

**ZA4534**

**Flash Eurobarometer 186  
Business attitudes towards cross-border sales and  
consumer protection**

**Country Specific Questionnaire  
Norway**

# FL186

## Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2006: B2C Cross Border Trade

### INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Hei / God ettermiddag / God kveld, mitt navn er \_\_\_\_\_, og jeg ringer fra \_\_\_\_\_. Vi holder for tiden på med en undersøkelse om EU-kommisjonen blant beslutningstakere i næringslivet. Intervjuet vil ta cirka 10 minutter å gjennomføre.

TIL INTERVJUER: HVIS DET STÅR ET NAVN I FELTET "GITT AV SELSKAPET" SÅ BENYTTES DETTE NAVNET. DER DETTE IKKE ER TILFELLET BRUKES DET PASSENDE NAVNET FRA FELTET "OPPRINNELIG UTVALG".

Kan jeg få snakke med [NAME]?

INTERVJUER, LES OPP HVIS DET IKKE ER OPPGITT NOE NAVN I UTVALGET

Kan jeg få snakke med den beslutningstakeren i din bedrift som er ansvarlig for bedriftens salgsvavgjørelser ELLER markedsføringsavgjørelser, inkludert det juridiske aspektet?

INTERVJUER: HVIS KONTAKTPERSONEN IKKE ER OPPGITT I UTVALGET, FORSØK Å NÅ EN HOVEDBESLUTNINGSTAKER! DETTE ER: ADMINISTRERENDE DIREKTØR, MARKEDSANSVARLIG ELLER ANDRE LEDERE MED ANSVAR FOR SALG, INKLUDERT JURIDISKE FORHOLD.

00 - Kvalifiserende respondent per telefon ..... SKIP SC1

01 - Beslutningstaker er tilgjengelig ..... SKIP SC1

Ring tilbake: -----

02 - Avtal tid for tilbakeringing (bruk denne koden for hvert tilfelle der du ikke fikk tak i beslutningstaker, f.eks. der du kun snakket med sekretæren, resepsjonen, kollega osv., eller der du ikke fikk avklart personens tilgjengelighet og/eller kompetanse)

03 - Respondenten er ikke tilgjengelig nå eller senere, annen respondent er mulig

04 - Personen er ikke kompetent

05 - Avvist av portvakt - DELVIS AVSLAG

Ikke ring tilbake: -----

06 - Personen er ikke tilgjengelig i løpet av feltarbeidsperioden, og ingen annen person er tilgjengelig

07 - Respondenten nekter å delta i undersøkelsen - AVSLAG

08 - Språkvansker

09 - Får ikke opplyst navn og adresse til beslutningstakeren

10 - Selskapet er under oppløsning

IF SC0=1

LES OPP HVIS DU SNAKKER MED EN ANNEN BESLUTNINGSTAKER ENN DEN PERSONEN DU FØRST VAR I KONTAKT MED.:

Hei / God ettermiddag / God kveld, mitt navn er \_\_\_\_\_, og jeg ringer fra \_\_\_\_\_ --. Vi holder for tiden på med en undersøkelse om EU-kommisjonen blant beslutningstakere i næringslivet. Intervjuet vil ta cirka 10 minutter å gjennomføre.

(LES OPP FOR ALLE)

SC1. Denne undersøkelsen er en del av en undersøkelse som gjennomføres i alle EU land hvor det samles inn synspunkter fra beslutningstakere i næringslivet om handel på tvers av landegrensene mot forbrukere, og mer spesifikt om lovene som omhandler forbrukerkontrakter og rollene av disse i handel på tvers av landegrensene. Undersøkelsen tar cirka 10 minutter å gjennomføre. Dine svar vil bli behandlet konfidensielt. Kan du hjelpe meg ved å svare på dette?

