

ZA5467

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

**Country Specific Questionnaire
Norway**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

SCREENING

B1. Selger bedriften direkte til sluttforbrukere?

- Ja 1
- Nei 2 *AVSLUTT INTERVJU*
- [Vet ikke/ubesvart] 9

B2. Hvor mange ansatte er det i firmaet ditt?

- Ansatte → Dersom mindre enn 10, avslutt intervju
- [Vet ikke/ubesvart] 999999

DEMOGRAFI

D1. I hvor mange EU-land utenfor Norge har dere underavdelinger eller utsalg

- Land [Vet ikke/ubesvart] 99

D2. Hva var omsetningen i firmaet i 2009?

- €
- [Vet ikke/ubesvart] 999999999

D3. Hvilke av følgende salgskanaler bruker dere?

[FLERE SVAR MULIG]

- Egne salgslokaler 1
- Internett 2
- Telefon 3
- Post 4
- Dørsalg 5
- Andre kanaler utenfor egne salgslokaler 6
- [Vet ikke/ubesvart] 9

D4. Hvilken av følgende produktkategorier er den største når det gjelder bedriftens salg?

[KUN ETT SVAR MULIG]

- Mat og drikke 1
- Klær, skotøy og tilbehør (inkludert smykker og kosmetikk) 2
- Møbler, innredning og oppussing (inkludert gjør-det-selv-varer og vedlikeholdsprodukter) 3
- Husholdningsapparater, elektroniske produkter og IT-produkter 4
- Fritidsprodukter (for eksempel bøker, audiovisuelle produkter, leker...) 5
- Biler, motorkjøretøyer og deler 6
- Andre varer 7
- Finansielle tjenester 8

- Telekommunikasjonstjenester 9
- Energi- eller transporttjenester 10
- Hoteller og restauranter 11
- Andre tjenester 12
- [Vet ikke/ubesvart] 99

D5. Utenom Norge, i hvor mange EU land markedsfører/annonserer dere aktivt overfor sluttforbrukere?

[LES OPP – KUN ETT SVAR]

SKRIV INN:

- [][] Land (0 – 26)
- [Vet ikke/ubesvart] 99

D6. 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]

- Kun på norsk 1

SKRIV INN:

- [][] Språk
- [Vet ikke/ubesvart] 9

HOVEDSPØRRESKJEMA

SALG PÅ TVERS AV LANDEGRENSENE

STILLES TIL ALLE

A1. I hvor mange EU-land selger dere på tvers av landegrensene til sluttforbrukere per i dag?

“Vår definisjon av salg på tvers av landegrensene er et salg per telefon, post, 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.”

- Vi selger kun til forbrukere i mitt eget land 0
- [][] Land
- [Vet ikke/ubesvart] 99

STILLES TIL ALLE

A2. Kan du angi et estimat av prosentandelen av totalomsetning fra:

A. E-handel/internettsalg

- [][][] %
- [N/A - -] 888
- [Vet ikke/ubesvart] 999

B. Annet fjernsalg (via telefon, post, eller dørsalg)

- [][][] %
- [N/A - -] 888
- [Vet ikke/ubesvart] 999

[HVIS SVARET ER ANNET ENN “000” ELLER “888” ELLER “999” I A2_A.]

A3. 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?

- %
- [N/A - Ikke internettsalg] 888
- [Vet ikke/ubesvart] 999

[HVIS SVARET ER ANNET ENN "000" ELLER "888" ELLER "999" I A2_B.]

A4. 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?

- %
- [N/A - Driver ikke med salg til forbrukere i andre land]..... 888
- [Vet ikke/ubesvart] 999

**TILTAK FOR Å LEGGE TIL RETTE FOR SALG PÅ TVERS AV LANDEGRENSENE
STILLES TIL ALLE**

A5. Hvis lovbestemmelsene som regulerer transaksjoner med kunder var de samme i alle de 27 medlemslandene, til hvor mange EU-land ville dere være interessert i å selge til sluttforbrukere på tvers av landegrensene?

- Ingen, vi har ingen interesse av salg på tvers av landegrensene 0
- Land
- [Vet ikke/ubesvart] 99

**INFORMASJON OG BEVISSTHET OM JURIDISKE FORPLIKTELSE OVERFOR FORBRUKERE
STILLES TIL ALLE**

**A6. Hvor godt informert er du om dine juridiske forpliktelser overfor forbrukere, basert på nasjonal forbrukerkjøplovgivning?
Med forbrukerlovgivning mener vi lovgivning om forbrukerens økonomiske interesser som ikke inkluderer produktsikkerhet. Når spørsmål dreier seg om produktsikkerhet, vil det opplyses klart om det.**

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

STILLES TIL ALLE

A7. Hvor godt informert er du om lovgivningen om produktsikkerhet?

