

Forbrugerpanelet om cookies

Forbrugerrådet har spurgt sit forbrugerpanel om deres kendskab og holdning til brugen af funktionelle- og tredjeparts cookies. Tæt på $\frac{3}{4}$ af forbrugerne angiver, at de godt ved hvad en cookie er, men ser generelt mildere på anvendelsen af funktionelle cookies end tredjeparts cookies.

Mens $\frac{1}{4}$ af forbrugerne er skeptiske eller direkte ikke bryder sig om de **funktionelle** cookies, er det mere end halvdelen af forbrugerne, der ikke bryder sig om **tredjeparts** cookies, mens yderligere $\frac{1}{3}$ af forbrugerne er skeptisk heroverfor.

Kun lige over halvdelen af forbrugerne ved, hvordan de skal indstille deres browser til at håndtere cookies efter deres ønsker. Men til trods for denne viden, er det dog langt fra flertallet som foretager disse indstillinger. Mindre end $\frac{1}{3}$ af forbrugerne har indstillet deres browser til at slå **tredjeparts** cookies helt fra, mens 14% har blokeret for **funktionelle** cookies.

Forbrugerne vælger derimod at slette cookies manuelt. Mere end $\frac{2}{3}$ sletter **tredjeparts** cookies manuelt, og svagt færre sletter de **funktionelle** cookies. Nogle afstår dog helt fra at slette cookies; 17% vil aldrig slette en **funktionel** cookie, mens blot 6% afviser at slette **tredjeparts** cookies.

De fleste forbrugere mener, at det mest optimale i relation hertil ville være, hvis de kunne vælge cookies til, frem for i dag, at skulle vælge dem fra. $\frac{3}{4}$ af forbrugerne vil helt sikkert eller i nogen grad foretrække, at de selv kunne vælge de **funktionelle** cookies til, frem for at skulle vælge dem fra, som tilfældet er i dag. Tæt på ni ud af ti forbrugere ville foretrække tilsvarende med **tredjeparts** cookies.

Lige over halvdelen af forbrugerne synes ikke, det er orden, at reklamerne på hjemmesider kan tilpasses de interesser, de har udvist via deres adfærd på internettet. Faktisk vil et overvejende flertal af forbrugerne gerne spørges inden deres adfærd på bestemte hjemmesider registreres, og en tilsvarende, dog svagt mindre, andel vil endvidere gerne spørges inden reklamer, baseret på deres adfærd på internettet, vises for dem.

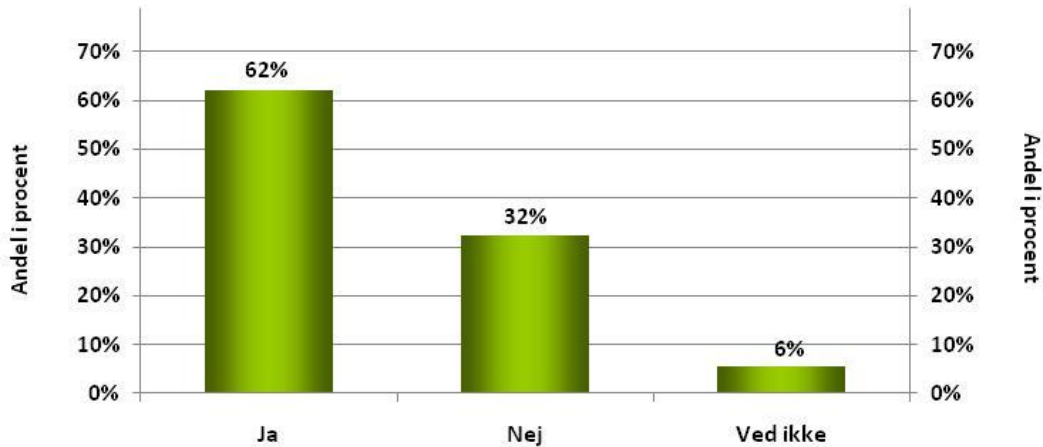
Knap halvdelen af forbrugerne mener, at det direkte bør forbydes at bruge målrettede reklamer, som er baseret på deres adfærd, mens 31% ikke mener, at det bør forbydes.

