

**ZA5466**

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Denmark**

# FLASH 299

## MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

SPØRG ALLE

**Q1.** Kan du fortælle mig, om du inden for de seneste 12 måneder har købt nogen varer eller serviceydelser, ved fjernkøb, på nogen af følgende måder, det være sig i Danmark eller andre steder?

[FLERE SVAR MULIGE]

- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i Danmark ..... 1
  - Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i et andet EU-land ..... 2
  - Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende udenfor EU ..... 3
  - Nej ..... 4
  - [Ved ikke/intet svar]..... 9
- A. Via internettet (hjemmeside, e-mail, osv.)..... 1 2 3 4 9
- B. Via telefonen ..... 1 2 3 4 9
- C. Via posten (katalog, postordre osv.)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[SPØRG HVIS SVARET ER "2" I Q1 A ELLER Q1B ELLER Q1C]

**Q1A.** Du svarede, at du købte noget ved fjernkøb (via telefon, post eller Internet) fra et andet EU-land. Fortæl mig, hvor meget du brugte i alt på de varer, du købte ved fjernkøb i løbet af de sidste 12 måneder, også selvom det kun er et anslået beløb.

- [ \_\_\_\_\_ ]€ (or local currency)
- [Ved ikke/intet svar]..... 999999999

TREND 2009

SPØRG ALLE

**Q2.** Har du i løbet af de sidste 12 måneder købt varer, mens du var på ferie, indkøb eller forretningsrejse i et andet EU-land?

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

TREND 2008

**Q3.** Har du været ude for nogle af de følgende situationer i løbet af de sidste 12 måneder, da du anskaffede noget ved fjernkøb i Danmark eller et andet sted?

- Forekom ..... 1
- Forekom ikke ..... 2
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

[SPØRG HVIS Q1.A eller Q1.B eller Q1.C=1]

- A. En forsinkelse i leveringen af noget, der var købt af en sælger/udbyder hjemmehørende i Danmark..... 1 2 9
- B. Du anskaffede noget fra en sælger/udbyder hjemmehørende i Danmark, og det blev slet ikke leveret ..... 1 2 9

[SPØRG HVIS Q1.A eller Q1.B eller Q1.C=2]

- C. En forsinkelse i leveringen af noget, der blev anskaffet fra en sælger/udbyder hjemmehørende i et andet EU-land..... 1 2 9
- D. Du anskaffede noget fra en sælger/udbyder hjemmehørende i et andet EU-land, og det blev slet ikke leveret ..... 1 2 9

[SPØRG HVIS Q1.A eller Q1.B eller Q1.C=3]

- E. En forsinkelse i noget, der blev anskaffet fra en sælger/udbyder hjemmehørende udenfor EU ..... 1 2 9
- F. Du anskaffede noget fra en sælger/udbyder hjemmehørende udenfor EU, og det blev slet ikke leveret..... 1 2 9

[SPØRG HVIS Q1.A eller Q1.B eller Q1.C=2]

- G. Du ønskede at købe noget fra en sælger/udbyder i et andet EU-land, men sælgeren afviste at levere eller sælge til dig ..... 1 2 9

TREND 2008

SPØRG ALLE

**Q4. Har du købt eller indgået aftale om nogen finansielle tjenesteydelser (fx nuværende konto, kreditkort, opsparingskonti, forsikringspolice, lån osv.) over internettet, telefon eller via post i de sidste 12 måneder?**

[FLERE SVAR MULIGE]

- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i Danmark ..... 1
- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i et andet EU-land ..... 2
- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende udenfor EU ..... 3
- [Nej] ..... 4
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

TREND 2008

SPØRG ALLE

**Q5. Fortæl mig, om du er enig eller uenig i hver af de følgende udsagn, når du tænker overordnet på at købe varer eller tjenesteydelser fra sælger/udbydere, der er hjemmehørende andre steder i Den Europæiske Union, hvilket vi betegner som "køb på tværs af grænser".**

- Helt enig..... 1
- Overvejende enig ..... 2

- Overvejende uenig..... 3
- Helt uenig..... 4
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

