

ZA5467

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Denmark**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

SCREENERS

B1. Sælger din virksomhed direkte til slutforbrugere?

- Ja 1
- Nej 2 *AFSLUT INTERVIEW*
- [Ved ikke/Intet svar] 9

B2. Hvor mange ansatte har du i din virksomhed?

- Ansatte → Hvis mindre end 10, skal interviewet afsluttes
- [Ved ikke/Intet svar] 999999

Demografi

D1. I hvor mange EU-lande udenfor Danmark har du datterselskaber eller detailbutikker?

- Lande [Ved ikke/Intet svar] 99

D2. Hvad var dine virksomheders omsætning i 2009?

- €
- [Ved ikke/Intet svar] 999999999

D3. Hvilke af følgende salgskanaler bruger du?

[FLERE SVAR MULIGE]

- Lagersalg 1
- Internet 2
- Telefon 3
- Post 4
- Dørsalg 5
- Andre kanaler udenfor erhvervslokaler 6
- [Ved ikke/Intet svar] 9

D4. Hvilken af de følgende produktkategorier er den største mht. dit salg?

[KUN ET SVAR MULIGT]

- Mad- og drikkevarer 1
- Tøj, sko og accessories (herunder smykker og kosmetik) 2
- Møbler, inventar og dekorationer (herunder gør-det-selv varer og plejeprodukter) 3
- Husholdningsapparater, elprodukter og IT-produkter 4
- Fritidsvarer (fx bøger, audiovisuelle varer, legetøj...) 5
- Biler, motorkøretøjer og dele 6
- Andre varer 7
- Finansielle tjenesteydelser 8
- Tjenesteydelser inden for telekommunikation 9
- Energi- eller transporttjenesteydelser 10

- Hoteller og restauranter 11
- Andre tjenesteydelser 12
- [Ved ikke/Intet svar] 99

D5. Bortset fra Danmark, til hvor mange EU-lande markedsfører/reklamerer du aktivt til slutforbrugere?

[LÆS OP – KUN ET SVAR]

SKRIV IND:

- [][] Lande (0 – 26)
- [Ved ikke/Intet svar] 99

D6. På hvor mange EU-sprog er du på nuværende tidspunkt forberedt på at foretage transaktioner med forbrugere?

[LÆS OP – KUN ET SVAR]

- udelukkende på dansk 1

SKRIV IND:

- [][] Sprog
- [Ved ikke/Intet svar] 9

HOVEDSPØRGESKEMA

SALG PÅ TVÆRS AF GRÆNSER

SPØRG ALLE

A1. Til hvor mange EU-lande udfører du på nuværende tidspunkt salg på tværs af grænser til slutforbrugere?

"Ifølge vores definition er et salg på tværs af grænser, et salg via telefon, post, e-handel eller via et hjemmebesøg hos en slutforbruger (f.eks. offentligheden) der er hjemmehørende i et andet land i den Europæiske Union end sælgeren. Det solgte produkts oprindelsesland er irrelevant. Af afgørende betydning er, at slutforbrugeren er hjemmehørende i et andet land i EU end sælgeren, når transaktionen finder sted. Salg i butikker til personer fra et andet EU-land, som er på ferie eller på en shopping-tur betegnes ikke som et salg på tværs af grænser."

- Jeg sælger kun til forbrugere i mit eget land 0
- [][] Lande
- [Ved ikke/Intet svar] 99

SPØRG ALLE

A2. Angiv et estimat af procentdelen af din samlede omsætning fra:

A. E-handel/internetsalg

- [][] %
- [IKKE RELEVANT - -] 888
- [Ved ikke/Intet svar] 999

B. Andet fjernsalg (via telefon, post, hjemmebesøg)

- [][] %
- [IKKE RELEVANT - -] 888
- [Ved ikke/Intet svar] 999

[HVIS SVARET ER ANDET END "000" ELLER "888" ELLER "999" I A2_A.]

