

ZA4810

**Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Norway**

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Hei / God ettermiddag / God kveld, mitt navn er _____, og jeg ringer fra Synovate MMI. 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 salgsavgjørelser 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 Synovate MMI. 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? (DDMMÅÅTTMM)

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 Synovate MMI. 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 100
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 eller flere4
- [Vet ikke / ubesvart].....9

HVIS MINDRE ENN 10, TAKK OG AVSLUTT

ZIP. Hva er postnummeret til bedriften (der dere er lokalisert)?

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

- ja1
- nei2
- [Vet ikke / ubesvart].....9

HVIS IKKE "JA", TAKK OG AVSLUTT

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

- NOTER:land (0 - 26)
- [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?

(KUN ETT SVAR MULIG PER LINJE)

-ja 1

-nei 2

-[Vet ikke / ubesvart] 9

a) e-handel / Internett 1 2 9

b) postordre 1 2 9

c) telefonsalg / call-senter (unntatt e-handel, men inkludert f.eks. TV-shopping) 1 2 9

d) salg gjennom representanter som besøker forbrukere i hjemmet 1 2 9

e) direkte forhandlersalg (altså butikksalg) 1 2 9

ASK ALL

Q2. Utenom Norge, i hvor mange EU land markedsfører/annonserer dere aktivt ovenfor sluttbrukere?

(LES OPP – KUN ETT SVAR MULIG)

- NOTER:land (0 - 26)

- [Vet ikke / ubesvart] 99

SPØR HVIS Q1 e) = 1

Q3. Av deres SALG I BUTIKK, kan du estimere hvilken prosentandel av den totale verdien av salget som gjøres til forbrukere som bor i andre EU land, og som er på ferie eller handleturn?

-%

- [IKKE RELEVANT - har ikke butikksalg] 998

- [Vet ikke / ubesvart] 999

ASK ALL

Q4. 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

I SALG PÅ TVERS AV LANDEGRENSENE

Q5 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 handletur kvalifiserer ikke som salg på tvers av landegrensene.

. 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 - 26)
- [Vet ikke / ubesvart] 99

IF Q5 < > 0

D3 Hvilken av følgende produktkategorier er den største når det gjelder bedriftens salg på tvers av landegrensene?

- Biler, motorkjøretøy og deler01
- Møbler, innredning02
- Husholdningsartikler03
- Elektroniske varer04
- Bøker og audiovisuelt materiale05
- Klær og tilbehør06
- Helse- og skjønnhetsprodukter07
- Mat og drikke08
- Andre produktkategorier09\
- Ingen av dem10
- Selger ikke noen av produktgruppene11
- [Vet ikke / ubesvart]99

ROTER Q6-Q8

SPØR HVIS Q1 a) = 1 & (Q5 > 0 & Q5 < 27).

Q6. Av den totale verdien av deres E-HANDEL / INTERNETT SALG, kan du anslå hvilken prosentandel av salget som er til forbrukerne som bor i andre EU land?

-%
- IKKE RELEVANT - har ikke Internett salg⁹⁹⁸
- [Vet ikke / ubesvart] 999

SPØR HVIS Q1 b) ELLER c) = 1 & (Q5 > 0 & Q5 < 27)

Q7. Av den totale verdien av deres POSTORDRESALG eller
TELEFONSALG, kan du estimere prosentandelen som gjøres til
forbrukere som bor i andre EU land?

-%

- [IKKE RELEVANT - har ikke postordresalg eller telefonsalg]

..... 998

- [Vet ikke / ubesvart] 999

SPØR HVIS Q1 d) = 1 & (Q5 > 0 & Q5 < 27)

Q8. Av den totale verdien av 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 salgsrepresentanter]

..... 998

- [Vet ikke / ubesvart] 999

SPØR HVIS Q1 a) ELLER b) ELLER c) ELLER d) = 1 & (Q5 > 0 & Q5 < 27) .

Q9. 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 landegrenser til EU land?

-%

-[IKKE RELEVANT - driver ikke med salg til forbrukere i andre land]..... 998

-[Vet ikke / ubesvart] 999

II. HINDRINGER FOR SALG PÅ TVERS AV LANDEGRENSENE FRA BEDRIFTER TIL FORBRUKERE

Q10.

[HVIS Q5 = 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 Q5>0 & Q5< 27, 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.

[STILLES TIL 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 FOR HVERT PUNKT – ROTER A-G)

- En veldig viktig barriere.....1

- En relativt viktig barriere....2

- En ikke viktig barriere3

- 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 angrefrist123 489

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 23

..... 489

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

..... 23489

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 123489

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 returkostnader123489

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.....123489

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 23489

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.