Under figurerne i det følgende er der kort beskrevet, hvad der kan læses af figuren, som viser forbrugernes svar.

Undersøgelsen er gennemført elektronisk i uge 37 – 39 i 2009 blandt Forbrugerrådets Forbrugerpanel. Alle deltagere har erfaring med internettet, og stort set alle bruger internettet dagligt, eller flere gange om ugen. Resultaterne er baseret på svar fra 950 danske, repræsentativt udtagne forbrugere over 18 år.

Spørgsmål 1 - ALLE

Ved du, hvad en cookie er?



Kilde: Forbrugerrådet

Knap $\frac{2}{3}$ af forbrugerne angiver, at de godt ved, hvad en cookie er. Kendskabet hertil falder med alderen, for hvor næsten $\frac{3}{4}$ af forbrugere i alderen 18-30 år ved, hvad en cookie er, er den tilsvarende andel 58% for de 51-65 årige, og blot 48% for forbrugere over 65 år.

Uanset hvilken tilkendegivelse respondenterne har givet om cookies, er de blevet vist følgende tekst;

En cookie er en lille tekstfil, der placeres på din computer uden din viden, når du besøger udvalgte hjemmesider.

*En cookie kan f.eks. bruges til at huske, når du logger dig ind på en hjemmeside, hvor der kræves password, f.eks. et magasin, en mailboks eller lignende. Cookien hjælper dig med at huske dit login og password fra gang til gang, så du ikke skal skrive det, hver gang du logger på. Dette er en såkaldt **funktionel** cookie, og kun den hjemmeside, hvor de pågældende informationer bruges, har adgang til at læse informationerne.*

*Der findes også cookies, der bruges til at registrere din adfærd på internettet. Dette kaldes **tredjeparts** cookies. Tredjeparts cookies bruges bl.a. af reklamebureauer til målrettet markedsføring. Ved at have adgang til den samme cookie fra forskellige hjemmesider, som du besøger, registrerer de din adfærd på internettet, og dine interesser kortlægges.*

Næste gang du logger på en hjemmeside tilknyttet denne adfærdsregistrering, kan du således blive mødt af reklamer, som er tilpasset de interesser, du har vist via din adfærd på internettet. F.eks. en bannerreklame, som "Er du interesseret i musik?", fordi du har besøgt en hjemmeside omhandlende musikemner, nethandel som sælger cd'ere, el.lign.

Dermed har alle deltagende respondenter en basisviden om emnet til at kunne svare på spørgsmål om deres holdning til cookies.

Spørgsmål 2 – ALLE

Hvad er din holdning til, at nogle hjemmesider bruger cookies?



Kilde: Forbrugerrådet

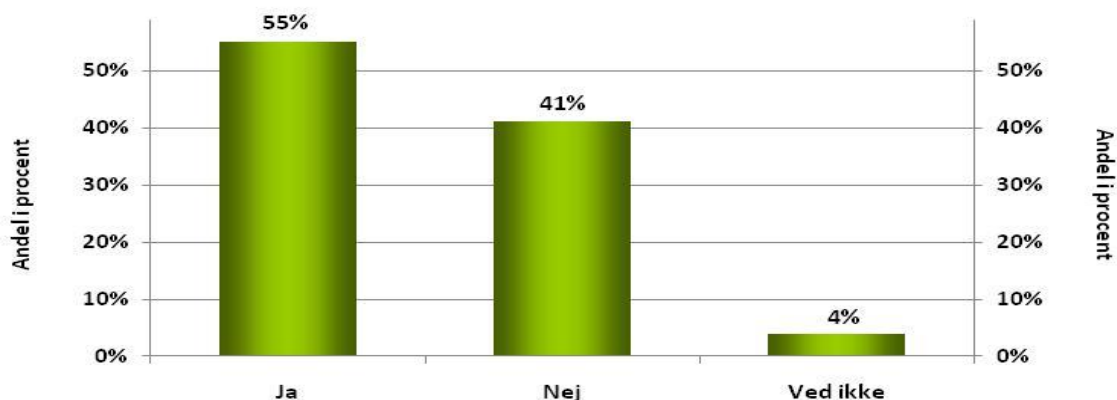
Forbrugerne ser betydeligt mildere på anvendelsen af funktionelle cookies end tredjeparts cookies. Mere end 1/3 af forbrugerne synes rigtig godt om de funktionelle cookies (grønne søjler), og yderligere knap 40% generes ikke af dem. Hver fjerde forbruger er dog skeptisk overfor eller bryder sig dissideret ikke om de funktionelle cookies.

