

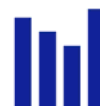


Hovedkonklusioner af fokus- grupper om Dansk Retursystem

Rapport for Miljøstyrelsen
af Epinion
April 2006

Indholdsfortegnelse

1 Om dette dokument	3
1.1 Formålet med undersøgelsen	3
1.2 Fokusgrupperne	3
2 Resumé	4
3 Kendskab til retursystemet	5
4 Holdninger til retursystemet	6
5 Adfærdsstyrende faktorer	10
6 Spørgeguide	12



1 Om dette dokument

Dette dokument opsummerer resultaterne af tre fokusgrupper, som Epinion har gennemført for Deloitte i forbindelse med en evaluering af Dansk Retursystem.

1.1 Formålet med undersøgelsen

Formålet med fokusgrupperne er at belyse de danske forbrugeres oplevelser af og med retursystemet. Konkret vil fokusgruppeundersøgelsen give svar på følgende spørgsmål:

- Hvilket kendskab har de danske forbrugere til retursystemet?
- Hvad er deres syn på retursystemet og den måde, det fungerer på?
- Hvilke faktorer er styrende for deres adfærd i forhold til at returnere genbrugs- og engangsemballage?

1.2 Fokusgrupperne

De tre fokusgrupper blev gennemført i Epinions lokaler i København den 29. og 30. marts, 2006. Fokusgruppeseancerne varede 1½ time og forløb efter de emner, som fremgår af spørgeguiden i bilag 1.

I alle tre fokusgrupper var sikret repræsentation af:

- Mænd og kvinder.
- Såvel unge under 30, som personer mellem 30 og 55 og personer over 60.
- Personer uden videreuddannelse såvel som personer med kort, mellem-lang og lang uddannelse.

Rapporten er opdelt i afsnit, der besvarer hvert af de opstillede spørgsmål. Resultaterne ridses kort op og underbygges af citater.



2 Resumé

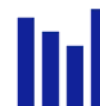
Danskerne har generelt et positivt syn på Dansk Retursystem. De synes, at det grundlæggende fungerer fint og er overbeviste om, at det fungerer bedre end lignende systemer i andre lande.

Der eksisterer dog en del forvirring om, dels hvilke former for emballage, der er pant på, dels hvor man kan få pant for de forskellige former for emballage. Forvirringen om hvilke former for emballage, der er pant på, relaterer sig særligt til vinflasker, vandflasker og dåser. Størstedelen mener f.eks. ikke, at der er pant på hverken vinflasker eller dåser. Der er til gengæld ingen tvivl hos forbrugerne, når det handler om genopfyldelige flasker: de kender pant taksterne og mener at returneringen af dem fungerer let og ubesværet.

Forvirringen om, hvor man kan aflevere emballagen, relaterer sig primært til det forhold, at de fleste har oplevet, at der er forskel på, hvilke flasker de forskellige butikker giver pant for. Der eksisterer bred enighed blandt forbrugerne om, at de fleste butikker kun tager imod de flasker og dåser, som de selv sælger.

Når man ser på forbrugernes adfærd i forhold til retursystemet, spiller oplevelsen af systemets tilgængelighed en afgørende rolle. Det er således primært oplevelsen af, at det er besværligt at komme af med emballagen, der gør, at forbrugerne ikke altid returnerer flaskerne, men i stedet smider dem i skraldespanden. Panten og hensynet til miljøet spiller en mindre rolle.

Hensynet til miljøet udgør dog en væsentlig faktor i forklaringen af, hvorfor forbrugerne grundlæggende er tilfredse med det danske retursystem og hvorfor mange mener, at der burde være pant på vandflasker. Når forbrugerne er tilfredse med systemet, skyldes det dels enighed om, at det "moralisk set" er det eneste rigtige at gøre, men også en opfattelse af, at systemet mindsker mængden af affald, der bliver smidt i naturen. Der er således bred enighed om, at der burde være pant på vandflasker, da det ofte er disse man ser smidt på gader og i naturen.



3 Kendskab til retursystemet

Dette afsnit ser nærmere på danskernes kendskab til Dansk Retursystem, herunder om de ved, hvem der står bag, og hvad der er pant på.