01 - Villig til å delta, start intervjuet nå

02 - Villig til å delta, men intervjues en annen gang

Ring tilbake:-----

03 - Respondenten er ikke tilgjengelig nå eller senere, annen respondent er mulig (NAVNESKJERM)

04 - Personen er ikke kompetent innenfor disse områdene (NAVNESKJERM)

Ikke ring tilbake:-----

04 - Personen er ikke tilgjengelig i løpet av feltarbeidsperioden, og ingen annen person er tilgjengelig

05 - Respondenten nekter å delta i undersøkelsen

06 - Språkvansker

07 - Får ikke opplyst navn og adresse til beslutningstakeren

08 - Selskapet er under oppløsning

SC3. Hvilken stilling har du i dette selskapet?

1 - administrerende direktør, daglig leder osv.

2 - markedssjef

3 - juridisk hovedrådgiver

4 - annen beslutningstaker som er ansvarlig for bedriftens salg

**SKJERMBILDE FOR AVTALE HVIS EN KVALIFISERT RESPONDENT ER BEKREFTET TILGJENGELIG**

Kan jeg få telefonnummeret hvor du vil at jeg skal ringe deg tilbake?

Nummer: \_\_\_\_\_

Hva er navnet ditt?: \_\_\_\_\_

Og hva er stillingstittelen din?: \_\_\_\_\_

Når passer det for deg at vi ringer tilbake? (DDMMÅTTMM)

Tusen takk for hjelpen, og vi ringer tilbake som avtalt.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Hei / God ettermiddag / God kveld, mitt navn er \_\_\_\_\_, og jeg ringer fra \_\_\_\_\_. Forrige gang jeg ringte ville du at jeg skulle ringe tilbake i dag for å gjennomføre denne undersøkelsen blant beslutningstakere i næringslivet. Undersøkelsen gjøres på oppdrag fra EU-kommisjonen. Kan jeg få stille deg noen spørsmål nå?

1 - Ja

2- lag en ny avtale

**SKJERMBILDE FOR AVTALE HVIS EN KVALIFISERT RESPONDENT IKKE VAR TILGJENGELIG**

Kan du gi meg navnet til rette vedkommende?: \_\_\_\_\_

Og hva er vedkommendes eventuelle tittel? \_\_\_\_\_

Kan du gi meg et telefonnummer der personen kan nås?

Nummer: \_\_\_\_\_

Når skal jeg ringe tilbake for å få snakke med beslutningstakeren? (DDMMÅÅTTMM)

## DEMOGRAFI / SCREENER

D1. La meg begynne med noen korte spørsmål om din bedrift. Hvor mange ansatte er det i bedriften?

- Mindre enn 10 ..... 0
- 10-49 ..... 1
- 50-249 ..... 2
- 250-499 ..... 3
- 500 eller flere ..... 4
- [Vet ikke / ubesvart] ..... 9

HVIS MINDRE ENN 10, TAKK OG AVSLUTT

D2. Selger bedriften direkte til den endelige forbruker, altså den generelle befolkningen?

- ja ..... 1
- nei ..... 2
- [Vet ikke / ubesvart] ..... 9

HVIS IKKE "JA", TAKK OG AVSLUTT

D3. Din bedrift er: ...

(LES OPP – KUN ETT SVAR MULIG)

- En uavhengig bedrift ..... 1
- Moderselskapet til et multinasjonalt konsern ..... 2
- Medlem av et multinasjonalt konsern med tillatelse fra moderselskapet til å selge til forbrukere i andre EU land ..... 3
- Medlem av et multinasjonalt konsern UTEN tillatelse fra moderselskapet til å selge til forbrukere i andre EU land ..... 4
- [Vet ikke / ubesvart] ..... 9

HVIS Q1 = 4, TAKK OG AVSLUTT

D4. Inkludert Norge, i hvor mange EU land har dere avdelinger eller utsalgssteder?

