafélagið bótaskyldu sína vegna tjónsins/tjónanna að fullu, að hluta eða var bótaskyldu hafnað?
24	<b>Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna</b>

## Framkvæmd

## Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Samtök fjármálafyrirtækja
Markmið	Að kanna viðhorf fólks til váttryggingasvika og þróun þar á
Framkvæmdartími	5. til 19. maí 2011
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	1380 manns á öllu landinu, 16 ára og eldri, handahófsvaldir úr Viðhorfahópi Capacent Gallup
Verknúmer	4021093

## Stærð úrtaks og svörun

Úrtak	1380
Svara ekki	600
Fjöldi svarenda	789
Svarhlutfall	57,2%

## Greiningarbreytur

Kyn	Karlar og konur
Aldur	Fimm aldursflokkar
Búseta	Reykjavík, nágrennasveitarfélög Reykjavíkur og önnur sveitarfélög
Fjölskyldutekjur	Tekjur allra á heimilinu fyrir skatta, sex flokkar
Menntun	Fjórir flokkar
	Einnig voru spurningar greindar innbyrðis

## Vigtun

Gögn rannsóknarinnar eru vigtuð til þess að úrtak endurspegi þýði nákvæmlega með tilliti til kyns, aldurs og búsetu. Fjöldatölur í skýrslunni eru því námundaðar að næstu heilu tölu, en hlutföll og meðaltöl miðast við fjöldatöluna eins og hún væri með aukastöfum. Misræmi getur því verið á samarlögðum fjölda einstaklinga í greiningum og í tíðnitölum.

## Hlutfall svarenda fyrir vigtun:

**Kyn:**

Karlar	50,1%
Konur	49,9%

**Aldur:**

16-24 ára	7,6%
25-34 ára	14,4%
35-44 ára	20,5%
45-54 ára	23,4%
55 ára eða eldri	34,0%

**Búseta:**

Höfuðborgarsvæðið	63,2%
Landsbyggðin	36,8%

## Hlutfall í þýði/hlutfall svarenda eftir vigtun:

**Kyn:**

Karlar	50,8%
Konur	49,2%

**Aldur:**

16-24 ára	19,2%
25-34 ára	15,9%
35-44 ára	24,2%
45-54 ára	16,9%
55 ára eða eldri	23,8%

**Búseta:**

Höfuðborgarsvæðið	63,7%
Landsbyggðin	36,3%

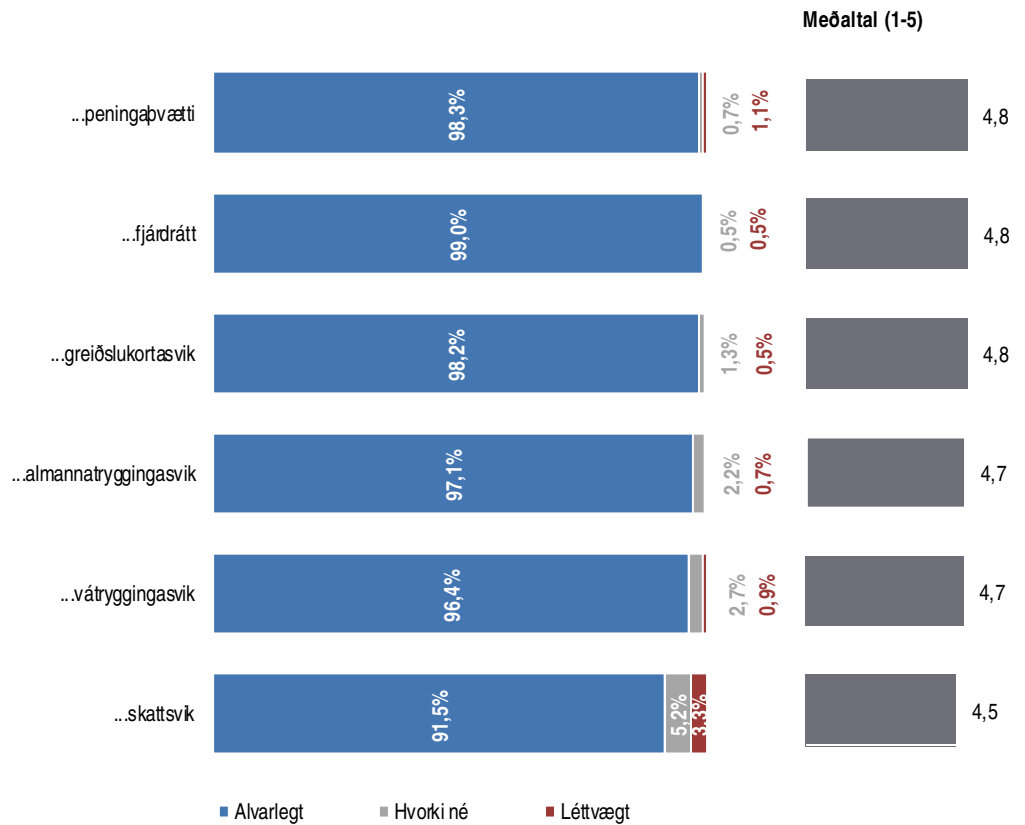
Reykjavík, 31. maí 2011

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Sóley Valdimarsdóttir  
Unnur Diljá Teitsdóttir  
Matthías Þorvaldsson

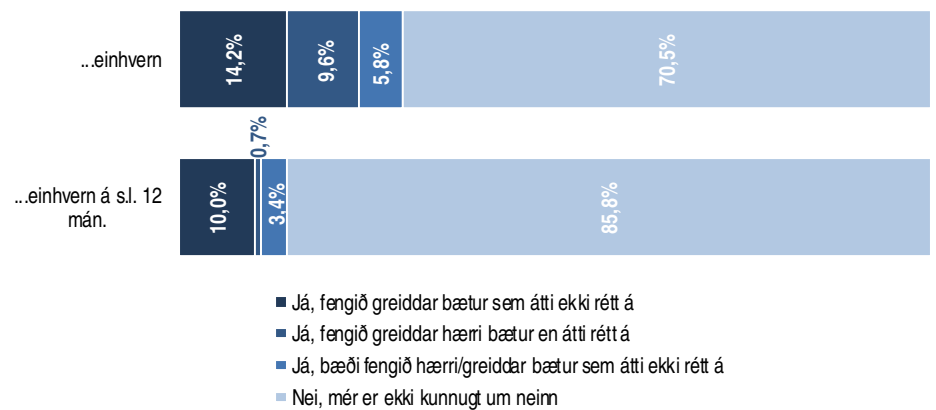
Allar ábendingar varðandi framsetningu skýrslunnar eru vel þegnar. Vinsamlegast sendið tölvupóst á [abending@capacent.is](mailto:abending@capacent.is) til að koma þeim á framfæri.

**Hversu alvarlegt eða léttvægt telur þú...vera?**

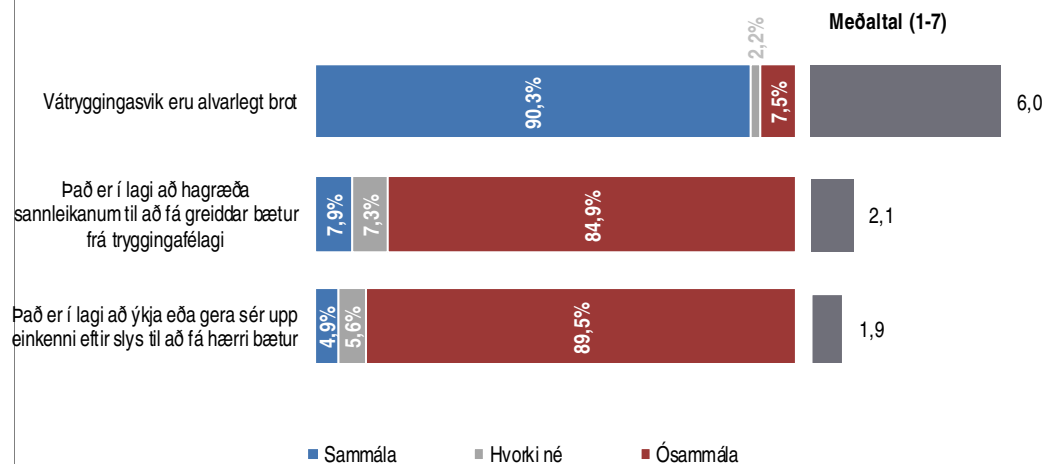


**Þekkir þú.....sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærrí bætur en hann átti rétt á?**

**Samanburður**

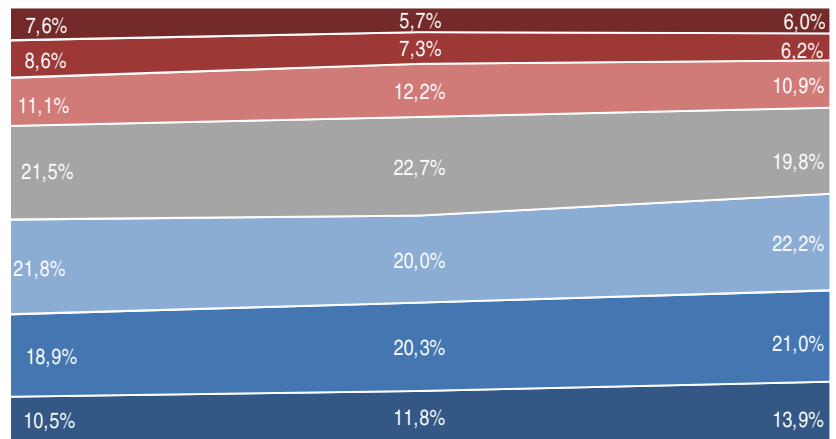


**Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingu?**



**Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir tilkynna um váttryggingasvik ef þú gætir gert það nafnlaust?**

**Þróun**



Jan.-feb. '09

Mars '10

Maí '11

- Myndi örugglega tilkynna um váttryggingasvik
- Frekar líklegt
- Frekar ólíklegt
- Myndi örugglega ekki tilkynna um váttryggingasvik
- Mjög líklegt
- Hvorki né
- Mjög ólíklegt



—●— Meðaltal (1-7)

Jan.-feb. '09

Mars '10

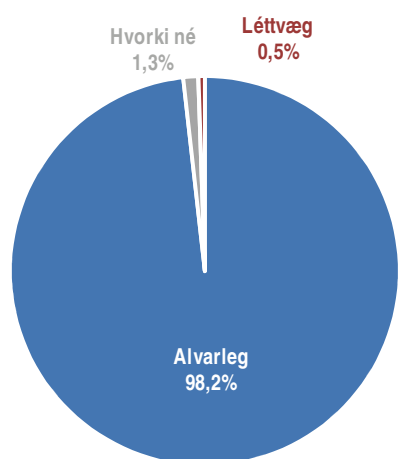
Maí '11



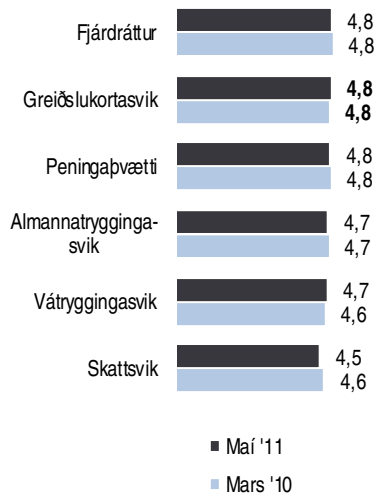
## Hversu alvarleg eða léttvæg telur þú greiðslukortasvik vera?