A3. Ud fra totalværdien af dit E-HANDEL/INTERNET SALG, kan du estimere, hvor stor en procentdel der går til forbrugere, der er bosat i andre EU-lande?

- [][] %
- [IKKE RELEVANT - Intet internetsalg] 888

- [Ved ikke/Intet svar] 999

[HVIS SVARET ER ANDET END "000" ELLER "888" ELLER "999" I A2_B.]

A4. Hvis vi nu opsummerer, kan du estimere hvor stor en procentdel af dit totale salg til slutforbrugere via telefon, post, e-handel og hjemmebesøg der er salg på tværs af grænser til EU-lande?

- [][]%
- [IKKE RELEVANT - Intet fjernsalg til forbrugere hjemmehørende i et andet land] 888
- [Ved ikke/Intet svar] 999

TILTAG MED HENBLIK PÅ AT GØRE SALG PÅ TVÆRS AF GRÆNSER LETTERE

SPØRG ALLE

A5. Hvis bestemmelserne i lovene, der regulerer transaktioner med forbrugerne, var de samme i samtlige 27 medlemsstater i EU, hvor mange EU-lande ville du da være interesseret i at foretage salg med til slutforbrugere på tværs af grænser?

- Ingen, vi har ingen interesse i salg på tværs af grænser 0
- [][]Lande
- [Ved ikke/Intet svar] 99

INFORMATION OG KENDSKAB TIL JURIDISKE FORPLIGTELSE OVER FOR FORBRUGERE

SPØRG ALLE

A6. Hvor velinformeret er du om dine juridiske forpligtelser i forhold til forbrugere, som eksisterer med baggrund i forbrugerbeskyttelseslovgivningen i dit land?

Med forbrugerbestemmelser mener vi lovgivning, som tager sig af forbrugernes økonomiske interesser, hvilket ikke omfatter produktsikkerhed. Når spørgsmål knytter sig til produktsikkerhed, vil det være udtrykkeligt angivet.

- Fuldt ud informeret..... 1
- Velinformeret..... 2
- Ikke velinformeret..... 3
- Slet ikke informeret..... 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

SPØRG ALLE

A7. Hvor velinformeret er du om lovgivningen i forhold til produktsikkerhed?

- Fuldt ud informeret..... 1
- Velinformeret..... 2
- Ikke velinformeret 3
- Slet ikke informeret..... 4
- Ikke relevant, da du ikke sælger produkter 8
- [Ved ikke/Intet svar] 9

SPØRG ALLE

A9. Hvor velinformeret er du om lovgivningen mht. fødevarer sikkerhed?

- Fuldt ud informeret..... 1
- Velinformeret..... 2
- Ikke velinformeret 3
- Slet ikke informeret..... 4
- Ikke relevant, da du ikke sælger fødevarerprodukter 8

- [Ved ikke/Intet svar] 9

SPØRG ALLE

A10. Ved du hvor du kan finde eller få relevant information og råd om lovgivning om forbrugerbeskyttelse enten i forhold til dit eget land eller andre EU-lande?

[LÆS OP– FLERE SVAR MULIGE]

- Ja, med hensyn til lovgivning i mit eget land 1
- Ja, med hensyn til lovgivning i andre EU-lande..... 2
- [Ja, nævnte Forbruger Europa specifikt] 3
- Nej, hverken i mit land eller andre EU-lande 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

A10b. Hvis bestemmelserne i de love, som regulerer transaktioner med forbrugere, var de samme i alle 27 medlemslande i EU, tror du da, omfanget af dit salg på tværs af grænser ville...