Q11.

[HVIS Q5 = 0, LES OPP]

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 Q5 > 0 & Q5 < 27, LES OPP:]

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 disse barrierene er i forhold til salg på tvers av landegrensene.

(LES OPP – KUN ETT SVAR MULIG PER LINJE)

- Veldig viktig1
 - Relativt viktig2
 - Relativt uviktig3
 - Overhodet ikke viktig4
 - [Overhodet ingen interesse i salg på tvers av landegrensene]8
 - [Vet ikke / ubesvart]9
- a) Merknader i forbindelse med oppfyllelse av ulike nasjonale skatte- og avgiftsreguleringer (regler for merverdiavgift, etc.)1 2 3 4 9
- b) Merknader i forbindelse med oppfyllelse av ulik nasjonal lovgivning som regulerer forbrukertransaksjoner1 2 3 4 9
- c) Høyere leveringskostnader for levering på tvers av landegrensene, sammenliknet med innenlands levering1 2 3 4 9
- d) Potensielt høyere kostnader ved å håndtere klager og konflikter på tvers av landegrensene1 2 3 4 9
- e) Potensielt høyere kostnader på grunn av risiko for svindel og manglende betaling ved salg på tvers av landegrensene1 2 3 4 9
- f) Potensielt høyere kostnader for å sikre en god og effektiv service etter at salget er gjennomført i forbindelse med salg på tvers av landegrensene1 2 3 4 9

- g) Ekstra kostnader forbundet med
 språkforskjeller1 2 3 4 9

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

Q12 Hvis bestemmelsene i lovene som regulerer transaksjoner med
 forbrukere var de samme i alle de 27 medlemslandene i EU, tror
 du at omfanget av bedriftens salg på tvers av landegrensene
 ville...

(LES OPP – KUN ETT SVAR MULIG)

- øke betraktlig 4
- øke litt3
- reduseres litt.....2
- reduseres betraktlig.....1
- [forbli uforandret].....8
- [Vet ikke / ubesvart].....9

Q13 Hvis bestemmelsene i lovene som regulerer transaksjoner med forbrukere var de samme i alle de 27 medlemslandene i EU, hvor mange EU-land ville din bedrift være interessert i å selge til når det gjelder salg til sluttbrukere på tvers av landegrensene?

(LES OPP – KUN ETT SVAR MULIG)

- Ingen, vi har ingen interesse av salg på tvers av landegrensene 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

Q14 Vet du hvor du kan finne relevant informasjon om reglene for forbrukervern i andre EU land?

(LES OPP – KUN ETT SVAR MULIG)

- ja 1
- [Ja, nevnte European Consumer Centre (ECC-Net/Forbruker Europa) spesielt]..... 2
- nei..... 3
- [Vet ikke / ubesvart] 9

Q15 Så over til et litt annet tema. Før vi avslutter intervjuet har jeg fire korte spørsmål om dine oppfatninger rundt innenlands forbrukervernsspørsmål.

Hvor godt informert er du om dine juridiske forpliktelser overfor forbrukere, basert på nasjonal forbrukerkjøplovgivning?

(LES OPP - KUN ETT SVAR MULIG)

- Fullt ut informert 1
- Godt informert..... 2
- Ikke godt informert eller..... 3
- Ikke informert i det hele tatt? 4
- [Vet ikke / ubesvart] 9

Q16 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

Q19. I forbindelse med produksikkerhet, har noe av det følgende forekommet i din bedrift i løpet av de siste 12 månedene?

Se bort fra matprodukter i denne forbindelse.

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

a) At du har mottatt klager fra kunder om sikkerheten ved noen av produktene dere har solgt 1 2 9

b) Sikkerheten ved noen av produktene dere selger ble sjekket av myndighetene 1 2 9

c) Noen av produktene dere selger ble tilbakekalt eller trukket fra markedet 1 2 9

d) Dere, som forhandler, gjennomførte tester for å forsikre dere om at noen av produktene dere selger er sikre 1 2 9

e) Andre tiltak (uhjulp) 1 2 9

Q20. Hvis du tenker på alle produkter - bortsett fra matprodukter - som markedsføres i Norge, tror du personlig at...?

- I alt vesentlig er alle produkter trygge,..... 1
- et mindre antall produkter er ikke
trygge, eller 2
- en betydelig andel av produktene er
utrygge? 3
- [Vet ikke / ubesvart] 9