Maí 2011

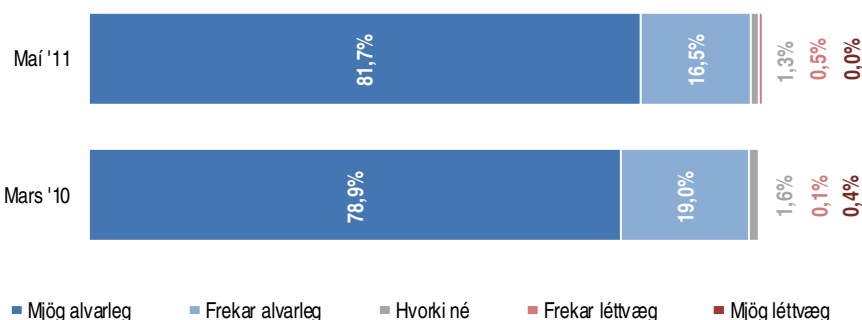
Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög alvarleg (5)	630	81,7	2,7
Frekar alvarleg (4)	127	16,5	2,6
Hvorki né (3)	10	1,3	0,8
Frekar léttvæg (2)	4	0,5	0,5
Mjög léttvæg (1)	0	0,0	0,0
Alvarleg		98,2	0,9
Hvorki né		1,3	0,8
Léttvæg		0,5	0,5
Fjöldi svara	771	100,0	
Tóku afstöðu	771	97,7	
Tóku ekki afstöðu	18	2,3	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>		4,8	
Vikmörk ±		0,03	



## Þróun - meðaltal (1-5)



## Þróun



## Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög alvarleg	Frekar alvarleg	Hvorki né	Frekar léttvæg	Mjög léttvæg	Meðaltal (1-5)
<b>Kyn *</b>							
Karlar	394	78%	19%	2%	1%		4,7
Konur	377	86%	14%	1%			4,9
<b>Aldur *</b>							
16-24 ára	141	74%	21%	5%			4,7
25-34 ára	123	70%	26%	2%	2%		4,6
35-44 ára	190	85%	15%				4,8
45-54 ára	130	83%	17%		0%		4,8
55 ára eða eldri	187	92%	8%		1%		4,9
<b>Búseta</b>							
Reykjavík	293	78%	20%	1%	0%		4,8
Nágrannasv.félög Rvk	197	85%	15%				4,9
Önnur sveitarfélög	281	83%	13%	2%	1%		4,8
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	57	83%	17%				4,8
250 til 399 þúsund	109	86%	14%		0%		4,8
400 til 549 þúsund	121	82%	16%	1%	1%		4,8
550 til 799 þúsund	157	81%	18%	1%	0%		4,8
800 til 999 þúsund	68	76%	20%	4%			4,7
Milljón eða hærri	68	79%	17%	4%			4,8
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	152	84%	14%		2%		4,8
Grunnskólapróf og viðbót	99	86%	14%				4,9
Framhaldsskólapróf	229	77%	18%	4%	0%		4,7
Háskólapróf	276	82%	18%	0%	0%		4,8
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?</b>							
Já	158	78%	20%	2%			4,8
Nei	579	83%	16%	1%	1%		4,8
<b>Vátryggingasvik eru alvarleg brot *</b>							
Fullkomlega sammála	409	96%	3%	1%	0%		5,0
Mjög sammála	175	75%	24%	1%	0%		4,7
Frekar sammála	96	42%	55%	2%	1%		4,4
Hvorki né/Ósammála	74	75%	18%	5%	3%		4,6
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>							
Nei	576	82%	16%	1%	1%		4,8
Já og það var að fullu bætt	142	81%	19%				4,8
Já en það var að hluta/ekki bætt	40	79%	18%	2%	2%		4,7

## \* Marktækur munur á meðaltölum hópa

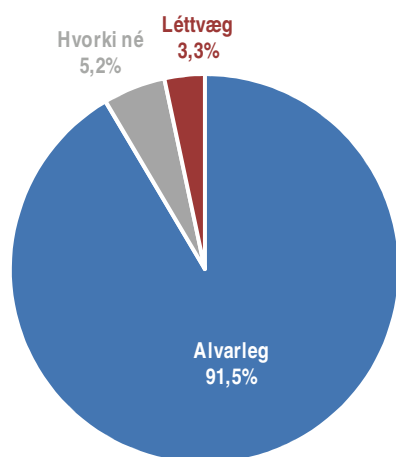
Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina

Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

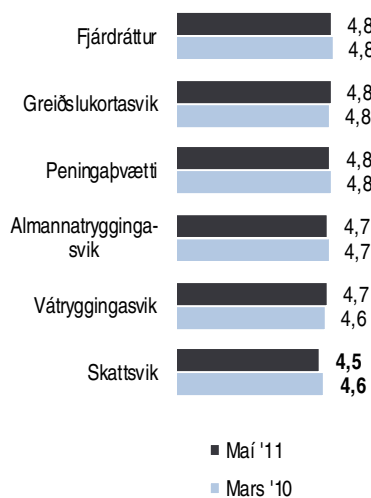
## Hversu alvarleg eða léttvæg telur þú skattsvik vera?

Maí 2011

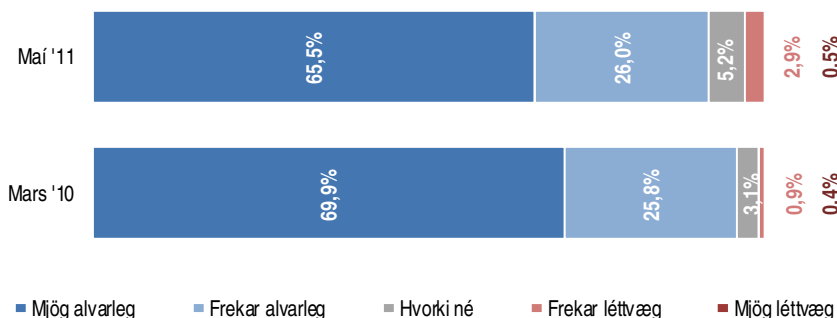
Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög alvarleg (5)	505	65,5	3,4
Frekar alvarleg (4)	201	26,0	3,1
Hvorki né (3)	40	5,2	1,6
Frekar léttvæg (2)	22	2,9	1,2
Mjög léttvæg (1)	4	0,5	0,5
Alvarleg		91,5	2,0
Hvorki né		5,2	1,6
Léttvæg		3,3	1,3
Fjöldi svara	771	100,0	
Tóku afstöðu	771	97,7	
Tóku ekki afstöðu	18	2,3	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	4,5		
Vikmörk ±	0,05		



## Próun - meðaltal (1-5)



## Próun



## Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög alvarleg	Frekar alvarleg	Hvorki né	Frekar léttvæg	Mjög léttvæg	Meðaltal (1-5)
<b>Kyn *</b>							
Karlar	394	58%	30%	7%	5%	1%	4,4
Konur	377	73%	22%	4%	1%	0%	4,7
<b>Aldur *</b>							
16-24 ára	141	53%	33%	12%	2%		4,4
25-34 ára	123	56%	30%	4%	7%	3%	4,3
35-44 ára	190	72%	21%	5%	3%		4,6
45-54 ára	130	69%	26%	3%	2%	0%	4,6
55 ára eða eldri	187	72%	23%	3%	2%		4,7
<b>Búseta</b>							
Reykjavík	293	64%	25%	8%	3%	1%	4,5
Nágrannasv. félag Rvk	197	64%	31%	4%	0%		4,6
Önnur sveitarfélög	281	68%	24%	3%	4%	1%	4,5
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægr en 250 þúsund	57	69%	27%	1%	2%	2%	4,6
250 til 399 þúsund	109	65%	28%	3%	2%	2%	4,5
400 til 549 þúsund	121	68%	19%	10%	3%		4,5
550 til 799 þúsund	157	68%	23%	6%	3%		4,6
800 til 999 þúsund	68	53%	42%	3%	2%		4,5
Milljón eða hærri	68	70%	21%	9%			4,6
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	152	71%	21%	4%	3%	0%	4,6
Grunnskólapróf og viðbót	99	67%	22%	8%	3%		4,5
Framhaldsskólapróf	229	58%	31%	7%	3%	1%	4,4
Háskólapróf	276	67%	26%	4%	2%	0%	4,6
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?</b>							
Já	158	66%	26%	7%	1%		4,6
Nei	579	65%	26%	5%	3%	1%	4,5
<b>Vátryggingasvik eru alvarleg brot *</b>							
Fullkomlega sammála	409	84%	12%	2%	1%		4,8
Mjög sammála	175	47%	44%	5%	4%		4,3
Frekar sammála	96	24%	54%	16%	4%	3%	3,9
Hvorki né/Ósammála	74	63%	19%	7%	10%	1%	4,3
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>							
Nei	576	65%	26%	5%	3%	1%	4,5
Já og það var að fullu bætt	142	64%	30%	4%	2%		4,6
Já en það var að hluta/ekki bætt	40	75%	18%	2%	4%	1%	4,6

## \* Marktækur munur á meðaltölum hópa

Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina

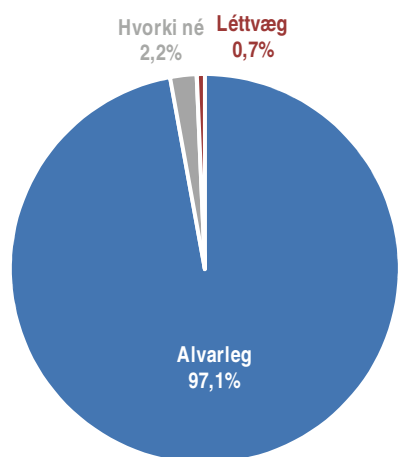
Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina



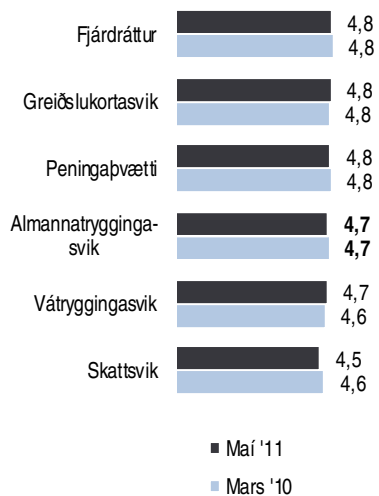
## Hversu alvarleg eða léttvæg telur þú almannatryggingasvik vera?

Maí 2011

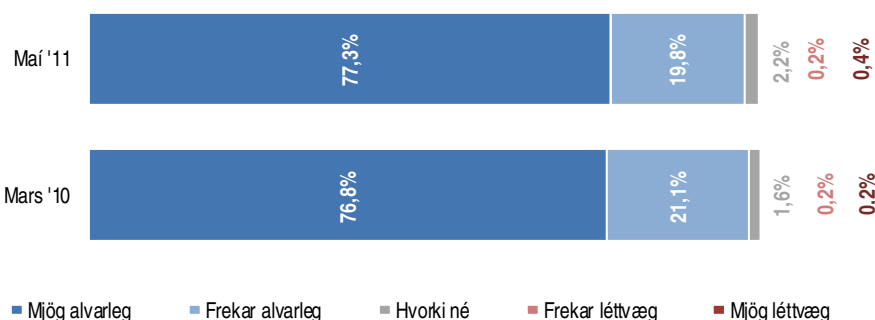
Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög alvarleg (5)	595	77,3	3,0
Frekar alvarleg (4)	152	19,8	2,8
Hvorki né (3)	17	2,2	1,0
Frekar léttvæg (2)	2	0,2	0,3
Mjög léttvæg (1)	3	0,4	0,5
Alvarleg		97,1	1,2
Hvorki né		2,2	1,0
Léttvæg		0,7	0,6
Fjöldi svara	769	100,0	
Tóku afstöðu	769	97,4	
Tóku ekki afstöðu	20	2,6	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	4,7		
Vikmörk ±	0,04		