[LÆS OP– KUN ET SVAR]

- Øge betydeligt..... 4
- Øge lidt..... 3
- Falde lidt..... 2
- Falde betydeligt..... 1
- [Forblive uændret] 8
- [Ved ikke/Intet svar] 9

KENDSKAB TIL FORBRUGERLOVGIVNING

DELT STEMME

A11_a. Betænkningstiden er en forbrugers lovmæssige ret til at tilbagesende et produkt, som er købt via Internettet, telefon eller postordre inden for en bestemt periode uden at betale et strafgebyr. Hvor lang er betænkningstiden i dit land? Angiv dit svar i KALENDERDAGE

- Kalenderdage
- [Ved ikke/Intet svar] 999

A12_a. Afslut følgende udsagn på korrekt vis. "Forbrugeren har ret til at forlange, at et defekt produkt bliver repareret..."

- Inden for 1 år fra den oprindelige købsdato eller 1
- Inden for 2 år fra den oprindelige købsdato eller 2
- Inden for minimum 2 år fra den oprindelige købsdato og længere for visse produkter..... 3
- [Intet af det ovenstående] 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

SPØRG ALLE

A13. Jeg vil læse 4 udsagn om lovgivning i vores land om handelspraksis. Der er forbudt og ikke-forbudt praksis. For hvert udsagn, kunne du venligst oplyse, om den er forbudt eller ej?

- Forbudt..... 1
- Ikke forbudt..... 2
- [Ved ikke/Intet svar] 9

A. At medtage en faktura eller et lignende dokument med påstand om betaling i

reklamemateriale. 1 2 9

- B. At reklamere for produkter til en meget lav pris i forhold til andre tilbud uden at have en rimelig mængde produkter til salg. 1 2 9
- C. At gøre overdrevne udtalelser i en reklame. 1 2 9
- D. At beskrive et produkt som "gratis", når det kun er gratis for kunder, der ringer op på et telefonnummer med overpris.. 1 2 9

SPØRG ALLE

A14. Jeg vil læse 4 udsagn op om lovgivningen i dit land mht. produksikkerhed. Der er sande og falske udsagn For hvert udsagn bedes du angive, om det er sandt eller falsk?

- Sandt 1
 - Falsk 2
 - [Ikke relevant, da vi ikke sælger produkter]..... 8
 - [Ved ikke/Intet svar] 9
- A. Efter myndighedernes anmodning, skal detailhandlere samarbejde med myndighederne for at forebygge risici, der udgøres af produkter, de har leveret..... 1 2 8 9
- B. Detailhandlere må ikke placeres usikre produkt på markedet..... 1 2 8 9
- C. Detailhandlere skal straks tilbagekalde farlige produkter hos deres kunder. 1 2 8 9
- D. Detailhandlere skal kunne præsentere den tekniske dokumentation for de sikkerhedsmæssige aspekter af de produkter, de sælger 1 2 8 9

SPØRG ALLE

A14bis. Jeg vil læse 4 udsagn om lovgivning i dit land vedrørende fødevarer sikkerhed. Der er sande og falske udsagn. For hvert udsagn, kunne du venligst oplyse, om det er sandt eller falsk?

- Sandt 1
 - Falsk 2
 - [Ikke relevant, fordi vi ikke sælger fødevarer] 8
 - [Ved ikke/Intet svar] 9
- A. Alle virksomheder, som sælger fødevarer til slutforbrugere, er ansvarlige for fødevarer sikkerheden..... 1 2 8 9
- B. Alle virksomheder, som sælger fødevarer til slutforbrugere, skal kunne identificere og spore alle deres leverandører. 1 2 8 9
- C. Alle virksomheder, som sælger fødevarer til slutforbrugere, skal have installeret og indført HACCP (risikoanalyse og kritiske styringspunkter)-procedurer med henblik på risikobegrænsning. 1 2 8 9
- D. Forekomsten af allergener i fødevarer skal fremhæves via en særlig advarsel på etiketten.... 1 2 8 9

OVERHOLDELSE AF FORBRUGERLOVGIVNING

SPØRG ALLE

A15. I de sidste tolv måneder er du da stødt på bedrageriske reklamer, udsagn eller tilbud fra dine konkurrenter?