- NOTER: ..... land (1 - 25)
- [Vet ikke / ubesvart] ..... 99

D5. SKAL IKKE SPØRRES OM, NOTER FRA DATABASEN  
NACE koden for kjernevirksomheten til bedriften

D6. SKAL IKKE SPØRRES OM, NOTER FRA DATABASEN  
NUTS regionen til bedriften (NUTS nivå 2)

## HOVEDINTERVJU

Q1. Bruker dere noen av de følgende salgskanalene for handel?

(FLERE SVAR MULIG)

- ja ..... 1
- nei ..... 2
- [Vet ikke / ubesvart]..... 9
  
- a) e-handel / Internett ..... 1 2 9
- b) postordre ..... 1 2 9
- c) telefonsalg / call-senter ..... 1 2 9
- d) salg gjennom representanter som besøker forbrukere i hjemmet ..... 1 2 9
- e) direkte forhandlersalg (altså butikksalg) ..... 1 2 9

- NEW, 3 QU -

Q2. Inkludert Norge, i hvor mange EU land markedsfører/annonserer dere aktivt ovenfor endelige forbrukere?

(LES OPP- KUN ETT SVAR MULIG)

- NOTER..... land (1 - 25)
- [Vet ikke / ubesvart]..... 99

- 1 QU -

Q3. Kan du estimere hvilken prosentandel av det totale markedsførings- og annonseringsbudsjettet deres som brukes på å oppfordre kunder fra andre EU land til å kjøpe fra dere? I denne forbindelse kan kjøp være enten gjennom telefon, postordre, e-handel, hjemmebesøk, eller til og med ved at kunden kommer og besøker dere.

HVIS D4 > 0

Kan du estimere hvilken prosentandel av det totale markedsførings- og annonseringsbudsjettet deres som brukes på å oppfordre kunder fra andre EU land hvor dere ikke har utsalgssteder til å kjøpe fra dere. I denne forbindelse kan kjøp være enten gjennom telefon, postordre, e-handel, hjemmebesøk, eller til og med ved at kunden kommer og besøker dere.

- .....%
- [IKKE RELEVANT] ..... 998
- [Vet ikke / ubesvart]..... 999

- 1 QU -

SPØR HVIS Q1 e) = 1

Q4. Av deres SALG I BUTIKK, kan du estimere hvilken prosentandel av salget som gjøres til forbrukere som bor i andre EU land, og som er på ferie eller handletur i Norge?

- .....%
- [IKKE RELEVANT - har ikke butikksalg]..... 998
- [Vet ikke / ubesvart]..... 999

- 1 QU -

Q5. På hvor mange språk som snakkes i EU landene er dere per i dag i stand til å utføre transaksjoner med forbrukere?

(LES OPP– KUN ETT SVAR MULIG)

- kun på norsk..... 01
- NOTER: ..... språk (02 -98)
- [Vet ikke / ubesvart]..... 99

- 1 QU -

## I SALG PÅ TVERS AV LANDEGRENSENE

Vår definisjon av salg på tvers av landegrensene er et salg per telefon eller via e-handel, eller ved et hjemmebesøk hos en endelig forbruker (altså den generelle befolkningen) til noen som bor i et annet EU land enn selgeren. Hvor produktet er laget har ingen relevans. Det som betyr noe er at sluttkunden bor i et annet EU land enn selgeren når transaksjonen finner sted. Salg i butikk til personer fra andre EU land som er på ferie eller på en handleturn kvalifiserer ikke som salg på tvers av landegrensene.

- 0,5 QU -

Q6. I hvor mange EU land selger dere på tvers av landegrensene til sluttforbrukere per i dag?

(LES OPP- KUN ETT SVAR MULIG)

- Vi selger kun til forbrukere i Norge ..... 00
- NOTER: ..... land (01 - 24)
- [Vet ikke / ubesvart]..... 99

- 1 QU -

Q7. Vil du si at Internett og e-handel har gjort salg over landegrensene til endelige forbrukere mer interessant for din bedrift?

- ja, mye mer interessant ..... 1
- ja, noe mer interessant ..... 2
- har ingen innvirkning ..... 3
- nei, det har gjort det mindre interessant ..... 4
- [Vet ikke / ubesvart]..... 9

- 1 QU -

ROTER Q8-Q11

SPØR HVIS Q1 a) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99).