Betydelige mere kritiske er forbrugerne overfor, at nogle hjemmesider tillader tredjeparts cookies. Halvdelen af forbrugerne bryder sig direkte ikke om tredjeparts cookies, og yderligere 1/3 er skeptisk heroverfor. 15% lader sig ikke genere af tredjeparts cookies, mens blot 1% finder det rigtig godt/smart.

Det er dog kun lige over halvdelen af forbrugerne, som ved, hvordan de selv kan styre, hvilke cookies de vil tillade på deres computer.

Spørgsmål 3 – ALLE

Ved du, at du i din browser (f.eks. Microsofts Explorer, Firefox o.lign.) selv kan indstille om du vil tillade cookies, slette dem manuelt én for én, m.m.?



Kilde: Forbrugerrådet

41% af forbrugerne ved ikke, hvordan de kan indstille deres computer til at håndtere cookies efter deres ønsker. Også viden på dette område falder med alderen, for hvor knap 2/3 af de 18-30 årige godt ved, hvordan de skal lave indstillingerne, er det blot 40% af forbrugerne over 65 år.

Spørgsmål 4 – HVIS FORBRUGEREN VED HVORDAN MAN INDSTILLER BROWSEREN EFTER BEHOV

Har du i din browser indstillet, at den skal slå cookies helt fra?



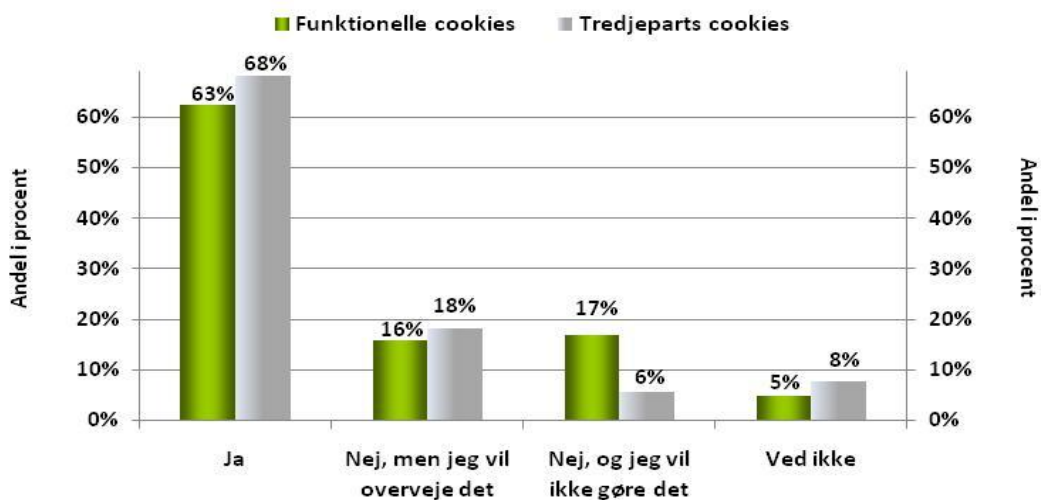
Kilde: Forbrugerrådet

Til trods for viden om hvordan browseren kan tilpasses til at styre cookies, er det dog langt fra flertallet, som foretager disse indstillinger. F.eks. har mindre end $\frac{1}{3}$ af forbrugerne indstillet deres browser til at blokere **tredjeparts** cookies (grå søjler). Tæt på halvdelen vil dog overveje det, mens 14% afviser, at de vil slå tredjeparts cookies helt fra, og det til trods for, at tæt på $\frac{3}{4}$ af disse to grupper af forbrugere har angivet, at de ikke bryder sig om tredjeparts cookies eller som minimum er skeptiske over for dem.