Bred opfattelse af returbegrebet

De fleste af fokusgruppeditagerne havde en meget bred opfattelse af returbegrebet, og var samtidig usikre på, hvad Dansk Retursystem egentlig dækker over. Overordnet set var deltagerne enige i, at det har noget med retur og genbrug at gøre, og at det er noget, som er godt for miljøet. De fleste associerede Dansk Retursystem til flasker, herunder øl og sodavand, og pant og genbrug af disse. Ofte blev disse dog nævnt sammen med andre ord som emballage, glas, aviser, pap og papir. Enkelte af deltagerne forbandt det også med el-artikler, pc-udstyr og batterier.

"Har det ikke noget med genbrug af pap og flasker og sådan noget at gøre?"

"Recycling mht. emballage. Det omfatter alle former, også genbrug"

"Det er et godt system indenfor returemballage, flasker mm."

"Flasker, dåser, genbrug, batterier"

"Flaskerreturnering, dåser mm, aviser og glas? Og al sodavand og øl købt i Danmark og noget vin"

"Noget med at købe og returnere det"

Der var enighed om, at der er pant på øl- og sodavandsflasker. Mange mente dog ikke, at der er pant på udenlandske øl. De var usikre på vinflaskerne og dåserne, og de fleste mente ikke, at der er pant på disse. Ligeledes var deltagerne bevidste om, at der ikke er pant på vandflasker.

Usikkerhed om, hvem der står bag Dansk Retursystem

Også når det gælder kendskabet til, hvem der står bag Dansk Retursystem, var fokusgruppeditagerne usikre. Ca. en fjerdedel af deltagerne mente, at systemet er privatdrevet, mens en anden fjerdedel mente, at det er styret af det offentlige. Den sidste halvdel af fokusgruppeditagerne vurderede derimod, at systemet bliver drevet i et samarbejde mellem de offentlige og det private. Kun to fokusgruppeditagere kendte mere specifikt til systemet, hvem der står bag og i hvilken forbindelse, det er blevet oprettet.



4 Holdninger til retursystemet

Dette afsnit opsummerer de grundlæggende holdninger til retursystemet, som kom til udtryk i fokusgrupperne.

Det danske system er godt

Fokusgruppedeltagerne udviste stor forståelse for ideen om at tage hensyn til miljøet, hvorfor de også i det store hele var meget positive overfor systemet. Der var bred enighed om, at hovedsystemet fungerer godt, og at der er stolthed omkring det danske system. Dette kom især til udtryk ved sammenligning af det danske system med de udenlandske. Størstedelen indrømmede deres begrænsede kendskab til udenlandske systemer, men kunne dog referere til ferieoplevelser og lign.

"Hovedsystemet fungerer godt"

"Dansk retursystem er det bedste mod forurening. Ingen lande har så godt et system som vores".

"Når jeg tager til Frankrig, kan jeg se, at det flyder på gaderne".

"Jeg tror, at vi er bedre".

Ord som **nødvendig**, **fornuftig**, **betydningsfuld** og **relevant** blev fremhævet i den del af fokusgruppeseancen, hvor deltagerne blev bedt om at vælge de ord, de synes passer på deres opfattelse af retursystemet. Dernæst blev de bedt, om at begrunde deres valg, hvor forklaringer som miljøhensyn og ren natur var de væsentligste.

"Det danske system er godt, fordi at flaskerne ikke bliver efterladt i naturen"

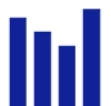
"Det er smart og miljøvenligt"

"Det gavner udnyttelsen af vores ressourcer. Det hjælper med at holde ryddeligt, så der ikke ligger så meget affald".

Forvirring om afleveringssteder

Om end alle fokusgruppedeltagerne mente, at systemet generelt betragtet fungerer godt, var der dog også en stor andel som kritiserede systemet for at være besværlig og ikke helt hensigtsmæssig bygget op.