- Fullt informert..... 1
- Godt informert..... 2
- Ikke godt informert 3
- Ikke informert i det hele tatt..... 4
- Ikke relevant, siden vi ikke selger produkter 8
- [Vet ikke/ubesvart] 9

STILLES TIL ALLE

A9. Hvor godt informert er du om lovgivning om matvaresikkerhet?

- Fullt informert..... 1
- Godt informert 2
- Ikke godt informert 3

- Ikke informert i det hele tatt..... 4
- Ikke relevant, siden vi ikke selger matvarer..... 8
- [Vet ikke/ubesvart] 9

STILLES TIL ALLE

A10. Vet du hvor du kan finne relevant informasjon om reglene for forbrukervern enten i ditt eget land eller i andre EU land?

[LES OPP– FLERE SVAR MULIG]

- Ja, når det gjelder lovgivningen i mitt eget land..... 1
- Ja, når det gjelder lovgivningen i andre EU-land..... 2
- [Ja, nevnte European Consumer Centre (ECC-Net/Forbruker Europa) spesielt] 3
- Nei, verken for mitt eget land eller for andre EU-land 4
- [Vet ikke/ubesvart] 9

A10b. Dersom lovbestemmelsene som regulerer transaksjoner med kunder var de samme i alle 27 medlemslandene i EU, tror du da at nivået på deres salg på tvers av landegrensene ville...

[LES OPP– KUN ETT SVAR]

- Øke mye 4
- Øke noe 3
- Reduseres noe..... 2
- Reduseres mye..... 1
- [Ville ikke endres]..... 8
- [Vet ikke/ubesvart] 9

A11_a. Angrefristen er den juridiske rettigheten en forbruker har til å returnere et produkt kjøpt på Internett, over telefon eller på postordre innen et visst tidsrom, uten å måtte betale et gebyr. Hvor lang er angrefristen i ditt land? Vennligst oppgi svaret i KALENDERdager

- KALENDERdager
- [Vet ikke/ubesvart] 999

A12_a. Vennligst fullfør følgende utsagn på riktig måte. "Forbrukeren har rett til å kreve at et produkt med feil blir reparert..."

- Innen 1 år fra datoen for det opprinnelige kjøpet, eller 1
- Innen 2 år fra datoen for det opprinnelige kjøpet, eller 2
- Inntil minst 2 år fra datoen for det opprinnelige innkjøpet og lenger for enkelte spesielle produkter 3
- [Ingen av svarene ovenfor] 4
- [Vet ikke/ubesvart] 9

STILLES TIL ALLE

A13. Jeg skal lese opp 4 utsagn om lovgivning i vårt land angående kommersiell praksis. Det finnes lovlig og ulovlig praksis. For hvert utsagn, kan du vennligst angi om dette er forbudt eller ikke?

- Forbudt..... 1
- Ikke forbudt..... 2
- [Vet ikke/ubesvart] 9

A. Å inkludere faktura eller lignende betalingsdokument i markedsføringsmateriell. 1 2 9

- B. Å annonsere for produkter til en svært lav pris sammenlignet med andre tilbud uten å ha en tilfredsstillende mengde av produktet for salg. 1 2 9
- C. Å komme med overdrevne utsagn i en annonse. 1 2 9
- D. Å beskrive et produkt som "gratis" selv om det bare er gratis tilgjengelig for kunder som ringer et telefonnummer som det koster penger å ringe til. 1 2 9

STILLES TIL ALLE

A14. Jeg skal lese opp 4 utsagn om lovgivning i vårt land angående produktsikkerhet. Det er sanne og usanne utsagn. For hvert utsagn, vennligst angi om dette stemmer eller ikke.

- Stemmer..... 1
 - Stemmer ikke 2
 - [Ikke relevant, siden vi ikke selger produkter] 8
 - [Vet ikke/ubesvart] 9
- A. På anmodning fra myndighetene må detaljhandlerne samarbeide med myndighetene for å forebygge risiko skapt av produkter som de har levert..... 1 2 8 9
- B. Forhandlere må ikke legge utrygge produkter ut på markedet..... 1 2 8 9
- C. Detaljhandlerne må straks kalle tilbake usikre produkter fra kundene. 1 2 8 9
- D. Detaljhandlere må være i stand til å framlegge teknisk dokumentasjon om sikkerhetsaspekter ved produkter de selger 1 2 8 9

STILLES TIL ALLE

A14bis. Jeg skal lese opp 4 utsagn om lovgivning i vårt land angående matsikkerhet. Det er sanne og usanne utsagn. For hvert utsagn, vennligst angi om dette stemmer eller ikke?