De **funktionelle** cookies har 14% af forbrugerne slået helt fra via deres browser, og yderligere $\frac{1}{5}$ vil overveje det. Mere end halvdelen af forbrugerne vil dog ikke indstille deres browser, så funktionelle cookies er slået helt fra, og det var da også blot 5% af denne gruppe, som så kritisk eller med skepsis på de funktionelle cookies.

Spørgsmål 5 – HVIS FORBRUGEREN VED HVORDAN MAN INDSTILLER BROWSEREN EFTER BEHOV

Sletter du nogensinde cookies manuelt?



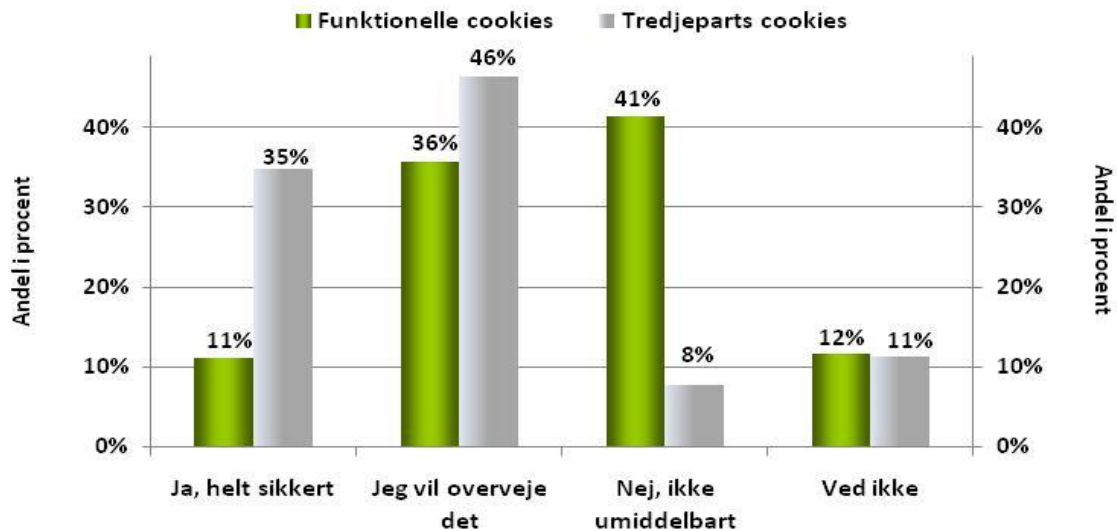
Kilde: Forbrugerrådet

Selvom flertallet ikke har indstillet deres browser til at blokere cookies, sletter de alligevel cookies manuelt. Mere end $\frac{2}{3}$ sletter **tredjeparts** cookies, og yderligere knap $\frac{1}{5}$ vil overveje det. **Funktionelle** cookies sletter små $\frac{2}{3}$ af forbrugerne, mens yderligere 16% vil overveje at gøre det.

17% vil aldrig slette en **funktionel** cookie, mens blot 6% afviser at slette **tredjeparts** cookie.

Spørgsmål 6 – HVIS IKKE MAN VED, HVORDAN BROWSEREN INDSTILLES TIL AT HÅNDBERE COOKIES

Vil du indstille din browser, så den sletter eller blokerer bestemte cookies?