I alle tre fokusgrupper var der således flere som havde oplevet, at det ikke er muligt at komme af med alle flasker alle steder. Selvom de adspurgte havde styr på pant og aflevering i forhold til ølflaskerne, var de gennemgå-



ende ikke tilfredse med, at man skal i forskellige forretninger for at komme af med alle flaskerne. Oplevelserne med ikke at kunne komme af med alle pantflasker i alle forretninger fik nogle af deltagerne til at smide flaskerne i skraldespanden frem for at returnere dem til forretningerne. Oplevelsen af, at systemet nogle gange kan virke besværlig, kan dermed også fremhæves som en forklaring på, at flasker ikke altid bliver returneret. Det tyder således på, at miljøhensynet i forhold til flasker spiller en mindre rolle i det daglige, også selvom mange deler ønsket om at beskytte miljøet.

"Når jeg kommer ind i en butik, og de ikke tager alle sammen, så ryger resten i den nærmeste skraldespand"

"Der besværlige er, at det ikke kan returnere hvor som helst"

Der skal være en åben kanal tilbage til retur. Man skal kunne aflevere dem alle steder"

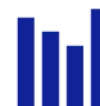
"Det besværlige er, at de tager forskellige flasker forskellige, for man kan ikke altid huske, hvor man har købt det"

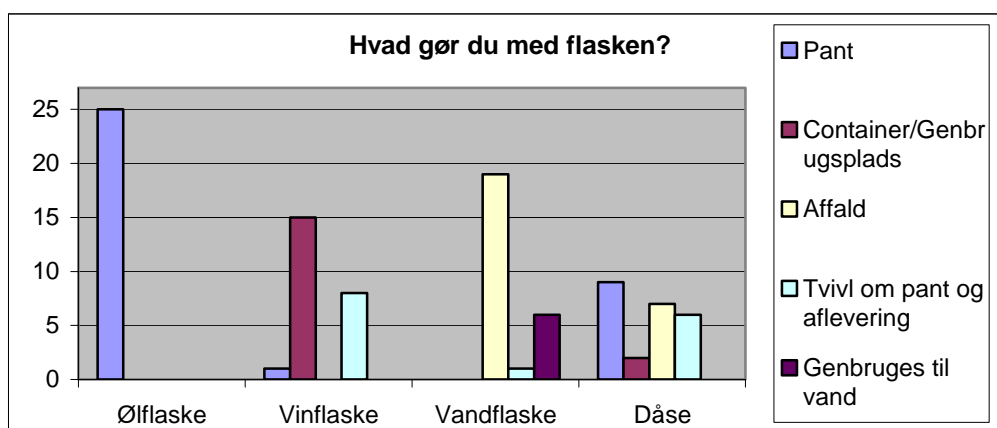
"Systemet er smart. Konceptet i at aflevere. Ideen i det er god og langt hen ad vejen fungerer det godt, selvom det kan være irriterende, at de ikke tager alle flasker"

Forvirring omkring pantsatser

Ud over forvirringen om, hvor man kan komme af med de forskellige former for tomme flasker, eksisterer der også en del forvirring om, hvilke former for emballage, der er pant på. Forvirringen er særlig stor i forhold til vinflasker, vandflasker og dåser.

Deltagerne i alle tre fokusgrupper blev bedt om at beskrive, hvad de typisk vil gøre med hhv. en tom ølflaske, vinflaske, vandflaske eller en dåse. Af nedenstående diagram fremgår det, at alle har angivet, at de vil aflevere en ølflaske i en forretning med henblik på at få pant for den. Mht. vinflasken var de mere i tvivl om pant og returnering. Hovedparten af deltagerne svarede dog, at de ville smide den i flaskecontaineren eller på genbrugspladsen. Enkelte sagde, at der var 25 øre i pant på nogle flasker, men at de alligevel smed den i containeren.





NB: Tvivl om pant og aflevering gør oftest, at de ryger i skraldespanden.

Mht. vinflaskerne ville de fleste smide dem i en glas- eller flaskecontainer, da de enten er usikre på, om der er pant på flasken, eller ikke synes det kan betale sig for de 25 øre, som flasken måtte indbringe. De vurderede ikke 25 øre til at være motiverende nok til at gå ned i supermarkedet med den.