Q8. Av deres totale E-HANDEL / INTERNETT SALG, kan du anslå hvilken prosentandel av forbrukerne som bor i andre EU land?

- .....%
- [IKKE RELEVANT - har ikke Internett salg]..... 998
- [Vet ikke / ubesvart]..... 999

- 1 QU -

SPØR HVIS Q1 b) OR c) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q9. Av deres totale POSTORDRESALG eller TELEFONSALG, kan du estimere prosentandelen som gjøres til forbrukere i andre EU land?

- .....%
- [IKKE RELEVANT - har ikke postordresalg eller telefonsalg] 998
- [Vet ikke / ubesvart]..... 999

- 1 QU -

SPØR HVIS Q1 d) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q10. Av det totale salget gjort av deres REPRESENTANTER som besøker forbrukere i hjemmet, kan du estimere prosentandelen av salget til disse representantene fra besøk hos forbrukere i andre EU land?

- .....%



- [IKKE RELEVANT - driver ikke salg via salgsrepræsentanter]998
- [Vet ikke / ubesvart]..... 999

- 1 QU -

SPØR HVIS Q1 a) ELLER b) ELLER c) ELLER d) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q11. For å ta en oppsummering på dette, kan du estimere hvilken prosentandel av deres totale salg til endelige forbrukere både via telefon, post, e-handel og hjemmebesøk, som er salg på tvers av landegrensener til EU land?

- .....%
- [IKKE RELEVANT - driver ikke med salg til forbrukere i andre land]  
..... 998
- [Vet ikke / ubesvart]..... 999

- 1 QU -

SPØR HVIS Q1 a) ELLER b) ELLER c) ELLER d) = 1

Q12. Og kan du estimere hvilken prosentandel av deres totale salg til endelige forbrukere via telefon, post, e-handel og hjemmebesøk som er salg over landegrensene til land utenfor EU?

- .....%
- [IKKE RELEVANT - driver ikke med salg til forbrukere utenfor EU] 998
- [Vet ikke / ubesvart]..... 999

- 1 QU -

## II. BARRIERER FOR HANDEL PÅ TVERS AV LANDEGRENSENE MELLOM BEDRIFTER OG FORBRUKERE

Q13.

[HVIS Q6 = 0, LES OPP]

Du nevnte tidligere at dere kun selger til norske forbrukere. Jeg vil nå spørre deg om dine synspunkter i forhold til problemer som dere kan støte på når dere markedsfører eller selger på tvers av landegrensene.

[HVIS Q6>1 & Q6< 99, LES OPP]

Basert på din erfaring med salg på tvers av landegrensene vil jeg gjerne vite ditt synspunkt på viktigheten av noen juridiske forskjeller i forhold til forbrukervern innenfor EU.

[LES OPP ALLE]

Hvis dere markedsfører til forbrukere i EU landene via telefon, post, e-handel eller hjemmebesøk må dere følge ulike juridiske betingelser som regulerer transaksjoner med forbrukere i det gjeldende landet. Disse betingelsene kan være annerledes fra norske lover og vil kunne medføre merkostnader, inkludert kostnader i forhold til juridisk rådgivning, endring av markedsføringsmateriale, eller muligens også saksomkostninger i tilfelle brudd på regelverket finner sted.

Jeg vil nå presentere noen av disse juridiske forskjellene. Hvor viktig tror du hver av disse forskjellene er som en barriere for salg på tvers av landegrensene? For å unngå misforståelser vil jeg gi en kort forklaring for hver av faktorene.