- Stemmer..... 1
 - Stemmer ikke 2
 - [Ikke relevant, siden vi ikke selger matvareprodukter]..... 8
 - [Vet ikke/ubesvart] 9
- A. Alle bedrifter som selger matvarer til sluttforbrukere er ansvarlige for sikkerheten. 1 2 8 9
- B. Alle bedrifter som selger matvarer til sluttforbrukere må kunne identifisere og spore alle sine leverandører. 1 2 8 9
- C. Alle bedrifter som selger matvarer til sluttforbrukere må ha på plass og implementere HACCP-prosedyrer (system for fareanalyse og risikovurdering) for risikokontroll..... 1 2 8 9
- D. Hvis det er et allergen i en matvare, skal dette merkes tydelig utenpå forpakningen 1 2 8 9

OVERENSSTEMMELSE MED FORBRUKERLOVGIVNING

STILLES TIL ALLE

A15. I løpet av de siste tolv månedene, har du kommet over bedragerske annonser, utsagn eller tilbud utsendt av dine konkurrenter?

- Ja, flere ganger 1
- Ja, en gang eller to 2
- Nei 3
- [Vet ikke/ubesvart] 9

STILLES TIL ALLE

A16. I løpet av de siste tolv månedene, har du kommet over villedende eller feilaktige annonser, utsagn eller tilbud utsendt av dine konkurrenter?

Villedende eller feilaktige annonser er annonser som inneholder uriktig informasjon eller som presenterer korrekte fakta om varene eller tjenestene som selges, men på en villedende måte.

- Ja, flere ganger 1
- Ja, en gang eller to 2
- Nei 3
- [Vet ikke/ubesvart] 9

STILLES TIL ALLE

A17. I løpet av de siste tolv månedene, kjenner du til om dine konkurrenter bevisst har solgt usikre produkter?

Med usikre produkter mener vi forbruksprodukter (ikke industrielle produkter eller matprodukter) som ikke oppfyller sikkerhetsstandard

- Ja, flere ganger 1
- Ja, en gang eller to 2
- Nei 3
- Ikke relevant, siden vi ikke selger produkter 4
- [Vet ikke/ubesvart] 9

STILLES TIL ALLE

A18. Hvis du nå tenker på all lovgivning angående forbrukeres økonomiske interesser, vennligst angi om du er svært enig, enig, uenig eller svært uenig i det følgende utsagn.

Jeg vil gjenta at alle svar er strengt anonyme.

- Svært enig 1
- Enig 2
- Uenig 3
- Svært uenig 4
- [Vet ikke/ubesvart] 9

A. Du etterlever forbrukerlovgivningen..... 1 2 3 4 9

B. Dine konkurrenter etterlever forbrukerlovgivningen..... 1 2 3 4 9

STILLES TIL ALLE

A19. I forhold til forbrukerlovgivningen, har noe av det følgende funnet sted i løpet av de siste to årene?

- Ja 1
- Nei 2
- [Vet ikke/ubesvart] 9

A_1. Du er blitt kontaktet av forbrukermyndighetene innenfor rammen av en kontroll vedrørende ditt innenlandske salg 1 2 9

B_1. En av dine konkurrenter har vært gjenstand for kontroll fra forbrukermyndighetene. 1 2 9

STILLES TIL ALLE

C. Du er blitt informert av forbrukermyndighetene (eller av forbrukerorganisasjoner) om at de anser at du bryter forbrukerlovgivningen, for eksempel i et møte eller en telefonsamtale med en tjenesteperson, ved at du har fått et brev eller en e-post som opplyser deg om

manglende oppfylging av lovgivningen, ved at du er stevnet for retten eller i form av et pålegg..... 1 2 9

STILLES TIL ALLE

D. En av dine konkurrenter er blitt informert av forbrukermyndighetene (eller av forbrukerorganisasjoner) om at de anser at de bryter forbrukerlovgivningen.. 1 2 9

STILLES TIL ALLE

F. Du har gjennom media hørt om et brudd på forbrukerlovgivningen på ditt marked.. 1 2 9

G_1. Du er blitt kontaktet av forbrukermyndighetene i forbindelse med en kontroll vedrørende ditt salg over landegrensene 1 2 9

STILLES TIL ALLE

H. Du er blitt kontaktet av et European Consumer Centre vedrørende en konkret forbrukerklage 1 2 9

STILLES TIL ALLE

A20. I forbindelse med produktsikkerhet, har noe av det følgende funnet sted i ditt firma de siste to årene?