"Jeg ville gå hen til en container. Jeg ville ikke slæbe den (vinflasken) derhen (i supermarkedet) for 25 øre"

Fokusgruppemedtagerne udtrykte også en del forvirring om, hvorvidt de er pant på dåser eller ej. Endvidere udviste en del af fokusgruppemedtagerne også irritation over at have oplevet ikke at kunne få pant for dåserne, fordi de let går ud af form.

"Vi er ikke trænede i, hvad vi skal gøre med dåser uden pant"

"Man er mere vant til flasker end dåser. Vi har mere respekt for flasker"

Undren over manglende pant på vandflasker

Ligesom med dåserne og vinflaskerne var en del af fokusgruppemedtagerne i tvivl om, hvorvidt der er pant på vandflasker eller ej. Flere undrede sig og fandt det ærgerligt, at retursystemet ikke omfatter vandflasker.

"Jeg er ærgerlig over, at den skal i affaldssækken, men der er ikke andre steder, og så ryger den den vej, og det er forkert" (vandflasker)



"jeg synes egentlig ikke den skulle smides ud...men hvad skal jeg gøre med den?" (vandflasken)

"ærgeligt, at der ikke er pant på vandflasker – de fylder i affaldet"

"ærgeligt, at der ikke er pant på vin-og vandflasker – de er jo dem, der ligger og flyder"



5 Adfærdsstyrende faktorer

Dette afsnit kortlægger de adfærdsstyrende faktorer for at aflevere og returnere flasker og dåser.

Tilgængeligheden spiller afgørende rolle

Når flaskerne ikke altid bliver returneret, skyldes det, ifølge fokusgruppedeltagerne primært, at de enten ikke ved, om der er pant på en given flaske, eller fordi de finder det besværligt, idet de oplever, at det ikke er muligt at komme af med flaskerne i alle butikker.

Mange af personerne i fokusgrupperne pegede også på det faktum, at de ikke altid opholdte sig et sted, hvor det var let at aflevere flaskerne. De indrømmede, at de i disse tilfælde lagde flasken i den nærmeste skraldespand. Folk synes dermed ikke at gøre en ekstra indsats for at returnere dem, hvis det strider mod deres daglige rutiner. Enkelte gør i denne forbindelse også opmærksom på faktorer som dovenskab og glemsomhed.

"hvis jeg ikke var tæt på et sted, hvor jeg kunne aflevere, ville jeg ikke aflevere"

"min datter på 18, når hun er til fest, så ryger flaskerne ud i fælledparken. Det sker tit"

"Til fodbold i parken. Jeg stiller den på vejen, så kommer en samler forbi"

"Gør det nemt!"

Betydning af pant og miljøhensyn

Mens tilgængelighed udgør den afgørende forklaring på, hvorfor flaskerne ikke altid bliver afleveret, så spiller selve panten og miljøhensynet en mindre rolle. En lille andel af deltagerne vurderede panten til at være en motivationsfaktor. Et par af disse mente dog, at den så skulle sættes væsentlig mere op, for at man ville gøre sig umage for få afleveret dem de rigtige steder.

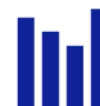
"Sæt panten op med den femmer, for det er ikke den ekstra krone, der gør det"

"Bare der er sted at aflevere, så er jeg ligeglad med pengene"

"Det handler ikke om pant, men hvor det skal hen"

"Der behøver ikke nødvendigvis at være pant på, bare de kan tage det"

I situationer hvor deltagerne ikke har let adgang eller kendskab til returnering, vælger mange alligevel en skraldespand frem for det at smide flasken



eller dåsen direkte ud i naturen. Dette viser også, at deltagerne ikke ser miljøet som en ligegyldighed. En af årsagerne til den brede opbakning om retursystemet hænger utvivlsomt sammen med, at danskerne lægger vægt på, at det er med til at minimere omfanget af skrald i naturen. Der forekommer således situationer, hvor det at smide flasker ud i skraldespanden ikke opleves som helt forkert. Ved at smide flaskerne i skraldespanden frem for direkte ud i naturen, bliver deres handling i at forurene mindre tydelig. At de direkte udtalte, at de aldrig ville smide dem i naturen, og hellere ville smide dem i skraldespanden, hvis valget stod mellem de to steder, udviser dog en eller anden form for samvittighed overfor naturen. Det vidner igen om en fælles holdning om at værne om miljøet.