- Ja, gentagne gange 1
- Ja, en eller to gange 2
- Nej 3
- [Ved ikke/Intet svar] 9

SPØRG ALLE

**A16. I de sidste tolv måneder er du da stødt på misvisende eller bedrageriske reklamer, udsagn eller tilbud fra dine konkurrenter?
Misvisende eller bedrageriske reklamer er reklamer, som indeholder falske oplysninger eller præsenterer faktisk urigtige oplysninger på en vildledende måde om varer eller tjenesteydelser, der er til salg.**

- Ja, gentagne gange 1
- Ja, en eller to gange 2
- Nej 3
- [Ved ikke/Intet svar] 9

SPØRG ALLE

**A17. I de seneste tolv måneder, har du da haft kendskab til, at dine konkurrenter bevidst solgt nogen farlige produkter?
Med farlige produkter, mener vi forbrugerprodukter, ikke industri- eller fødevarerprodukter, som ikke overholder sikkerhedsnormer.**

- Ja, gentagne gange 1
- Ja, en eller to gange 2
- Nej 3
- Ikke relevant, da jeg ikke sælger produkter 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

SPØRG ALLE

**A18. Med tanke på al lovgivning, som omhandler forbrugernes økonomiske interesser, så fortæl mig, om du er stærkt enig - enig - uenig - stærkt uenig i følgende udsagn.
Lad mig bekræfte igen, at alle svar er strengt anonyme.**

- Stærkt enig 1
- Enig 2
- Uenig 3
- Stærkt uenig 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

A. Du overholder fuldt ud forbrugerlovgivningen... 1 2 3 4 9

B. Dine konkurrenter overholder forbrugerlovgivningen. 1 2 3 4 9

SPØRG ALLE

A19. I forhold til forbrugerlovgivning, hvilket af det følgende har da fundet sted inden for de to sidste år?

- Ja 1
- Nej 2
- [Ved ikke/Intet svar] 9

A_1. Du blev kontaktet af forbrugermyndighederne i forbindelse med en kontrol af dine nationale salgsaktiviteter 1 2 9

B_1. En af dine konkurrenter har været genstand for en kontrol af forbrugermyndighederne. 1 2 9

SPØRG ALLE

C. Du er af forbrugermyndighederne (eller af forbrugerorganisationer) blevet oplyst, at de mener, du krænker forbrugerlovgivningen. For eksempel i form af et møde med - eller

telefonopkald fra - en tjenestemand, ved at sende dig et brev eller e-mail med meddelelse om en overtrædelse af lovgivningen, ved at bringe dig for retten eller i form af et påbud.. 1 2 9

SPØRG ALLE

D. En af dine konkurrenter er blevet undertettet af forbrugermyndighederne (eller af forbrugerorganisationer), fordi de mener din konkurrent overtræder forbrugerlovgivningen.. 1 2 9

SPØRG ALLE

F. Du har gennem medierne hørt om en krænkelse af forbrugerlovgivningen på dit marked.. 1 2 9
G_1. Du blev kontaktet af forbrugermyndighederne i forbindelse med en kontrol af dine salgsaktiviteter på tværs af grænser 1 2 9

SPØRG ALLE

H. Du blev kontaktet af Forbruger Europæer i forbindelse med en specifik forbrugerklage 1 2 9

SPØRG ALLE

A20. Når det gælder produktsikkerhed, fandt du noget af det følgende da du var i løbet af de to sidste år?