- Ja 1
- Nei 2
- [IKKE RELEVANT, SELGER IKKE PRODUKTER]..... 8
- [Vet ikke/ubesvart] 9

A. At du har mottatt klager fra kunder om sikkerheten ved noen av produktene dere har solgt 1 2 8 9

B. Myndighetene har kontrollert sikkerheten ved noen av produktene dere solgte..... 1 2 8 9

C. Myndighetene har bedt dere trekke eller kalle tilbake noen av produktene dere solgte 1 2 8 9

D. Myndighetene har bedt dere sende ut en offentlig advarsel om sikkerheten ved noen av produktene dere solgte 1 2 8 9

E. Dere, som forhandler, gjennomførte tester for å forsikre dere om at noen av produktene dere selger er sikre..... 1 2 8 9

F. Andre tiltak (uhjulpet)..... 1 2 8 9

STILLES TIL ALLE

A21. De følgende utsagnene dreier seg om kontroll med at forbruker- og produktsikkerhetslovgivningen overholdes. Vennligst oppgi om du er svært enig, enig, uenig eller svært uenig med de følgende utsagn.

- Svært enig 1
- Enig..... 2
- Uenig..... 3
- Svært uenig 4
- [IKKE RELEVANT, SELGER IKKE PRODUKTER]..... 8
- [Vet ikke/ubesvart] 9

A. I mitt land driver myndighetene aktiv kontroll og sikrer oppfylging av forbrukerlovgivningen i min bransje..... 1 2 3 4 8 9

B. I mitt land driver myndighetene aktiv kontroll og sikrer oppfylging av produktsikkerhetslovgivningen i min bransje..... 1 2 3 4 8 9

- C. I mitt land kontrollerer og sikrer de offentlige myndighetene aktivt at matvaresikkerhetslovgivningen i min bransje i mitt land overholdes. 1 2 3 4 8 9
- D. I mitt land kontrollerer frivillige forbrukerorganisasjoner aktivt at forbrukerlovgivningen overholdes i min bransje. 1 2 3 4 8 9
- E. I mitt land kontrollerer bransjeorganisasjonene aktivt at retningslinjer eller praksis overholdes i min bransje. 1 2 3 4 8 9
- F. Mediene informerer regelmessig om virksomheter som ikke respekterer forbrukerlovgivningen. 1 2 3 4 8 9
- G. Jeg har endret min kommersielle praksis som et resultat av et oppslag i media. 1 2 3 4 8 9

OPPREISNING

A22a. 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? (Flere svar mulig)

- Nei, og jeg kjenner ikke til noen slike mekanismer 1
- Nei, men jeg kjenner noen slike alternative mekanismer 2
- Nei, men jeg er medlem av en slik mekanisme 3
- Ja, jeg har brukt slike alternative mekanismer 4
- Ja, jeg bruker disse mekanismene regelmessig 5
- Ja, gjennom den alternative mekanismen jeg er medlem av 6
- [Vet ikke/ubesvart] 9

A23. Ville du foretrekke å løse en tvist med en gruppe forbrukere over det samme problemet gjennom ...?

KUN ETT SVAR MULIG

- Alternative mekanismer for hver enkelt forbruker, eller 1
- Alternative mekanismer for gruppen samlet, eller 2
- Individuelle rettsprosedyrer eller 3
- Kollektive rettsprosedyrer? 4
- [Vet ikke/ubesvart] 9

ANDRE

STILLES TIL ALLE

A25. Når du tenker på alle produkter, utenom matvarer, som nå er på markedet i ditt land, tror du at...?

[KUN ETT SVAR MULIG]

- 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
- Ikke relevant, siden vi ikke selger andre produkter enn matvarer 8
- [Vet ikke/ubesvart] 9

STILLES TIL ALLE

A26. Hvis du tenker på alle matvareprodukter som per i dag er på markedet i ditt land, tror du at...?

[KUN ETT SVAR MULIG]

- 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
- Ikke relevant, siden vi ikke selger matvareprodukter 8
- [Vet ikke/ubesvart] 9