## Þróun - meðaltal (1-5)



## Þróun



## Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög alvarleg	Frekar alvarleg	Hvorki né	Frekar léttvæg	Mjög léttvæg	Meðaltal (1-5)
<b>Kyn *</b>							
Karlar	392	74%	24%	1%	0%	1%	4,7
Konur	377	81%	16%	3%	0%		4,8
<b>Aldur *</b>							
16-24 ára	138	69%	25%	6%			4,6
25-34 ára	123	69%	27%	3%		1%	4,6
35-44 ára	190	78%	20%	1%		1%	4,7
45-54 ára	130	80%	18%	2%	0%		4,8
55 ára eða eldri	187	87%	12%		1%	0%	4,8
<b>Búseta *</b>							
Reykjavík	293	73%	22%	4%	0%	1%	4,7
Nágrannasv. félag Rvk	197	81%	18%	1%	0%		4,8
Önnur sveitarfélög	278	79%	19%	1%	0%	1%	4,8
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	57	75%	25%				4,7
250 til 399 þúsund	109	80%	20%		0%		4,8
400 til 549 þúsund	118	83%	12%	4%	1%	1%	4,8
550 til 799 þúsund	157	79%	19%	2%		0%	4,8
800 til 999 þúsund	68	69%	30%		1%		4,7
Milljón eða hærri	68	76%	18%	6%			4,7
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	149	82%	16%	2%			4,8
Grunnskólapróf og viðbót	99	80%	19%	1%			4,8
Framhaldsskólapróf	229	72%	23%	4%	0%		4,7
Háskólapróf	276	77%	20%	1%	0%	1%	4,7
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?</b>							
Já	156	77%	18%	5%			4,7
Nei	579	77%	20%	2%	0%	1%	4,7
<b>Vátryggingasvik eru alvarleg brot *</b>							
Fullkomlega sammála	409	96%	4%			0%	5,0
Mjög sammála	175	63%	35%		1%	1%	4,6
Frekar sammála	96	35%	56%	9%	1%		4,2
Hvorki né/Ósammála	74	72%	15%	11%		2%	4,6
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>							
Nei	574	79%	18%	2%	0%	1%	4,7
Já og það var að fullu bætt	142	76%	24%	0%			4,8
Já en það var að hluta/ekki bætt	40	69%	24%	5%	2%		4,6

## \* Marktækur munur á meðaltölum hópa

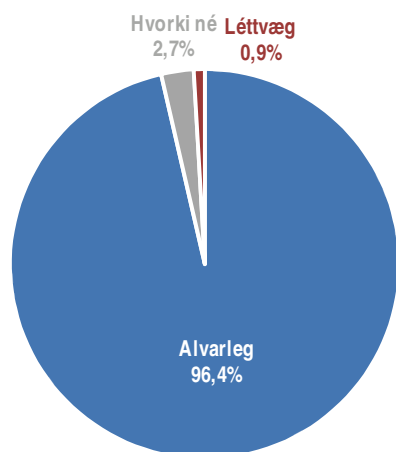
Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina

Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

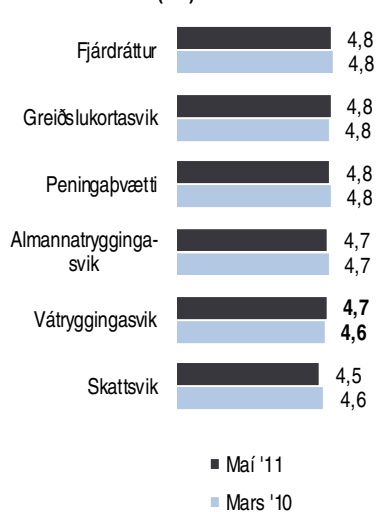
## Hversu alvarleg eða léttvæg telur þú váttryggingasvik vera?

Maí 2011

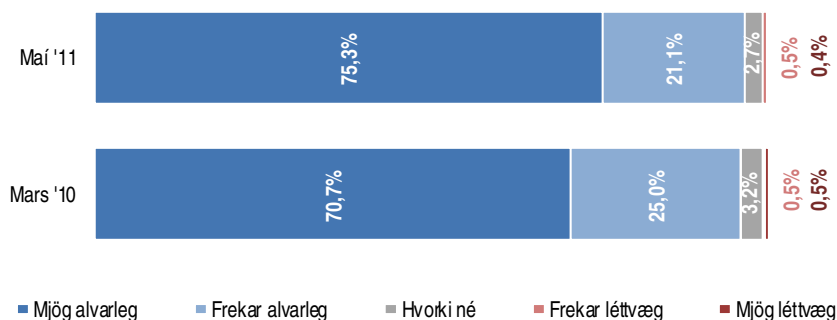
Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög alvarleg (5)	576	75,3	3,1
Frekar alvarleg (4)	162	21,1	2,9
Hvorki né (3)	21	2,7	1,1
Frekar léttvæg (2)	4	0,5	0,5
Mjög léttvæg (1)	3	0,4	0,5
Alvarleg		96,4	1,3
Hvorki né		2,7	1,1
Léttvæg		0,9	0,7
Fjöldi svara	766	100,0	
Tóku afstöðu	766	97,1	
Tóku ekki afstöðu	23	2,9	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>		4,7	
Vikmörk ±		0,04	



## Próun - meðaltal (1-5)



## Próun



## Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög alvarleg	Frekar alvarleg	Hvorki né	Frekar léttvæg	Mjög léttvæg	Meðaltal (1-5)
<b>Kyn *</b>							
Karlar	389	70%	27%	2%	1%	1%	4,6
Konur	377	81%	16%	3%	0%	0%	4,8
<b>Aldur *</b>							
16-24 ára	135	64%	30%	6%			4,6
25-34 ára	123	64%	29%	4%	1%	2%	4,5
35-44 ára	190	80%	18%	2%	0%	0%	4,8
45-54 ára	130	76%	20%	3%	1%	0%	4,7
55 ára eða eldri	187	86%	13%	0%	0%	0%	4,8
<b>Búseta *</b>							
Reykjavík	293	69%	26%	4%	1%	1%	4,6
Nágrannasv.félög Rvk	194	79%	18%	3%		0%	4,8
Önnur sveitarfélög	278	79%	19%	1%	0%	0%	4,8
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	57	79%	21%				4,8
250 til 399 þúsund	109	78%	19%	1%	2%		4,7
400 til 549 þúsund	118	83%	11%	3%	1%	3%	4,7
550 til 799 þúsund	157	79%	18%	2%	1%		4,8
800 til 999 þúsund	68	62%	37%	1%			4,6
Milljón eða hærri	65	73%	20%	7%			4,7
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	146	80%	18%	2%		1%	4,8
Grunnskólapróf og viðbót	99	79%	19%	1%	1%		4,8
Framhaldsskólapróf	229	71%	24%	5%	1%		4,6
Háskólapróf	276	75%	21%	2%	0%	1%	4,7
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?</b>							
Já	156	76%	20%	4%	1%		4,7
Nei	576	75%	22%	2%	1%	1%	4,7
<b>Váttryggingasvik eru alvarleg brot *</b>							
Fullkomlega sammála	406	95%	5%	0%			5,0
Mjög sammála	175	63%	36%	0%			4,6
Frekar sammála	96	28%	63%	8%	1%		4,2
Hvorki né/Ósammála	74	62%	15%	14%	4%	4%	4,3
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til váttryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>							
Nei	571	76%	20%	3%	0%	1%	4,7
Já og það var að fullu bætt	142	74%	25%	2%			4,7
Já en það var að hluta/ekki bætt	40	74%	14%	7%	5%		4,6

## \* Marktækur munur á meðaltölum hópa

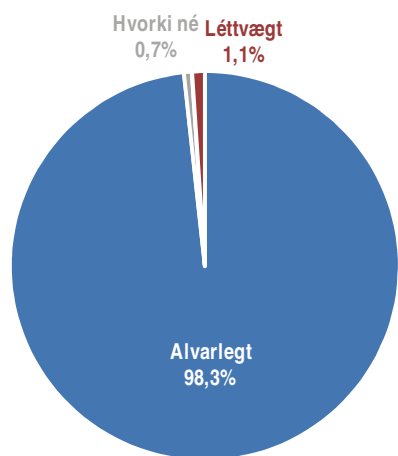
Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina

Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

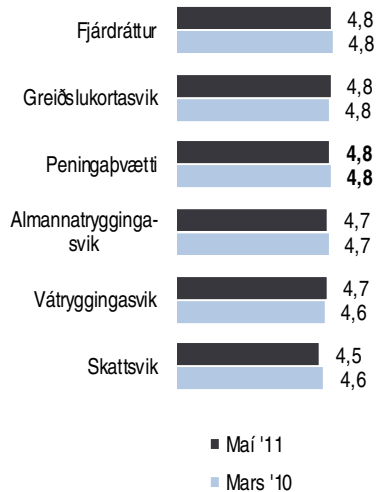
Hversu alvarlegt eða léttvægt telur þú peningapvætti vera?

Mái 2011

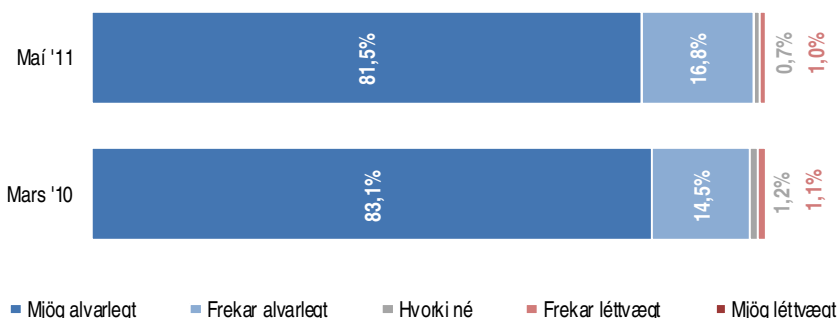
Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög alvarlegt (5)	628	81,5	2,7
Frekar alvarlegt (4)	130	16,8	2,6
Hvorki né (3)	5	0,7	0,6
Frekar léttvægt (2)	8	1,0	0,7
Mjög léttvægt (1)	1	0,1	0,2
Alvarlegt		98,3	0,9
Hvorki né		0,7	0,6
Léttvægt		1,1	0,7
Fjöldi svara	771	100,0	
Tóku afstöðu	771	97,7	
Tóku ekki afstöðu	18	2,3	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>		4,8	
Vikmörk ±		0,04	



Þróun - meðaltal (1-5)



Þróun



Greiningar

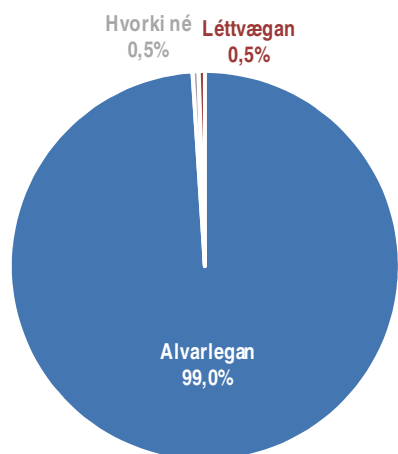
	Fjöldi svara	Mjög alvarlegt	Frekar alvarlegt	Hvorki né	Frekar léttvægt	Mjög léttvægt	Meðaltal (1-5)
<b>Kyn *</b>							
Karlar	394	76%	21%	1%	2%	0%	4,7
Konur	377	87%	12%	0%			4,9
<b>Aldur *</b>							
16-24 ára	141	64%	33%	1%	2%		4,6
25-34 ára	123	73%	25%	1%	2%		4,7
35-44 ára	190	89%	10%	0%			4,9
45-54 ára	130	83%	15%		1%	0%	4,8
55 ára eða eldri	187	91%	7%	1%	1%		4,9
<b>Búseta *</b>							
Reykjavík	293	78%	18%	1%	3%	0%	4,7
Nágrannasv. félag Rvk	197	82%	18%	1%			4,8
Önnur sveitarfélög	281	85%	15%	0%			4,8
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	57	83%	16%			1%	4,8
250 til 399 þúsund	109	83%	16%	1%			4,8
400 til 549 þúsund	121	85%	14%	1%	1%		4,8
550 til 799 þúsund	157	85%	13%	1%	1%		4,8
800 til 999 þúsund	68	79%	21%				4,8
Milljón eða hærri	68	78%	21%		1%		4,8
<b>Menntun *</b>							
Grunnskólapróf	152	77%	20%		3%		4,7
Grunnskólapróf og viðbót	99	91%	7%	1%			4,9
Framhaldsskólapróf	229	76%	23%	1%	1%	0%	4,7
Háskólapróf	276	85%	13%	1%	1%		4,8
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?</b>							
Já	158	82%	18%		1%		4,8
Nei	579	80%	17%	1%	1%	0%	4,8
<b>Vátryggingasvik eru alvarleg brot *</b>							
Fullkomlega sammála	409	95%	4%	0%	1%		4,9
Mjög sammála	175	76%	23%		1%	0%	4,7
Frekar sammála	96	46%	48%	4%	2%		4,4
Hvorki né/Ósammála	74	79%	20%		1%		4,8
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>							
Nei	576	81%	18%	0%	1%		4,8
Já og það var að fullu bætt	142	83%	14%	2%	1%	0%	4,8
Já en það var að hluta/ekki bætt	40	91%	5%		4%		4,8

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa  
Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina  
Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

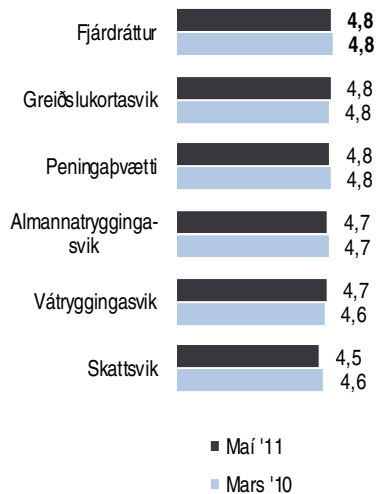
Hversu alvarlegan eða léttvægan telur þú fjárdrátt vera?