- Ja 1
 - Nej 2
 - [IKKE RELEVANT, SÆLGER IKKE PRODUKTER]..... 8
 - [Ved ikke/Intet svar] 9
- A. Du modtog kundeklager omkring sikkerheden på et hvilket som helst produkt du solgte. 1 2 8 9
- B. Myndighederne kontrollerede sikkerheden på nogle af de produkter, du solgte 1 2 8 9
- C. Myndighederne forlangte, at du fjernede eller tilbagekaldte nogle af de produkter, du solgte 1 2 8 9
- D. Myndighederne forlangte, at du udstedte en offentlig advarsel om sikkerheden på nogle af de produkter, du solgte 1 2 8 9
- E. Har du, som detailhandler, udført tests for at sikre at et hvilket som helst af de produkter du solgte, var sikkert..... 1 2 8 9
- F. Anden handling (spontan) 1 2 8 9

SPØRG ALLE

A21. Følgende udsagn relaterer til overvågning af overholdelse af forbruger- og produktsikkerhedslovgivning. Fortæl, om du er stærkt enig - enig - uenig - stærkt uenig i følgende udsagn.

- Stærkt enig 1
 - Enig 2
 - Uenig 3
 - Stærkt uenig 4
 - [IKKE RELEVANT, SÆLGER IKKE PRODUKTER]..... 8
 - [Ved ikke/Intet svar] 9
- A. De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af forbrugerlovgivningen inden for min sektor i mit land. 1 2 3 4 8 9
- B. De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af produktsikkerhedslovgivningen inden for min sektor i mit land. 1 2 3 4 8 9

- C. De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af fødevarerikkerhedslovgivningen inden for min sektor i mit land. 1 2 3 4 8 9
- D. Forbrugernes NGO'er overvåger aktivt overholdelse af forbrugerlovgivning inden for min sektor i mit land. 1 2 3 4 8 9
- E. De selvregulerende organisationer overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af adfærdskodeks og adfærdspraksis indenfor min sektor i mit land. 1 2 3 4 8 9
- F. Medierne rapporterer regelmæssigt om virksomheder, der ikke overholder forbrugerlovgivningen. 1 2 3 4 8 9
- G. Jeg ændrede mine kommercielle fremgangsmåde som følge af en historie i medierne... 1 2 3 4 8 9

KLAGEMULIGHEDER

A22a. Har du tidligere anvendt ikke retslige forligsmekanismer (d.v.s. forligsmand, ombudsmand, forligsråd, eller andre udenomsretlige forligsorganer) til at indgå forlig med forbrugere? (flere svar mulige)

- Nej, og jeg har ikke kendskab til nogen af disse mekanismer..... 1
- Nej, men jeg har kendskab til nogle ikke-retslige forligsmekanismer 2
- Nej, men jeg er medlem af en ikke-retslig forligsinstans 3
- Ja, jeg har benyttet mig af ikke-retslige forligsmekanismer 4
- Ja, jeg anvender jævnligt disse mekanismer..... 5
- Ja, som del af den ikke-retslige forligsinstans, jeg er medlem af..... 6
- [Ved ikke/Intet svar] 9

A23. Ville du foretrække at afgøre en tvist med en forbrugergruppe omkring det samme problem gennem...?

KUN ET SVAR MULIGT

- Individuel ikke-retslig forligsmekanisme eller..... 1
- Kollektiv ikke-retslig forligsmekanisme eller..... 2
- Individuelle sagsanlæg eller 3
- Kollektive sagsanlæg? 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

ANDET

SPØRG ALLE

A25. Med tanke på alle nonfood-produkter der er på markedet i øjeblikket i dit land, mener du så at...?

[KUN ET SVAR MULIGT]

- Praktisk talt alle produkter er sikre,..... 1
- Et mindre antal af produkterne er usikre..... 2
- Et betydeligt antal af produkterne er usikre 3
- Ikke relevant, da vi ikke sælger nonfood-produkter 8
- [Ved ikke/Intet svar] 9

SPØRG ALLE

A26. Når du tænker på alle fødevarerprodukter på markedet i dit land i øjeblikket, mener du så, at...?

[KUN ET SVAR MULIGT]

- Praktisk talt alle produkter er sikre, 1
- Et mindre antal af produkterne er usikre..... 2
- Et betydeligt antal af produkterne er usikre 3
- Ikke relevant, fordi vi ikke sælger fødevarer..... 8
- [Ved ikke/Intet svar] 9