Kilde: Forbrugerrådet

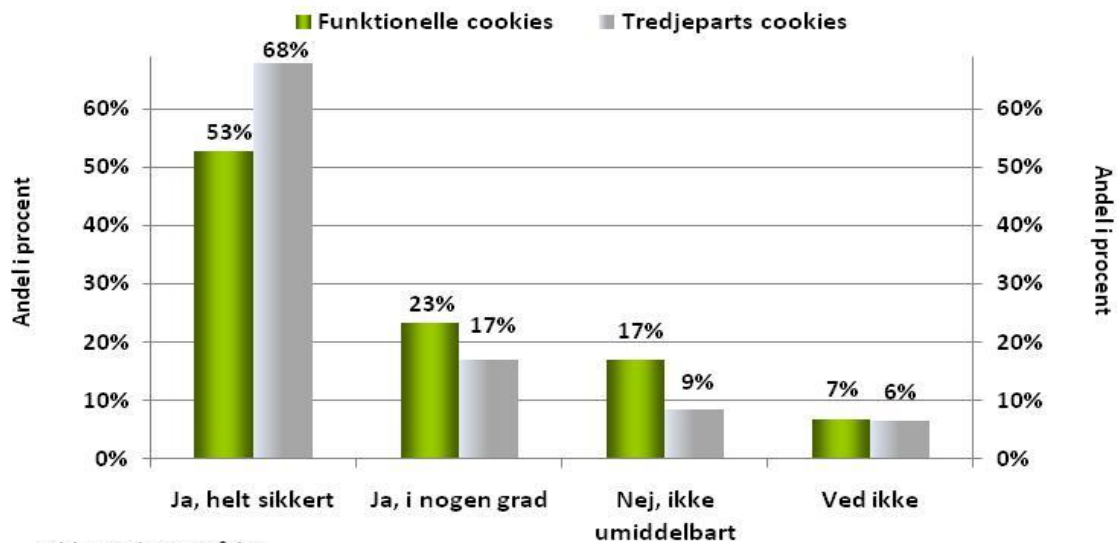
De forbrugere, som ikke vidste, at man kan indstille sin browser til at blokere eller slette cookies, vil i overvejende grad indstille browseren hertil, eller i hvert fald overveje det, når det drejer sig om **tredjeparts** cookies (grå søjler). Blot 8% vil ikke umiddelbart foretage en sådanne indstilling.

De **funktionelle** cookies vil flertallet af denne gruppe dog ikke umiddelbart blokere, men mange vil overveje det (grønne søjler). 11% vil dog helt sikkert indstille deres browser til at slette eller blokere funktionelle cookies, nu de ved, at det kan lade sig gøre.

Mest optimalt vurderer langt de fleste forbrugere dog, at det ville være, hvis de kunne vælge cookies til, frem for i dag, at skulle vælge dem fra, jf. næste side.

Spørgsmål 7 – ALLE

Ville du foretrække, at du selv kunne vælge cookies til, hvis du ønskede dem, frem for i dag hvor du skal indstille din browser, hvis du vil blokere eller slette bestemte cookies?

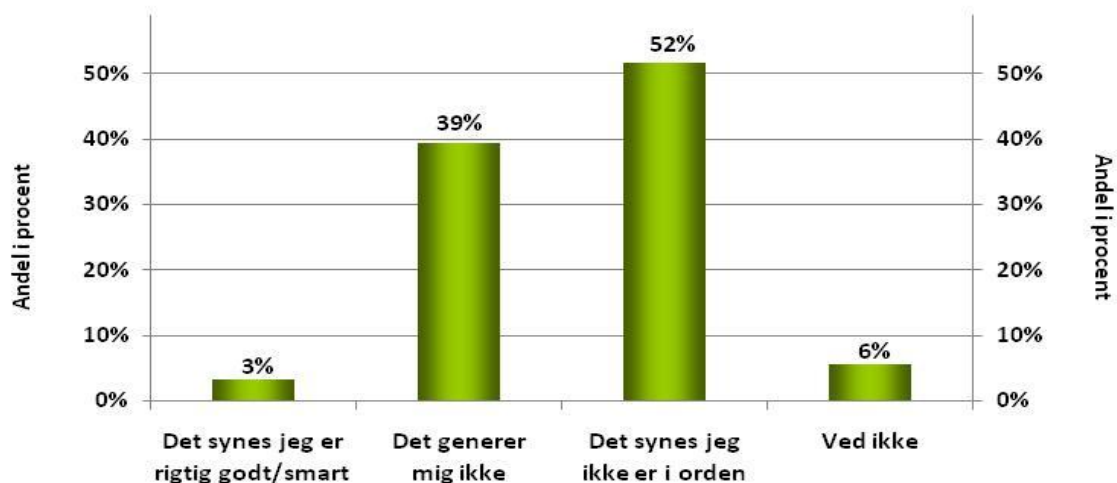


Kilde: Forbrugerrådet

¾ af forbrugerne vil helt sikkert eller i nogen grad foretrække, at de selv kunne vælge de funktionelle cookies til, frem for fra, som tilfældet er i dag, mens hele 85% ville foretrække tilsvarende om tredjeparts cookies.