Mái 2011

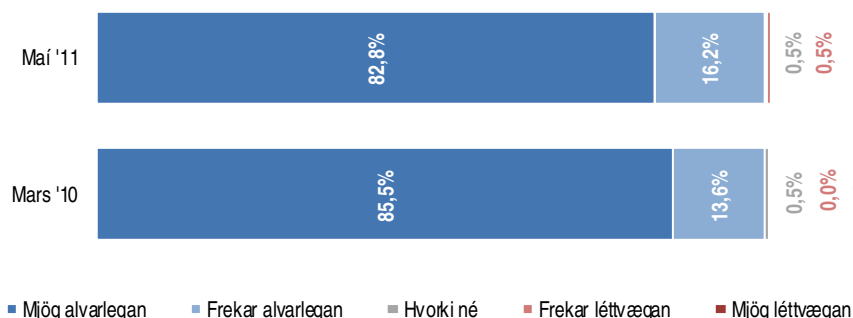
Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög alvarlegan (5)	636	82,8	2,7
Frekar alvarlegan (4)	125	16,2	2,6
Hvorki né (3)	4	0,5	0,5
Frekar léttvægan (2)	4	0,5	0,5
Mjög léttvægan (1)	0	0,0	0,0
Alvarlegan		99,0	0,7
Hvorki né		0,5	0,5
Léttvægan		0,5	0,5
Fjöldi svara	769	100,0	
Tóku afstöðu	769	97,4	
Tóku ekki afstöðu	20	2,6	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	4,8		
Vikmörk ±	0,03		



Þróun - meðaltal (1-5)



Þróun



Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög alvarlegan	Frekar alvarlegan	Hvorki né	Frekar léttvægan	Mjög léttvægan	Meðaltal (1-5)
<b>Kyn *</b>							
Karlar	392	78%	20%	1%	1%		4,7
Konur	377	88%	12%				4,9
<b>Aldur *</b>							
16-24 ára	138	68%	30%	2%			4,7
25-34 ára	123	73%	24%	1%	3%		4,7
35-44 ára	190	88%	12%				4,9
45-54 ára	130	85%	14%	0%			4,8
55 ára eða eldri	187	93%	7%		0%		4,9
<b>Búseta</b>							
Reykjavík	293	79%	20%	0%	1%		4,8
Nágrannasv. félag Rvk	197	84%	16%				4,8
Önnur sveitarfélög	278	86%	12%	1%	1%		4,8
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	57	77%	23%				4,8
250 til 399 þúsund	109	84%	16%				4,8
400 til 549 þúsund	121	86%	12%	1%	1%		4,8
550 til 799 þúsund	157	84%	15%		1%		4,8
800 til 999 þúsund	68	74%	22%	4%			4,7
Milljón eða hærri	68	80%	20%				4,8
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	152	79%	19%		2%		4,8
Grunnskólapróf og viðbót	99	87%	13%				4,9
Framhaldsskólapróf	229	80%	19%	1%	0%		4,8
Háskólapróf	276	86%	14%	0%	0%		4,8
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?</b>							
Já	158	82%	16%	1%	1%		4,8
Nei	577	83%	16%	0%	1%		4,8
<b>Vátryggingasvik eru alvarleg brot *</b>							
Fullkomlega sammála	409	94%	6%	1%			4,9
Mjög sammála	175	80%	20%				4,8
Frekar sammála	96	51%	47%	1%	1%		4,5
Hvorki né/Ósammála	74	75%	20%	1%	4%		4,7
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>							
Nei	576	82%	17%	1%	0%		4,8
Já og það var að fullu bætt	142	88%	12%				4,9
Já en það var að hluta/ekki bætt	40	86%	9%	1%	4%		4,8

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina

Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

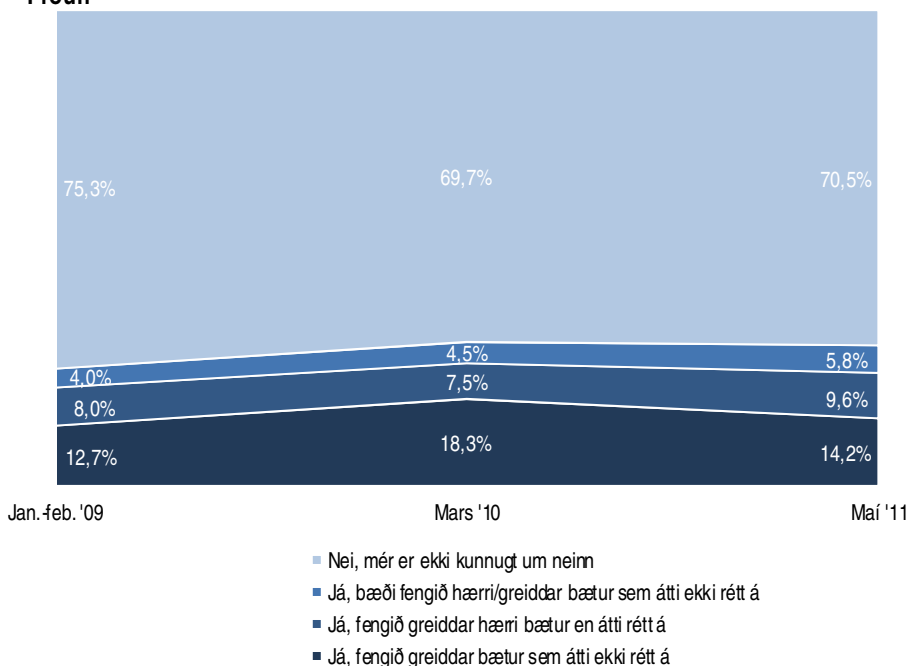
**Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?**

Maí 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Já, mér er kunnugt um einhvern sem hefur fengið greiddar bætur sem hann átti ekki rétt á	53	14,2	3,5
Já, mér er kunnugt um einhvern sem hefur fengið greiddar hærri bætur en hann átti rétt á	36	9,6	3,0
Já, mér er kunnugt um einhvern sem hefur bæði fengið greiddar bætur sem hann átti ekki rétt á og hærri bætur en hann átti rétt á	22	5,8	2,4
Nei, mér er ekki kunnugt um neinn sem hefur fengið greiddar bætur sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á	262	70,5	4,6
Fjöldi svarenda	373	70,5	
Tóku afstöðu	373	94,2	
Tóku ekki afstöðu	23	5,8	
Fjöldi svarenda	396	100,0	
Spurðir	396	50,1	
Ekki spurðir	393	49,9	
Fjöldi svarenda	789	100,0	

Um það bil helmingur svarenda var spurður þessarar spurningar. Aðrir svarendur fengu spurningu 7b.

### Þróun



### Greiningar

#### Kyn

Karlar	194	16%	9%	6%	69%
Konur	178	12%	10%	6%	72%

#### Aldur \*

16-24 ára	71	3%	20%	9%	68%
25-34 ára	65	31%	14%	7%	49%
35-44 ára	88	13%	8%	4%	75%
45-54 ára	56	11%	8%	8%	73%
55 ára eða eldri	92	14%	1%	3%	82%

#### Búseta

Reykjavík	152	13%	8%	6%	72%
Nágrannasv.félög Rvk	91	14%	16%	5%	66%
Önnur sveitarfélög	130	15%	7%	6%	72%

#### Fjölskyldutekjur

Lægrí en 250 þúsund	27	11%	3%	6%	80%
250 til 399 þúsund	52	14%	4%	9%	73%
400 til 549 þúsund	65	20%	13%	4%	63%
550 til 799 þúsund	59	13%	11%	7%	69%
800 til 999 þúsund	32	18%	21%	5%	56%
Milljón eða hærri	37	13%	8%	3%	76%

#### Menntun \*

Grunnskólapróf	66	2%	13%	3%	83%
Grunnskólapróf og viðbót	45	22%	3%	4%	71%
Framhaldsskólapróf	113	17%	14%	9%	61%
Háskólapróf	141	16%	7%	6%	71%

#### Vátryggingasvik eru alvarleg brot \*

Fullkomlega sammála	205	13%	3%	5%	78%
Mjög sammála	81	21%	16%	7%	56%
Frekar sammála	51	8%	23%	8%	61%
Hvorki né/Ósammála	28	16%	13%	3%	69%

#### Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?

Nei	276	13%	9%	5%	73%
Já og það var að fullu bætt	65	21%	10%	7%	62%
Já en það var að hluta/ekki bætt	22	13%	17%	4%	66%

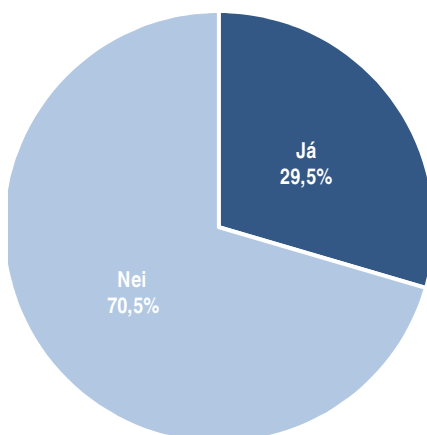
\* Marktækur munur á milli hópa

Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?

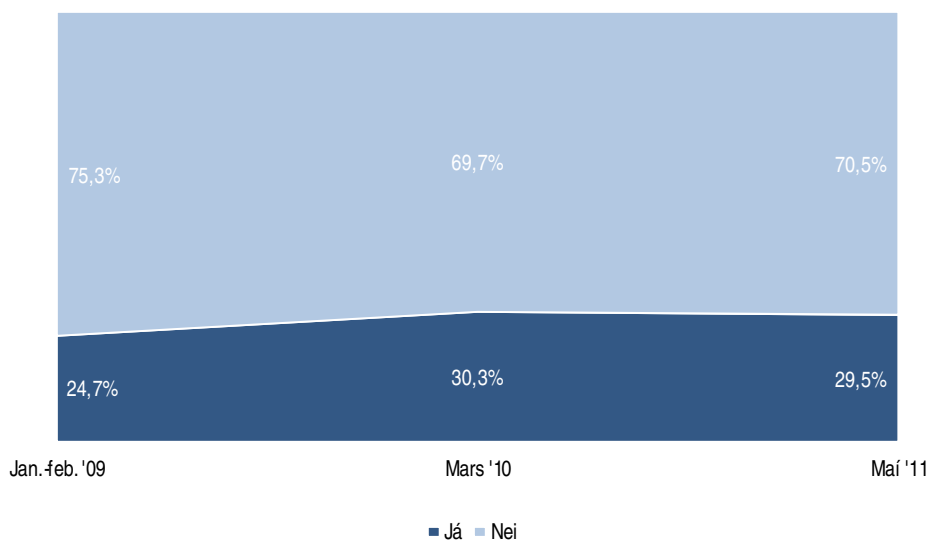
Maí 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Já	110	29,5	4,6
Nei	262	70,5	4,6
Fjöldi svara	373	100,0	
Tóku afstöðu	373	94,2	
Tóku ekki afstöðu	23	5,8	
Fjöldi aðspurðra	396	100,0	
Spurðir	396	50,1	
Ekki spurðir	393	49,9	
Fjöldi svarenda	789	100,0	

Um það bil helmingur svarenda var spurður þessarar spurningar. Aðrir svarendur fengu spurningu 7b.