(LES OPP– KUN ETT SVAR MULIG – ROTER A-G)

- En veldig viktig barriere..... 1
- En relativt viktig barriere .....2
- En ikke viktig barriere.....3
- Er ikke en barriere overhodet.....4
- [Overhodet ingen interesse i salg på tvers av landegrensene] 8
- [ Vet ikke / ubesvart] .....9

A – Forskjeller i lengden på perioden for angrefrist

..... 1 2 3 4 9

Når man selger varer til forbrukere via telefon, post, e-handel eller hjemmebesøk, har kunden angrefrist og kan trekke seg fra kontrakten innen en viss tid. Forbrukere fra noen land har lengre tid på seg til å returnere varen enn forbrukere fra andre land. Dette kan variere mellom alt fra syv (7) virkedager til fjorten (14) kalenderdager.

B – Forskjeller i informasjonen som skal gis til forbrukeren

..... 1 2 3 4 9

Når man selger varer til forbrukere via telefon, post, e-handel eller hjemmebesøk, har man gitt forbrukeren ulike typer informasjon enten før eller ved inngående av kontrakt. Innholdet (f.eks. alltid oppgi deres egen adresse), tidsplanen og formatet på informasjonen må muligens endres i forhold til landet forbrukeren befinner seg i.

C – Forskjeller i tilfeller av mangel på overlevering av informasjon

..... 1 2 3 4 9

Konsekvensene dere står ovenfor i tilfelle brudd på informasjonsplikten reguleres forskjellig innenfor EU. I noen land har forbrukeren kontraktsmessige rettigheter (f.eks. de kan heve kontrakten), mens forbrukere fra andre EU land har muligens ikke de samme rettighetene.

D – Forskjeller i måten forbrukere kan utøve retten til å trekke seg

..... 1 2 3 4 9

I noen land kan forbrukeren velge hvordan de skal informere dere (f.eks. sende en e-post eller bare returnere varen), mens i andre land må de følge visse prosedyrer, som f.eks. rekommandert post.

E– Forskjeller i behandlingen av returkostnader

..... 1 2 3 4 9

Avhengig av landet har man lov til å kreve at forbrukeren betaler noen av kostnadene i forbindelse med hevelsen av kjøpet (f.eks. kostnaden av å returnere varen), mens i andre land kan man ikke det.

F – Forskjeller i definisjonen på levering

..... 1 2 3 4 9

Avhengig av landet er varen ansett som levert til forbrukeren på ulike tidspunkt (f.eks. når varen er fysisk overlevert til forbrukeren, eller når de har varen i sin rekkevidde på ditt forretningssted). Disse forskjellene kan ha konsekvenser for dere i forhold til å avgjøre hvem som har ansvaret for slitasje eller skade på varen.

G – Forskjellen mellom Medlemslandene i deres

lovgivning i forhold til varer som ikke oppfyller kravene i kontrakten med forbruker

..... 1 2 3 4 9

For eksempel, forbrukere i noen EU land har mer tid enn andre til å kreve at dere enten reparerer varen, erstatter den, eller reduserer prisen, hvis varen ikke oppfyller kravene.

- 3.5 QU + 7 X 0,5 QU for the explanations: 8 QU –

Q14. Hvordan vil du helhetlig sett vurdere de mulige merkostnadene som er forbundet med å oppfylle kravene ulik nasjonal lovgivning medfører i forhold til transaksjoner med forbrukere i andre EU land?

(LES OPP– KUN ETT SVAR MULIG)

- Veldig høye ..... 4
- Ganske høye ..... 3
- Relativt lave ..... 2
- Ubetydelige ..... 1
- [Vet ikke / ubesvart] ..... 9

- 1 QU –

Q15.

[HVIS Q6=0

Jeg vil nå høre din mening om noen andre barrierer som dere kan stå ovenfor når dere markedsfører eller selger på tvers av landegrensene i EU]

[HVIS Q6>=1

Basert på din erfaring med salg på tvers av landegrensene vil jeg gjerne høre dine synspunkter på viktigheten av noen praktiske barrierer

Fortell meg hvor viktige du synes disse barrierene er i forhold til salg på tvers av landegrensene.