Spørgsmål 8 – ALLE

Hvad synes du om, at reklamerne på nogle hjemmesider bliver tilpasset dine interesser, som du har udvist via din adfærd på internettet?



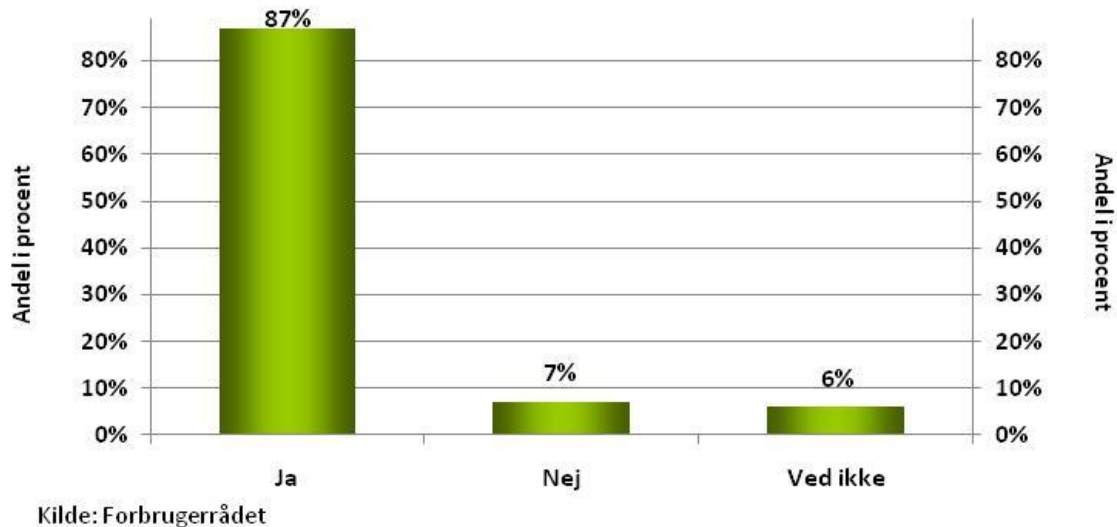
Kilde: Forbrugerrådet

Flertallet af forbrugerne er ikke begejstrede for, at reklamerne på hjemmesider kan tilpasses de interesser, de har udvist via deres adfærd på internettet; 52% synes således ikke, at det er i orden, at dette sker. Der er en lille tendens til, at tilfredsheden hermed stiger med alderen.

Andre 40% er ikke generet heraf, mens blot 3% finder det rigtig godt/smart.

Spørgsmål 9 – ALLE

Vil du gerne spørges, inden din adfærd på bestemte hjemmesider registreres?