### Þróun



### Greiningar

#### Kyn

Karlur

Fjöldi svara

194

■ Já

■ Nei

31%

69%

Konur

178

28%

72%

#### Aldur \*

16-24 ára

71

32%

68%

25-34 ára

65

51%

49%

35-44 ára

88

25%

75%

45-54 ára

56

27%

73%

55 ára eða eldri

92

18%

82%

#### Búseta

Reykjavík

152

28%

72%

Nágrannasv.félög Rvk

91

34%

66%

Önnur sveitarfélög

130

28%

72%

#### Fjölskyldutekjur

Lægri en 250 þúsund

27

20%

80%

250 til 399 þúsund

52

27%

73%

400 til 549 þúsund

65

37%

63%

550 til 799 þúsund

59

31%

69%

800 til 999 þúsund

32

44%

56%

Milljón eða hærri

37

24%

76%

#### Menntun \*

Grunnskólapróf

66

17%

83%

Grunnskólapróf og viðbót

45

29%

71%

Framhaldsskólapróf

113

39%

61%

Háskólapróf

141

29%

71%

#### Vátryggingasvik eru alvarleg brot \*

Fullkomlega sammála

205

22%

78%

Mjög sammála

81

44%

56%

Frekar sammála

51

39%

61%

Hvorki né/Ósammála

28

31%

69%

#### Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?

Nei

276

27%

73%

Já og það var að fullu bætt

65

38%

62%

Já en það var að hluta/ekki bætt

22

34%

66%

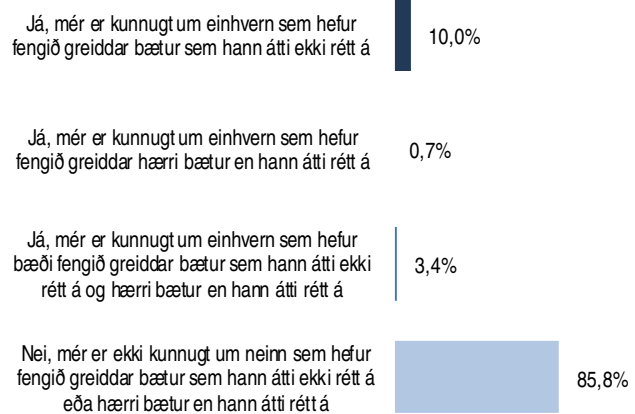
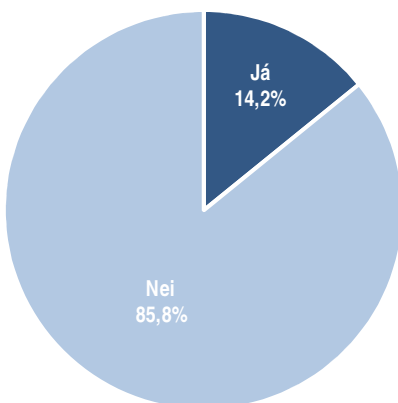
\* Marktækur munur á milli hópa

**Þekkir þú einhvern sem hefur á síðastliðnum 12 mánuðum, með því að hagræða sannleikanum, fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?**

Maí 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Já, mér er kunnugt um einhvern sem hefur fengið greiddar bætur sem hann átti ekki rétt á	37	10,0	3,0
Já, mér er kunnugt um einhvern sem hefur fengið greiddar hærri bætur en hann átti rétt á	3	0,7	0,9
Já, mér er kunnugt um einhvern sem hefur bæði fengið greiddar bætur sem hann átti ekki rétt á og hærri bætur en hann átti rétt á	13	3,4	1,8
Nei, mér er ekki kunnugt um neinn sem hefur fengið greiddar bætur sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á	321	85,8	3,5
Fjöldi svara	374	100,0	
Tóku afstöðu	374	95,1	
Tóku ekki afstöðu	19	4,9	
Fjöldi aðspurðra	393	100,0	
Spurðir	393	49,9	
Ekki spurðir	396	50,1	
Fjöldi svarenda	789	100,0	

Um það bil helmingur svarenda var spurður þessarar spurningar. Aðrir svarendur fengu spurningu 7a.

**Kyn**

Karlur

Fjöldi svara

■ Já

■ Nei

Konur

**Aldur \***

16-24 ára

25-34 ára

35-44 ára

45-54 ára

55 ára eða eldri

**Búseta**

Reykjavík

Nágrannasv.félög Rvk

Önnur sveitarfélög

**Fjölskyldutekjur**

Lægrí en 250 þúsund

250 til 399 þúsund

400 til 549 þúsund

550 til 799 þúsund

800 til 999 þúsund

Milljón eða hærri

**Menntun**

Grunnskólapróf

Grunnskólapróf og viðbót

Framhaldsskólapróf

Háskólapróf

**Vátryggingasvik eru alvarleg brot**

Fullkomlega sammála

Mjög sammála

Frekar sammála

Hvorki né/Ósammála

**Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum? \***

Nei

Já og það var að fullu bætt

Já en það var að hluta/ekki bætt

\* Marktækur munur á milli hópa

185

13%

87%

189

16%

84%

68

22%

78%

53

17%

83%

94

20%

80%

74

4%

96%

85

9%

91%

134

14%

86%

99

13%

87%

140

16%

84%

25

4%

96%

55

10%

90%

50

24%

76%

97

14%

86%

33

16%

84%

30

18%

82%

76

22%

78%

53

9%

91%

108

15%

85%

130

11%

89%

187

15%

85%

90

12%

88%

44

8%

92%

42

22%

78%

282

13%

87%

72

11%

89%

17

42%

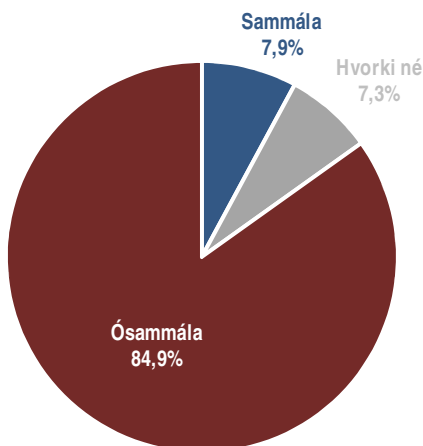
58%

Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingu? Það er í lagi að hagræða sannleikanum til að fá greiddar bætur frá tryggingafélagi.

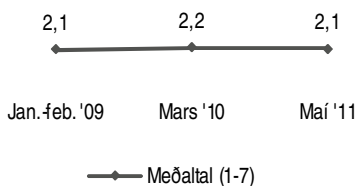
Maí 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Fullkomlega sammála (7)	20	2,6	1,1
Mjög sammála (6)	11	1,5	0,9
Frekar sammála (5)	29	3,8	1,4
Hvorki né (4)	55	7,3	1,8
Frekar ósammála (3)	115	15,1	2,5
Mjög ósammála (2)	171	22,4	3,0
Fullkomlega ósammála (1)	360	47,3	3,5
Sammála	7,9	1,9	
Hvorki né	7,3	1,8	
Ósammála	84,9	2,5	
Fjöldi svara	761	100,0	
Tóku afstöðu	761	96,5	
Tóku ekki afstöðu	28	3,5	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-7)</b>	2,1		
Vikmörk ±	0,10		

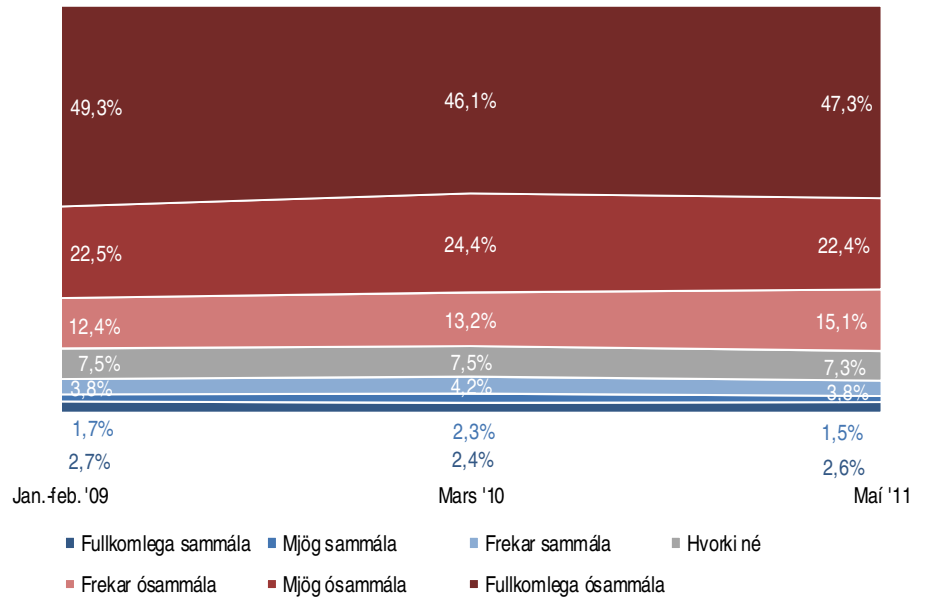
Í spurningunni voru gefin eftirfarandi dæmi til skýringar: „t. d. með því að ýkja verðmæti glataðra muna eða afla læknisvottorðs til að fá farseðil endurgreiddan, þótt veikindi séu ekki til staðar“.



Prún



## Prún



## Greiningar

	Fjöldi svara	Sammála	Hvorki né	Ósammála	Meðaltal (1-7)
<b>Kyn *</b>					
Karlar	389	11%	7%	82%	2,3
Konur	372	5%	7%	88%	1,9
<b>Aldur *</b>					
16-24 ára	139	12%	15%	73%	2,7
25-34 ára	119	14%	10%	76%	2,6
35-44 ára	185	6%	5%	89%	1,8
45-54 ára	132	7%	5%	89%	2,1
55 ára eða eldri	186	5%	3%	92%	1,7
<b>Búseta</b>					
Reykjavík	291	10%	8%	83%	2,2
Nágrannasv. félag Rvk	196	6%	10%	84%	2,2
Önnur sveitarfélög	274	7%	5%	88%	2,0
<b>Fjölskyldutekjur</b>					
Lægri en 250 þúsund	55	7%	12%	81%	2,4
250 til 399 þúsund	110	7%	4%	90%	2,0
400 til 549 þúsund	120	6%	7%	87%	2,1
550 til 799 þúsund	157	11%	4%	85%	2,1
800 til 999 þúsund	68	8%	11%	81%	2,5
Milljón eða hærrí	70	7%	9%	84%	2,1
<b>Menntun *</b>					
Grunnskólapróf	150	4%	5%	91%	1,9
Grunnskólapróf og viðbót	98	6%	4%	90%	1,9
Framhaldsskólapróf	229	12%	11%	77%	2,5
Háskólapróf	272	8%	7%	85%	2,1
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærrí bætur en hann átti rétt á?</b>					
Já	162	9%	10%	81%	2,3
Nei	571	8%	6%	86%	2,1
<b>Vátryggingasvik eru alvarleg brot *</b>					
Fullkomlega sammála	403	5%	3%	92%	1,6
Mjög sammála	174	7%	9%	84%	2,5
Frekar sammála	99	18%	15%	67%	3,2
Hvorki né/Ósammála	74	15%	10%	74%	2,7
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>					
Nei	575	8%	7%	84%	2,1
Já og það var að fullu bætt	141	6%	9%	86%	2,1
Já en það var að hluta/ekki bætt	38	12%	2%	86%	2,2