"Der er forskel på at smide i naturen og i skraldespanden. Jeg kører ikke ud i naturen med en dåse"

Vanens magt

At det skal være let og dermed noget, som folk ikke skal tænke for meget over og gøre en ekstra indsats for, kunne også tyde på, at det skal indarbejdes som en vane. For eksempel svarede mange af deltagerne, at de ubetinget ville smide vinflasken i en container og ikke i skraldespanden, selvom der ikke er pant på. Deltagerne er vant til denne form for flaske og ved, hvor de kan aflevere den. På samme måde sagde de også, at man er mere vant til flasker frem for dåser.



6 Spørgeguide

Emneoversigt og tidsplan for fokusgrupper med forbrugere

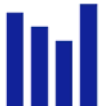
Aktivitet	Tidsforbrug	Sluttid
<p>Forberedelse</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Opstilling af videooptager med transmissionsudstyr ➤ Udlevere notatblok og navneskilte ➤ Have udfyldelsesark klar ➤ Forfriskninger o.l. klar 	0	0
<p>Kort gennemgang af mødets opbygning og formål.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Velkomst ➤ Præsentation af diskussionsemnet ➤ Præsentation af Epinion og moderator ➤ De formelle og etiske rammer: <ul style="list-style-type: none"> - Udtalelser vil kun blive brugt i anonymiseret form - Transmitteres til et andet lokale, hvor projektdeltagere sidder - Kun moderator og projektledere fra Miljøstyrelsen, som får optagelserne at se. - Slettes så snart vi har analyseret de forskellige input. - Intern kontrakt mellem deltagerne: Det bliver mellem os. ➤ Fortælle om formålet og interviewformen: <ul style="list-style-type: none"> - Vi har inviteret Jer i dag, fordi Miljøstyrelsen er i gang med en større undersøgelse af danskernes holdning til og oplevelser med pant på flasker og andet emballage. De vil gerne vide, hvad almindelige danskere som Jer tænker om retursystemet. - Jeg håber meget at I vil være hudløst ærlige omkring jeres syn på det med flasker og dåser og pant, da det er forudsætningen for at vi får lavet et "sandt" billede af, hvordan vi som danskere ser på det. Også med henblik på evt. at kunne forbedre systemet på den bedst mulige måde. - Nogle af Jer, synes måske ikke I ved så meget om, hvad systemet egentlig indebærer og hvad det handler om, og så vil jeg egentlig gerne bare høre det. - Ingen rigtige eller forkerte svar - I snakker, jeg styrer processen. Kan blive nødvendigt at afbryde ➤ Kort skitsere mødets forløb <ul style="list-style-type: none"> - Vi kommer ind på forskellige emner omkring det med flasker og pant. - Både nogle skriveøvelser og nogle rene snakkeøvelser - Nogle kan virke lidt fjollede, men det er for at sikre at vi får en mere umiddelbar snak – jf. at der ikke er nogle rigtige eller forkerte svar 	5	5



<ul style="list-style-type: none"> - Efter udfyldelsen af den, udleveres gavekortet. - Husk altid at notere navn på udleverede selvudfyldelsesark - Tager ca. 1½ time 		
<p>Kort introduktion af mødedeltagere.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introduktion af moderator ➤ Hvad hedder du? ➤ Hvor bor du? ➤ Hvad laver du til daglig? 	5	10
<p>1. Kendskab til retursystemet</p> <p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ At løsne op for folks lyst til at sige noget. ➤ At få indblik i deltagerens viden om retursystemet, herunder hvem der står bag. ➤ At få en indledende fornemmelse af, hvorvidt deltagerne ved, hvem der varetager retursystem opgaven. <p>Indhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deltagerne bliver først spurgt helt åbent om, hvad de forbinder "Dansk Retursystem" med. ➤ Det bliver herefter uddybet, hvad der menes med retur system (flasker og pant mv.) og de bliver bedt om at fortælle hvad de ved om systemet, hvordan de tror det fungerer osv. ➤ Endelig bliver de bedt om at vurdere, hvilke former for emballage, der er pant på og hvor meget. <p>Spørgsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hvis jeg nu siger Dansk retursystem, hvad får det Jer til at tænke på? Har I hørt om det? ➤ Hvis jeg så siger retursystemet i forhold til flasker og pant mv. – hvad får det Jer til at tænke på? ➤ Hvilke typer af emballage kan man få pant for? 	20	30
<p>2. Holdninger til retursystemet</p>	20	50