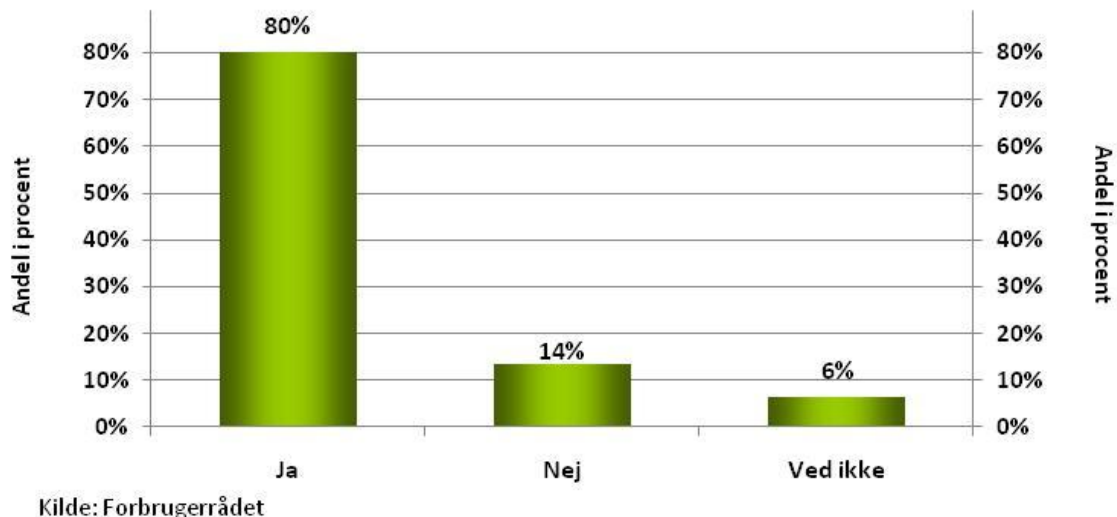


Tæt på ni ud af ti forbrugere vil gerne spørges, inden deres adfærd på bestemte hjemmesider registreres. Blot 7% er helst fri for at blive spurgt, mens 6% ikke kan tage stilling hertil.

En svagt mindre andel vil ligeledes gerne spørges inden reklamer, baseret på deres adfærd på internettet, vises for dem, jf. figuren herunder.

Spørgsmål 10 – ALLE

Vil du gerne spørges, inden målrettede reklamer, baseret på din adfærd, vises for dig?

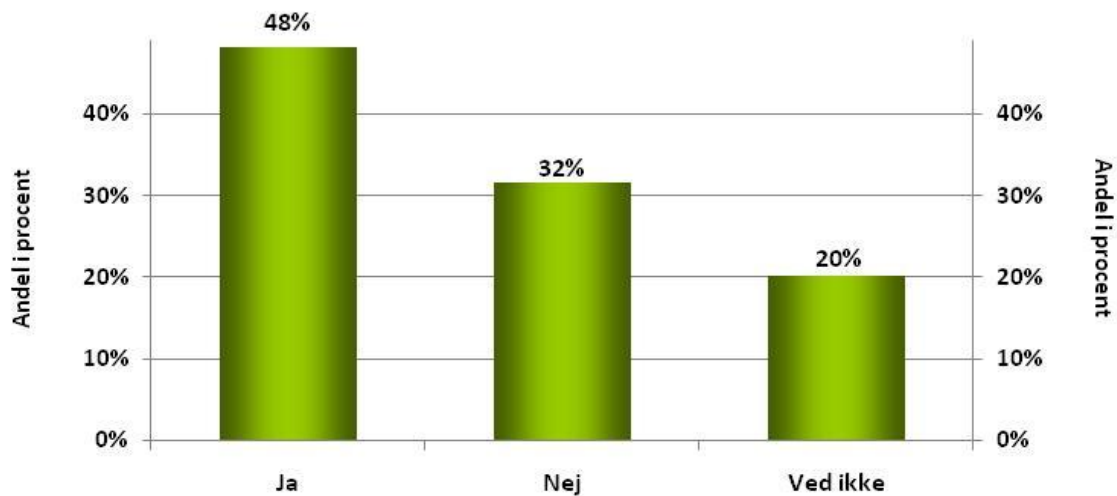


14% vil ikke spørges, inden de vises reklamer målrettet dem og deres adfærd, og tæt på $\frac{2}{3}$ af disse er forbrugere, som tidligere angav, at de vurderer funktionelle cookies til at være rigtig gode/smarte. Blot 5% af denne gruppe vurderede derimod tredjeparts cookies, som er dem, der registrerer adfærden, de målrettede reklamer placeres efter, som rigtig gode/smarte.

$\frac{4}{5}$ af forbrugerne vil dog gerne spørges, inden reklamer baseret på deres adfærd, vises for dem.

Spørgsmål 11 – ALLE

Mener du, at det bør være forbudt at bruge målrettede reklamer baseret på din adfærd?



Kilde: Forbrugerrådet

Knap halvdelen af forbrugerne mener, at det bør forbydes at bruge målrettede reklamer, som er baseret på deres adfærd, mens 32% ikke mener, at det bør forbydes.

Det er igen især de unge, som er mindst afvisende overfor denne registrering af deres adfærd; hvor lige over $\frac{1}{3}$ af forbrugerne mellem 18-30 år mener, at det bør være forbudt at bruge adfærdsbaseret, målrettede reklamer, er det 55% af de 51-65 årige og knap 60% af forbrugerne over 65 år, som mener tilsvarende.