## \* Marktækur munur á meðaltölum hópa

Grænar tölur eru hærrí en efri vikmörk fyrir heildina

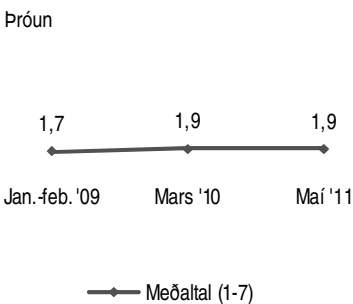
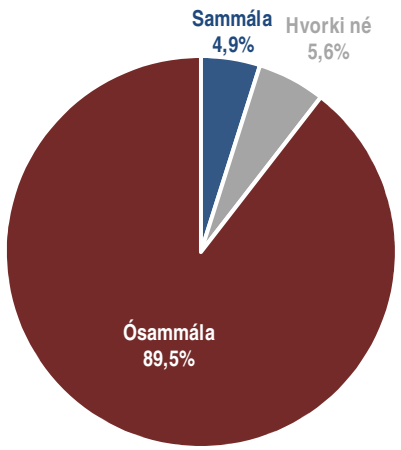
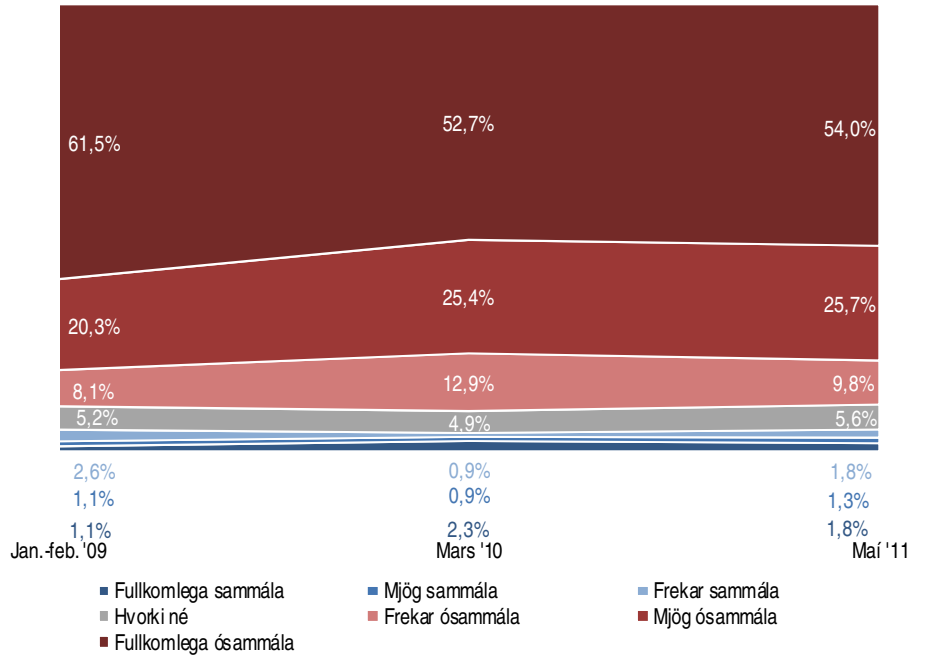
Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina



Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingu? Það er í lagi að ýkja eða gera sér upp einkenni eftir slysi til að fá hærri bætur.

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Fullkomlega sammála (7)	14	1,8	0,9
Mjög sammála (6)	10	1,3	0,8
Frekar sammála (5)	14	1,8	0,9
Hvorki né (4)	43	5,6	1,6
Frekar ósammála (3)	76	9,8	2,1
Mjög ósammála (2)	198	25,7	3,1
Fullkomlega ósammála (1)	416	54,0	3,5
Sammála		4,9	1,5
Hvorki né		5,6	1,6
Ósammála		89,5	2,2
Fjöldi svara	771	100,0	
Tóku afstöðu	771	97,7	
Tóku ekki afstöðu	18	2,3	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-7)</b>		1,9	
Vikmörk ±		0,09	

Próun



Greiningar

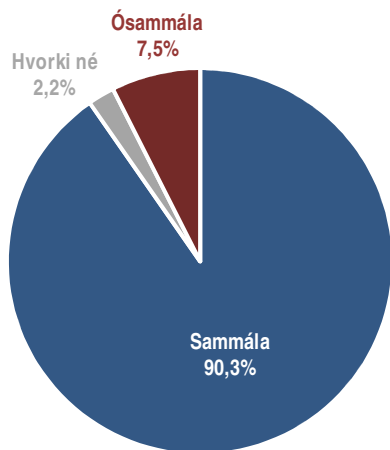
	Fjöldi svara	Sammála	Hvorki né	Ósammála	Meðaltal (1-7)
<b>Kyn *</b>					
Karlar	391	6%	8%	86%	2,1
Konur	380	4%	3%	93%	1,7
<b>Aldur *</b>					
16-24 ára	146	7%	13%	80%	2,3
25-34 ára	122	6%	5%	89%	2,0
35-44 ára	185	4%	2%	94%	1,6
45-54 ára	132	4%	6%	90%	1,9
55 ára eða eldri	186	4%	4%	92%	1,7
<b>Búseta</b>					
Reykjavík	294	5%	5%	90%	1,9
Nágrannasv. félög Rvk	198	5%	9%	86%	2,0
Önnur sveitarfélög	278	5%	4%	91%	1,8
<b>Fjölskyldutekjur *</b>					
Lægri en 250 þúsund	57	4%	3%	93%	1,7
250 til 399 þúsund	109	4%	2%	94%	1,8
400 til 549 þúsund	118	3%	6%	91%	1,8
550 til 799 þúsund	157	6%	5%	89%	1,9
800 til 999 þúsund	67	6%	15%	79%	2,1
Milljón eða hærri	71	12%	7%	81%	2,3
<b>Menntun *</b>					
Grunnskólapróf	154	4%	5%	91%	1,7
Grunnskólapróf og viðbót	100	5%	6%	89%	1,8
Framhaldsskólapróf	231	6%	10%	84%	2,1
Háskólapróf	274	5%	3%	92%	1,8
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?</b>					
Já	163	7%	5%	88%	2,0
Nei	574	4%	6%	90%	1,8
<b>Vátryggingasvik eru alvarleg brot *</b>					
Fullkomlega sammála	406	3%	2%	94%	1,4
Mjög sammála	177	3%	7%	90%	2,1
Frekar sammála	99	11%	13%	75%	2,9
Hvorki né/Ósammála	74	11%	11%	78%	2,4
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>					
Nei	583	5%	6%	89%	1,9
Já og það var að fullu bætt	141	6%	4%	90%	1,9
Já en það var að hluta/ekki bætt	39	6%	3%	91%	1,9

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa  
Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina  
Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

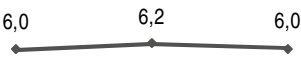
Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingu? Vátryggingasvik eru alvarlegt brot.

Mái 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Fullkomlega sammála (7)	410	53,8	3,5
Mjög sammála (6)	179	23,4	3,0
Frekar sammála (5)	100	13,1	2,4
Hvorki né (4)	17	2,2	1,0
Frekar ósammála (3)	9	1,1	0,8
Mjög ósammála (2)	15	1,9	1,0
Fullkomlega ósammála (1)	33	4,4	1,5
Sammála		90,3	2,1
Hvorki né		2,2	1,0
Ósammála		7,5	1,9
Fjöldi svara	763	100,0	
Tóku afstöðu	763	96,7	
Tóku ekki afstöðu	26	3,3	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-7)</b>		6,0	
Vikmörk ±		0,11	



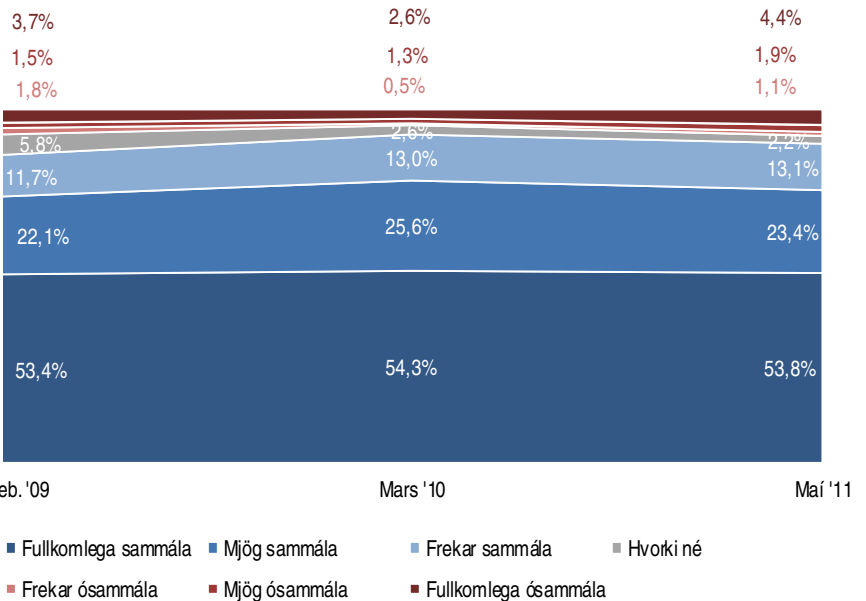
Próun



Meðaltal (1-7)

Jan.-feb. '09 Mars '10 Mái '11

Próun



Greiningar

	Fjöldi svara	Sammála	Hvorki né	Ósammála	Meðaltal (1-7)
<b>Kyn</b>					
Karlar	385	90%	3%	7%	6,0
Konur	378	91%	2%	8%	6,0
<b>Aldur *</b>					
16-24 ára	133	92%	2%	6%	5,9
25-34 ára	122	86%	4%	10%	5,7
35-44 ára	188	93%	1%	6%	6,2
45-54 ára	132	91%	2%	7%	6,1
55 ára eða eldri	187	89%	2%	9%	6,2
<b>Búseta</b>					
Reykjavík	291	90%	2%	8%	6,0
Nágrannasv.félög Rvk	198	90%	2%	9%	6,0
Önnur sveitarfélög	275	91%	3%	6%	6,1
<b>Fjölskyldutekjur *</b>					
Lægri en 250 þúsund	58	95%	3%	1%	6,3
250 til 399 þúsund	109	88%	2%	11%	5,9
400 til 549 þúsund	119	82%	2%	16%	5,7
550 til 799 þúsund	157	93%	1%	6%	6,2
800 til 999 þúsund	68	96%	1%	4%	6,0
Milljón eða hærri	71	94%	3%	3%	6,3
<b>Menntun</b>					
Grunnskólapróf	148	92%	2%	6%	6,2
Grunnskólapróf og viðbót	99	85%	5%	10%	5,9
Framhaldsskólapróf	229	91%	2%	7%	6,0
Háskólapróf	275	91%	1%	8%	6,0

Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á? \*

Já	161	89%	1%	10%	5,8
Nei	567	91%	3%	7%	6,1

Hefur þú tilkynnt tjón til vátryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?

Nei	573	89%	3%	8%	6,0
Já og það var að fullu bætt	142	96%	1%	3%	6,2
Já en það var að hluta/ekki bætt	39	89%	2%	9%	6,0

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

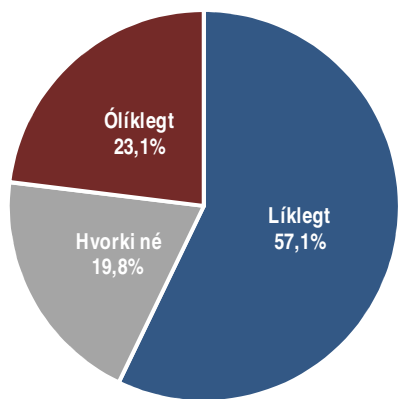
Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina

Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir tilkynna um váttryggingasvik ef þú gætir gert það nafnlaust?