<p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ At få et overordnet billede af forbrugernes syn på retursystemet ➤ At finde ud af hvilke positive sider hhv. negative sider, forbrugerne oplever ved det. ➤ At finde ud af, i hvilken grad forbrugerne opfatter systemet som "bedre" eller "dårligere" end de lande Danmark normalt sammenligner sig med. <p>Indhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deltagerne bliver præsenteret for et ark med en række tillægsord. De bliver bedt om at vælge to ord, de synes, passer godt og to ord, de synes, passer dårligt på den måde de tror/ mener det danske retursystem fungerer på. ➤ De bliver herefter bedt om at vurdere, om den danske måde at håndtere returemballage på adskiller sig fra andre lande og i givet fald hvordan. De bliver bedt om at foretage sammenligningen på en række parametre: troværdig, miljøvenlig, antallet af afleveringssteder, pant satserne, <p>Spørgsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hvilke ord synes I passer godt og hvilke ord synes I passer mindre godt? Hvorfor? ➤ Hvorved adskiller det danske system fra systemerne i andre lande? ➤ Hvad er godt ved systemet/ den måde det fungerer på? ➤ Hvad er mindre godt/ dårligt ved den måde systemet fungerer på? ➤ Det med at aflevere sine flasker og anden emballage, er det noget man "skal"? Er der f.eks. nogle typer af emballage, der er vigtigere at få afleveret end andre. 		
<p>3. Adfærd og adfærdsdrivere</p> <p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ At finde ud af, hvilken betydning forbrugerne tillægger retursystemet. 	20	70



<ul style="list-style-type: none"> ➤ At finde ud af, hvad det er for faktorer, der styrer deres måde at agerer i forhold til systemet (er det økonomi, miljøhensyn/ etik, manglende viden) ➤ At identificere forbrugernes oplevelse af eventuelle barrierer i forhold til systemet <p>Indhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deltagerne bliver bedt om at brainstorme over årsager til at flasker og dåser nogle gange ender i skraldespanden frem for at blive returneret. ➤ Deltagerne bliver præsenteret for en tegning af 4 personer, der holder hhv. en dåse, en vinflaske, en sodavands/ øl flaske, og endelig en emballage, der adskiller sig helt fra de andre. ➤ De bliver herefter bedt om at fortælle, hvad personen tænker, når hver af de enkelte emballager har været brugt. ➤ De bliver bedt om at liste årsager til at man ikke lige får afleveret emballagen? ➤ De bliver herefter direkte spurgt, om det er panten, miljømæssige hensyn, praktiske forhold eller andet der afgør, om man afleverer <p>Spørgsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hvad tænker manden, når han står der med den tomme emballage? ➤ Der kan være forskellige årsager til at man ikke altid får afleveret brugt emballage. Hvilke årsager kan I komme i tanke om? ➤ Hvad er den væsentligste årsag til at man ikke får afleveret emballagen? ➤ Hvad kunne få Jer til at afleverer emballagen oftere/ mere/ på flere områder? 		
<p>4. Test af scenarier</p> <p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ At finde ud af, hvad danskerne tænker om forskellige andre måder at organisere retursystemet på. 	15	85



<p>Indhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deltagerne bliver præsenteret for 3 scenarier hvor det hhv. er et statslig, et privat eller bryggerierne i et prib <p>Spørgsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hvilke fordele og ulemper mener I, der er ved det ene, det andet, det tredje osv.? ➤ Hvorfor? ➤ Hvis I nu sad og var miljøminister hvilken en model ville I så vælge og hvorfor? 		
<p>Afrunding.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tak for jeres hjælp – jeg har fået mange værdifulde input. jeg håber, at I også har syntes at det var sjovt og interessant at deltage. 	5	90