(LES OPP– KUN ETT SVAR MULIG PER LINJE)

- Veldig viktig ..... 1
  - Relativt viktig ..... 2
  - Relativt uviktig ..... 3
  - Overhodet ikke viktig ..... 4
  - [Overhodet ingen interesse i salg på tvers av landegrensene] ..... 8
  - [Vet ikke / ubesvart] ..... 9
- a) Merkostnader i forbindelse med oppfyllelse av ulike nasjonale økonomisk betingede regler (regler for merverdiavgift, etc.) ..... 1 2 3 4 9
- b) Merkostnader i forbindelse med oppfyllelse av ulik nasjonal lovgivning som regulerer forbrukertransaksjoner ..... 1 2 3 4 9
- c) Merkostnader fra levering på tvers av landegrensene ..... 1 2 3 4 9
- d) Vanskeligere å løse klager og konflikter på tvers av landegrensene ..... 1 2 3 4 9
- e) Høyere risiko for svindel og mangelfull betaling ved salg på tvers av landegrensene ..... 1 2 3 4 9
- f) Økt vanskelighet i forhold til å forsikre god service etter at salget er gjennomført ..... 1 2 3 4 9
- g) Kostnader forbundet med språkforskjeller ..... 1 2 3 4 9

- 4 QU –

### III. STEG I TILRETTELEGGELSEN AV HANDEL PÅ TVERS AV LANDEGRENSENE MELLOM BEDRIFTER OG FORBRUKERE

Q16 Hvis betingelsene i loven som regulerer transaksjoner med forbrukere var de samme i alle de 25 medlemslandene i EU, tror du at...

(LES OPP– KUN ETT SVAR MULIG PER LINJE)

- øke betraktlig ..... 4
- øke litt .....3
- reduseres litt .....2
- reduseres betraktlig ..... 1
- [forbli uforandret].....8
- [Vet ikke / ubesvart] .....9

A. andelen av salget deres på tvers av landegrensene vil ..... 1 2 3 4 9

B. andelen av salget deres via Internet vil..... 1 2 3 4 9

C. andelen av markedsføringsbudsjettet deres for salg på tvers av landegrensene vil..... 1 2 3 4 9

- 2 QU –

Q17 I hvor mange EU land er dere forberedt på å foreta salg på tvers av landegrensene til endelige forbrukere

(LES OPP– KUN ETT SVAR MULIG)

- ingen, vi er kun forberedt på å selge til forbrukere i Norge..... 1
- ett land ..... 2
- to til tre EU land..... 3
- mellom fire og ti EU land ..... 4
- mer enn ti EU land ..... 5
- [Vet ikke / ubesvart]..... 9

- 1 QU –

Q18 Vet du hvor du kan finne relevant informasjon om reglene for forbrukervern i andre EU land?

(LES OPP – KUN ETT SVAR MULIG)

- ja ..... 1
- nei ..... 2
- [European Consumer Centre (ECC)]..... 7
- [Euro Info Centre (EIC)]..... 8
- [Vet ikke / ubesvart]..... 9

- 1QU –

Q19 Jeg vil nå spørre om tvister med forbrukere i Norge, uavhengig av om det er snakk om en transaksjon over landegrensene eller en normal salgssituasjon. Har du allerede benyttet noen alternative mekanismer for løsninger på tvister (som f.eks. forliksrådet, meglere, forhandlere, ombudsmenn, eller andre former for løsning av tvister utenfor rettssystemet) for å løse en uoverensstemmelse med en forbruker?

(LES OPP – KUN ETT SVAR MULIG)

- Nei, og jeg kjenner ikke til noen slike mekanismer ..... 1
- Nei, men jeg kjenner til noen mekanismer for  
løsninger av tvister utenfor rettssystemet ..... 2
- Ja, jeg har benyttet mekanisker for løsning av tvister utenfor rettssystemet  
..... 3
- Ja, jeg bryker disse mekanismene regelmessig ..... 4
- [Vet ikke / ubesvart] ..... 9

- 1QU -