Maí 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Myndi örugglega tilkynna um váttryggingasvik (7)	99	13,9	2,5
Mjög líklegt (6)	149	21,0	3,0
Frekar líklegt (5)	158	22,2	3,1
Hvorki né (4)	141	19,8	2,9
Frekar ólíklegt (3)	77	10,9	2,3
Mjög ólíklegt (2)	44	6,2	1,8
Myndi örugglega ekki tilkynna um váttryggingasvik (1)	43	6,0	1,7
Líklegt		57,1	3,6
Hvorki né		19,8	2,9
Ólíklegt		23,1	3,1
Fjöldi svara	711	100,0	
Tóku afstöðu	711	90,1	
Tóku ekki afstöðu	78	9,9	
Fjöldi svarenda	789	100,0	
<b>Meðaltal (1-7)</b>		4,6	
Vikmörk ±		0,12	



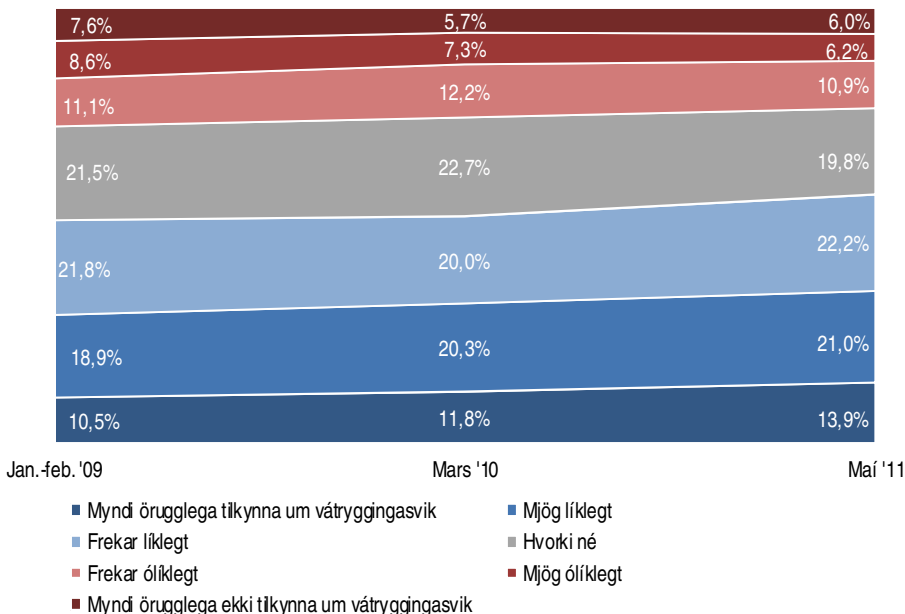
Próun



Meðaltal (1-7)

Jan.-feb. '09 Mars '10 Maí '11

Próun



Greiningar

	Fjöldi svara	Líklegt	Hvorki né	Ólíklegt	Meðaltal (1-7)
<b>Kyn</b>					
Karlar	379	57%	20%	23%	4,6
Konur	332	58%	20%	23%	4,7
<b>Aldur *</b>					
16-24 ára	133	56%	18%	26%	4,4
25-34 ára	114	45%	25%	30%	4,3
35-44 ára	173	60%	17%	23%	4,7
45-54 ára	125	59%	23%	18%	4,8
55 ára eða eldri	165	62%	19%	20%	4,9
<b>Búseta *</b>					
Reykjavík	267	51%	23%	26%	4,4
Nágrannasv.félög Rvk	178	64%	19%	17%	4,9
Önnur sveitarfélög	265	58%	17%	24%	4,7
<b>Fjölskyldutekjur</b>					
Lægri en 250 þúsund	53	55%	19%	26%	4,6
250 til 399 þúsund	104	57%	22%	21%	4,7
400 til 549 þúsund	113	54%	21%	26%	4,4
550 til 799 þúsund	150	62%	18%	20%	4,9
800 til 999 þúsund	65	66%	13%	21%	4,8
Milljón eða hærri	57	62%	19%	20%	4,8
<b>Menntun</b>					
Grunnskólapróf	142	51%	15%	34%	4,4
Grunnskólapróf og viðbót	95	63%	14%	23%	4,7
Framhaldsskólapróf	214	58%	21%	21%	4,7
Háskólapróf	250	59%	23%	18%	4,7
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á?</b>					
Já	149	60%	15%	25%	4,7
Nei	535	57%	21%	22%	4,7
<b>Váttryggingasvik eru alvarleg brot *</b>					
Fullkomlega sammála	377	69%	15%	16%	5,1
Mjög sammála	169	47%	30%	22%	4,4
Frekar sammála	88	32%	27%	40%	3,8
Hvorki né/Ósammála	68	42%	16%	42%	3,9
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til váttryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>					
Nei	540	57%	19%	24%	4,6
Já og það var að fullu bætt	128	57%	24%	19%	4,7
Já en það var að hluta/ekki bætt	37	63%	20%	18%	4,8

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

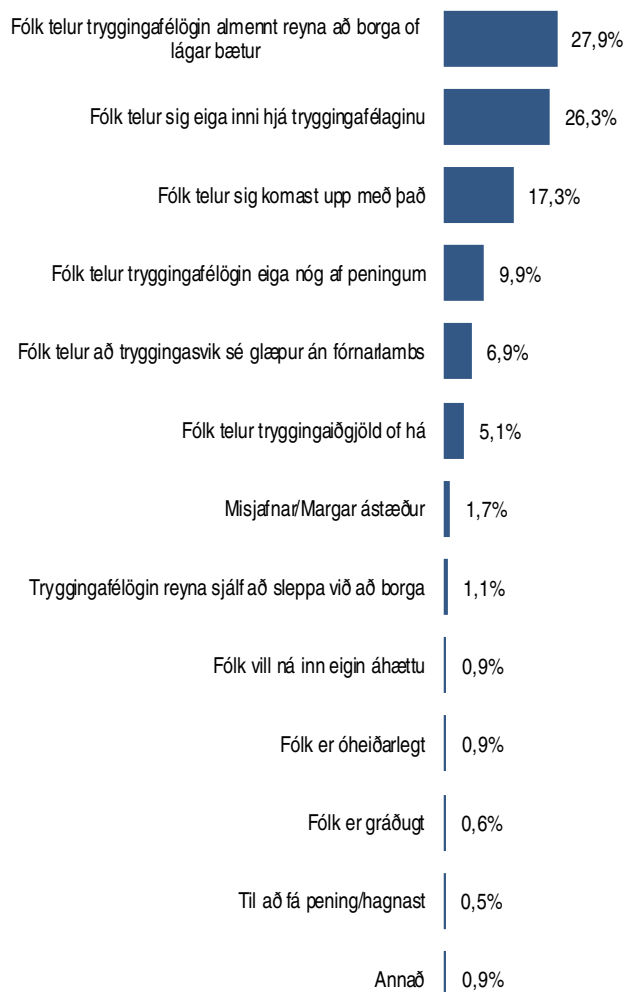
Grænar tölur eru hærri en efrí vikmörk fyrir heildina

Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

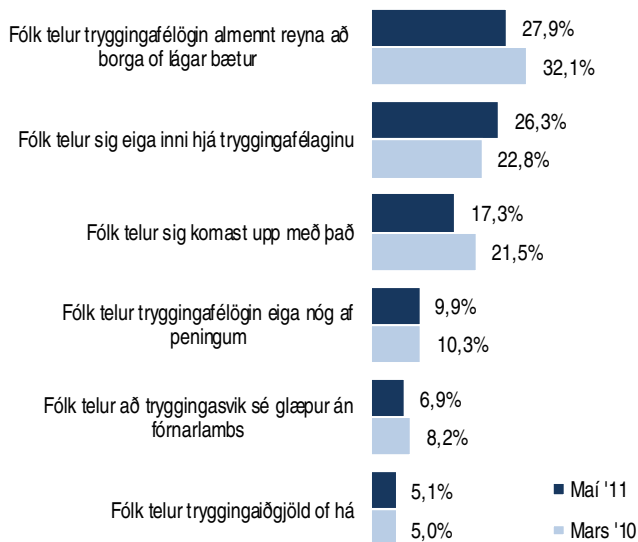
## Hver telur þú að sé helsta ástæða þess að fólk fremur váttryggingasvik?

Maí 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Fólk telur tryggingafélögin almennt reyna að borga of lágar bætur	188	27,9	3,4
Fólk telur sig eiga inni hjá tryggingafélaginu	178	26,3	3,3
Fólk telur sig komast upp með það	117	17,3	2,9
Fólk telur tryggingafélögin eiga nóg af peningum	67	9,9	2,3
Fólk telur að tryggingasvik sé glæpur án fórnarlamb	46	6,9	1,9
Fólk telur tryggingaiðgjöld of há	34	5,1	1,7
Misjafnar/Margar ástæður	12	1,7	1,0
Tryggingafélögin reyna sjálf að sleppa við að borga	8	1,1	0,8
Fólk vill ná inn eigin áhættu	6	0,9	0,7
Fólk er óheiðarlegt	6	0,9	0,7
Fólk er gráðugt	4	0,6	0,6
Til að fá pening/hagnast	3	0,5	0,5
Annað	6	0,9	0,7
Fjöldi svara	675	100,0	
Tóku afstöðu	675	85,5	
Tóku ekki afstöðu	114	14,5	
Fjöldi svarenda	789	100,0	



## Próun



## Hver telur þú að sé helsta ástæða þess að fólk fremur váttryggingasvik?

Maí 2011

Greiningar	Fólk telur tryggingafélögin almennt reyna að borga of lágar bætur			Fólk telur sig eiga inni hjá tryggingafélaginu	Fólk telur sig komast upp með það	Fólk telur tryggingafélögin eiga nóg af peningum	Fólk telur að tryggingasvik sé glæpur án fórnarlamb	Fólk telur tryggingaiðgjöld of há	Annað
	Fjöldi svara								
<b>Kyn</b>									
Karlar	354	28%	25%	19%	8%	8%	5%	6%	
Konur	321	27%	27%	16%	12%	6%	5%	7%	
<b>Aldur</b>									
16-24 ára	127	25%	30%	20%	14%	8%	2%	2%	
25-34 ára	115	34%	29%	14%	5%	6%	5%	7%	
35-44 ára	164	24%	30%	16%	10%	8%	5%	7%	
45-54 ára	115	32%	25%	17%	8%	3%	8%	7%	
55 ára eða eldri	154	26%	19%	20%	13%	8%	6%	9%	
<b>Búseta *</b>									
Reykjavík	259	27%	28%	15%	11%	9%	5%	6%	
Nágrannasv.félög Rvk	177	34%	25%	12%	7%	7%	7%	8%	
Önnur sveitarfélög	239	24%	26%	24%	11%	5%	4%	6%	
<b>Fjölskyldutekjur *</b>									
Lægri en 250 þúsund	53	28%	15%	32%	8%	11%	2%	3%	
250 til 399 þúsund	93	25%	23%	21%	12%	10%	2%	7%	
400 til 549 þúsund	111	25%	25%	14%	10%	6%	10%	10%	
550 til 799 þúsund	140	31%	30%	13%	12%	2%	4%	8%	
800 til 999 þúsund	65	30%	19%	18%	12%	13%	5%	3%	
Milljón eða hærri	59	23%	39%	21%	4%	6%	3%	4%	
<b>Menntun</b>									
Grunnskólapróf	129	34%	19%	20%	10%	7%	4%	6%	
Grunnskólapróf og viðbót	90	24%	35%	16%	11%	1%	7%	6%	
Framhaldsskólapróf	205	27%	26%	18%	8%	6%	5%	9%	
Háskólapróf	242	27%	28%	16%	10%	9%	5%	5%	
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á? *</b>									
Já	152	18%	35%	15%	9%	6%	6%	12%	
Nei	497	30%	24%	18%	10%	7%	5%	5%	
<b>Váttryggingasvik eru alvarleg brot *</b>									
Fullkomlega sammála	347	20%	26%	22%	9%	8%	6%	9%	
Mjög sammála	156	38%	27%	10%	11%	5%	4%	5%	
Frekar sammála	89	34%	26%	13%	11%	8%	2%	5%	
Hvorki né/Ósammála	71	34%	25%	16%	11%	4%	8%	1%	
<b>Hefur þú tilkynnt tjón til váttryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?</b>									
Nei	508	28%	26%	18%	9%	7%	5%	6%	
Já og það var að fullu bætt	129	27%	25%	16%	14%	5%	7%	6%	
Já en það var að hluta/ekki bætt	34	30%	29%	16%	5%	4%	5%	11%	

\* Marktækur munur á milli hópa

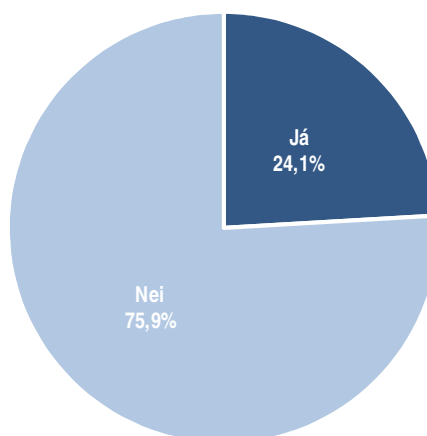
Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina

Rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

## Hefur þú tilkynnt tjón til váttryggingafélags á síðastliðnum 12 mánuðum?

Maí 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Já	187	24,1	3,0
Nei	590	75,9	3,0
Fjöldi svara	777	100,0	
Tóku afstöðu	777	98,4	
Tóku ekki afstöðu	12	1,6	
Fjöldi svarenda	789	100,0	



## Greiningar

	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	392	24%	76%
Konur	384	24%	76%
<b>Aldur *</b>			
16-24 ára	146	7%	93%
25-34 ára	123	25%	75%
35-44 ára	189	32%	68%
45-54 ára	131	33%	67%
55 ára eða eldri	187	22%	78%
<b>Búseta</b>			
Reykjavík	297	26%	74%
Nágrannasv.félög Rvk	199	24%	76%
Önnur sveitarfélög	280	23%	77%
<b>Fjölskyldutekjur *</b>			
Lægri en 250 þúsund	58	18%	82%
250 til 399 þúsund	109	26%	74%
400 til 549 þúsund	123	19%	81%
550 til 799 þúsund	158	25%	75%
800 til 999 þúsund	68	40%	60%
Milljón eða hærri	71	27%	73%
<b>Menntun *</b>			
Grunnskólapróf	155	15%	85%
Grunnskólapróf og viðbót	102	21%	79%
Framhaldsskólapróf	232	23%	77%
Háskólapróf	277	32%	68%
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á? *</b>			
Já	163	30%	70%
Nei	576	23%	77%
<b>Váttryggingasvik eru alvarleg brot *</b>			
Fullkomlega sammála	407	22%	78%
Mjög sammála	178	30%	70%
Frekar sammála	100	32%	68%
Hvorki né/Ósammála	74	14%	86%

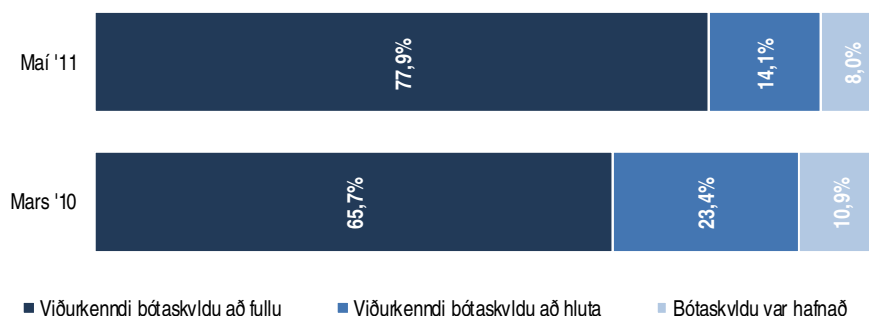
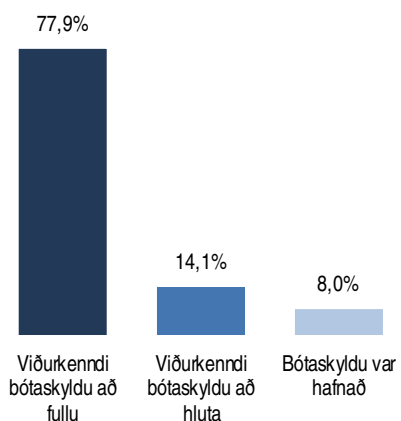
\* Marktækur munur á milli hópa

## Viðurkenndi tryggingafélagið bótaskyldu sína vegna tjónsins/tjónanna að fullu, að hluta eða var bótaskyldu hafnað?

Maí 2011

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Viðurkenndi bótaskyldu að fullu	142	77,9	6,0
Viðurkenndi bótaskyldu að hluta	26	14,1	5,1
Bótaskyldu var hafnað	15	8,0	3,9
Fjöldi svara	182	100,0	
Tóku afstöðu	182	97,6	
Tóku ekki afstöðu	5	2,4	
Fjöldi aðspurðra	187	100,0	
Spurðir	187	23,7	
Ekki spurðir	602	76,3	
Fjöldi svarenda	789	100,0	

Peir sem hafa tilkynnt tjón til váttryggingafélags á sl. 12 mánuðum (sp. 13) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

Kyn	Fjöldi svara	Viðurkenndi bótaskyldu að fullu	Viðurkenndi bótaskyldu að hluta	Bótaskyldu var hafnað
Konur	91	80%	13%	7%
Kynur	91	76%	15%	9%
<b>Aldur</b>				
16-24 ára	8	77%	23%	
25-34 ára	31	84%	13%	3%
35-44 ára	60	72%	15%	13%
45-54 ára	42	83%	10%	7%
55 ára eða eldri	42	76%	16%	8%
<b>Búseta</b>				
Reykjavík	75	69%	19%	12%
Nágrannasv.félög Rvk	46	85%	6%	9%
Önnur sveitarfélög	61	84%	13%	3%
<b>Fjölskyldutekjur</b>				
Lægri en 250 þúsund	11	100%		
250 til 399 þúsund	28	79%	16%	5%
400 til 549 þúsund	23	76%	13%	10%
550 til 799 þúsund	39	71%	12%	17%
800 til 999 þúsund	27	87%	13%	
Milljón eða hærri	19	91%	3%	5%
<b>Menntun</b>				
Grunnskólapróf	24	72%	13%	15%
Grunnskólapróf og viðbót	21	90%	6%	4%
Framhaldsskólapróf	50	76%	19%	5%
Háskólapróf	87	77%	14%	9%
<b>Þekkir þú einhvern sem, með því að hagræða sannleikanum, hefur fengið greiddar bætur frá tryggingafélagi sem hann átti ekki rétt á eða hærri bætur en hann átti rétt á? *</b>				
Já	47	69%	13%	18%
Nei	129	81%	14%	5%
<b>Váttryggingasvik eru alvarleg brot</b>				
Fullkomlega sammála	88	77%	12%	11%
Mjög sammála	53	82%	13%	5%
Frekar sammála	29	84%	14%	2%
Hvorki né/Ósammála	10	57%	26%	17%

\* Marktækur munur á milli hópa

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög miklu máli (5)	217	27,6	3,1
Frekar miklu máli (4)	356	45,3	3,5
Hvorki né (3)	133	16,9	2,6
Frekar litlu máli (2)	61	7,8	1,9
Mjög litlu máli (1)	19	2,4	1,1
Miklu máli	773	72,9	3,1
Hvorki né	133	16,9	2,6
Litlu máli	88	10,2	2,1
Fjöldi svara	786	100,0	
Tóku afstöðu	786	99,0	
Tóku ekki afstöðu	8	1,0	
Fjöldi svarenda	794	100,0	
<b>Meðaltal</b>	<b>3,9</b>		
Vikmörk ±	0,1		

**Meðaltal** er reiknað með því að leggja saman margfeldi af vægi svars og fjölda sem velja það svar og deila upp í summuna með heildarfjölda svara. Í töflunni hér fyrir ofan reiknast meðaltal skv. eftirfarandi formúlu:  $[Mjög\ miklu\ máli\ (fj.\ x\ 5) + Frekar\ miklu\ máli\ (fj.\ x\ 4) + hvorki\ né\ (fj.\ x\ 3) + Frekar\ litlu\ máli\ (fj.\ x\ 2) + mjög\ litlu\ máli\ (fj.\ x\ 1)] / Heildarfjöldi\ svara$ .  
Meðaltalið tekur gildi á kvarðanum 1 til 5.

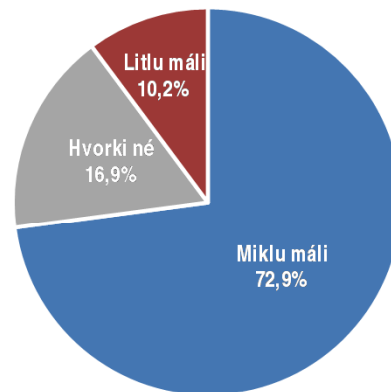
**Staðalfrávik** er algengur mælikvarði á dreifingu svara í kringum meðaltal. Það segir til um hversu lík eða ólík svör þátttakenda viðspurningu eru. Hátt staðalfrávik ber að túlka þannig að svör þátttakenda séu ólík en lágt staðalfrávik þannig að svörin séu lík.

## Töflur

Niðurstöður fyrir hverja spurningu eru settar fram í töflum og myndum. Hver spurning er efst á hverri blaðsíðu og nafnið á því sem hún á að mæla er sett fyrir ofan hverja töflu. Í töflunni er hægt að sjá svör þátttakenda og hve margir þeirra tóku ekki afstöðu til þessarar spurningar eða voru ekki spurðir. Í töflunni hér til hliðar má sjá að rétt tæp 28% þátttakenda teja það sem spurt var um skipta mjög miklu máli og ríflega 45% frekar miklu. Ef teknir eru saman þeir sem segja þetta skipta „frekar miklu“ og „mjög miklu“ þá gefur það naumlega 73%.

## Vikmörk

Til að geta áttað sig betur á niðurstöðum rannsóknra er nauðsynlegt að skilja hvað vikmörk eru. Vikmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu og meðaltöl og ná jafn langt upp fyrir og niður fyrir töluna nema ef vikmörkin fara niður að 0% eða upp að 100%. Oftast er miðað við 95% vissu. Segja má með 95% vissu að niðurstaða sem fengin er úr rannsókn lægi innan þessarar vikmarka ef allir í þýðinu væru spurðir. Dæmi: segja má með 95% vissu að hefðu allir í þýði verið spurðir, hefðu á bilinu 24,5% til 30,7% (27,6% +/- 3,1%) þeirra sagt að þetta skipti mjög miklu máli. Í framhaldi af þessu er hægt að bera saman svarmöguleikana. Ef vikmörkin skarast ekki er munur á þeim marktækur. T.d. væri hægt að segja með 95% vissu að marktækt fleiri einstaklingar teldu það sem spurt var um skipta frekar miklu máli en mjög miklu máli.



## Myndir

Í myndum er reynt að dragasaman helstu niðurstöður þannig að auðvelt sé fyrir lesandann að átta sig á hvað sé markverðast hverju sinni. Ennfremur er oft gerð greining á hverri spurningu eftir öðrum greiningarbreytum í könnuninni. Má þar nefna kyn, aldur, búsetu, menntun og aðrar spurningar í sömu könnun. Hér fyrir neðan má sjá greiningu eftir kyni og aldri þátttakenda. Þar sést að ekki er munur á meðaltölum efrir kyni en hins vegar er munur eftir aldri þátttakenda. Hér skiptir það sem spurt var um þá sem eldri eru meira máli en þá sem yngri eru.

## Greiningar

	Fjöldi	Mjög miklu	Frekar miklu	Í meðal-lagi	Frekar litlu	Mjög litlu	Meðaltal
<b>Kyn</b>							
Karlar	396	28,8%	43,7%	17,2%	7,1%	3,3%	3,9
Konur	390	26,4%	46,9%	16,7%	8,5%	1,5%	3,9
<b>Aldur *</b>							
16-24 ára	166	22,1%	44,8%	16,3%	12,8%	4,0%	3,7
25-34 ára	159	22,6%	42,8%	16,4%	13,8%	4,4%	3,7
35-44 ára	164	25,0%	42,1%	24,4%	7,3%	1,2%	3,8
45-54 ára	136	30,1%	47,8%	15,4%	5,1%	1,5%	4,0
55-75 ára	161	32,3%	48,4%	11,8%	4,3%	3,1%	4,0

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

## Marktekt

Algengur misskilningur er að ef niðurstaða tölfræðiprófs er ekki tölfræðilega marktæk þá sé ekkert að marka þá niðurstöðu. Það er rangt, því eina merking tölfræðilegrar marktæktar fæst í því hvort hægt sé að alhæfa mun í úrtaki yfir á þýði.

Við úrvinnslu á niðurstöðum eru alla jafna notuð tölfræðipróf sem greina hvort munur á tilteknum hópum sé tölfræðilega marktækur eða ekki. Í flestum tilfellum er einhver munur á öllum hópnum sem athugaðir eru. Þar sem einungis er verið að vinna með úrtök eru marktæktarpróf notuð til að meta hvort hægt sé að staðhæfa hvort einhver munur sé einnig í því þýði sem úrtakið var dregið úr (dæmi um þýði: Allir Íslendingar á aldrinum 18-69 ára). Ef niðurstaða er ekki tölfræðilega marktæk er ekki hægt að staðhæfa að einhver munur sé á tilteknum hópum í þýði þrátt fyrir að munur sé á þeim í úrtakinu. Ef niðurstaða er tölfræðilega marktæk má álykta sem svo að munur sé á þessum hópum í þýðinu.