- A. Du er villig til at købe varer og tjenesteydelser ved brug af et andet Europæiske Union sprog 1 2 3 4 9
- B. Du ved hvor man kan få information og rådgivning om grænsehandel i Den Europæiske Union 1 2 3 4 9
- C. I løbet af de næste 12 måneder påtænker du dig at foretage køb på tværs af grænser, som er mere værd end dem, du foretog i de sidste 12 måneder..... 1 2 3 4 9
- D. Du er ikke interesseret i køb på tværs af grænser, da du er usikker på dine rettigheder..... 1 2 3 4 9
- E. Du er ikke interesseret i køb på tværs af grænser, da du ikke har adgang til internet..... 1 2 3 4 9
- F. Du er ikke interesseret i at foretage et køb på tværs af grænser i Den Europæiske Union inden for de næste 12 måneder ..... 1 2 3 4 9
- G. Du er ikke interesseret i at foretage et køb på tværs af grænser, da du er bekymret for de vanskeligheder, der kan opstå, hvis der opstår et behov for at løse problemer, såsom klager, tilbagesendelse af defekte produkter osv. .... 1 2 4 3 9
- H. Du er ikke interesseret i at foretage et køb på tværs af grænser, da du er bekymret for, at du kan blive udsat for svindel og snyd, når du køber varer eller tjenesteydelser ..... 1 2 3 4 9
- I. Du er ikke interesseret i at foretage et køb på tværs af grænser, da du er bekymret for leveringen..... 1 2 3 4 9

TREND 2008

SPØRG ALLE

**Q6. For hver af de følgende købsformer: vil du føle dig mere tryk ved at foretage køb fra sælgere/udbyder hjemmehørende i et andet Europæisk Union land, i Danmark eller lige tryk ved begge?**

- Mere tryk ved sælgere fra et andet EU-land..... 1
- Mere tryk ved sælgere fra Danmark end fra et andet EU-land..... 2
- Lige tryk..... 3
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

- A. Anskaffe varer eller tjenesteydelser via internettet..... 1 2 3 9
- B. Anskaffe varer eller tjenesteydelser via telefon eller post ..... 1 2 3 9
- C. Anskaffe varer eller tjenesteydelser fra salgsrepræsentanter derhjemme eller på arbejde.... 1 2 3 9
- D. Anskaffe varer eller tjenesteydelser fra en sælger/udbyder, mens du er på ferie, på indkøbstur eller forretningsrejse ..... 1 2 3 9

**Q7. I øjeblikket når du køber en vare eller en tjenesteydelse fra en sælger/udbyder i udlandet, forventes transaktionen at blive omfattet af loven fra sælgeren/udbyderen. Hvis der i sådanne transaktioner er ensartede europæiske regler der vil være gældende uanset hvor sælgeren / udbyderen er etableret, ville du være mere villig til, lige så villige eller mindre villige til at foretage sådanne grænseoverskridende køb:**

- Mere villig ..... 1
  - Ligeså villig ..... 2
  - Mindre villig ..... 3
  - [Ved ikke/intet svar]..... 9
- A. ... i e-handel situationer..... 1 2 3 9
- B. ... i situationer hvor man fysiske befinder sig og handler i butikken ..... 1 2 3 9

TREND 2009

SPØRG ALLE

**Q8. Er noget af følgende hændt for dig inden for de seneste 12 måneder?**

[FLERE SVAR MULIGE]

- Ja ..... 1
  - Nej ..... 2
  - [Ved ikke/intet svar]..... 9
- A. Er du stødt på uopfordrede salgsreklamer, påstande eller reklametilbud (telefonopkald, spam e-mail, reklame SMS, osv.) ..... 1 2 9
- B. Er du stødt på misvisende eller vildledende reklamer, påstande eller reklametilbud ..... 1 2 9
- [SPØRG C HVIS JA TIL PUNKT B]
- C. Svarede du på en annonce eller et reklametilbud, som viste sig at være misvisende eller vildledende ..... 1 2 9
- D. Er du stødt på svindel-annoncer, -påstande eller -reklametilbud ..... 1 2 9
- [SPØRG E HVIS JA TIL PUNKT D]
- E. Svarede du på en annonce eller et reklametilbud, som viste sig at være svindel ..... 1 2 9

TREND 2009

SPØRG ALLE

**Q9. I løbet af de sidste 12 måneder har du da været ude for problemer, når du købte noget i Danmark?**

- Ja - og jeg klagede til sælgeren/udbyderen/fabrikanten ..... 1
- Ja - men jeg klagede ikke til sælgeren/udbyderen/fabrikanten ..... 2
- Nej ..... 3
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

TREND 2009

[SPØRG HVIS Q9 = 1]

**Q10A. Var du generelt tilfreds eller utilfreds med den måde din(e) klage(r) blev behandlet af sælgeren/udbyderen/fabrikanten?**

- Meget tilfreds..... 4
- Forholdsvis tilfreds..... 3
- Ikke særligt tilfreds..... 2

- Overhovedet ikke tilfreds..... 1
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

TREND 2009

[SPØRG HVIS Q9=2]

**Q10B. Hvad var hovedårsagen til, at du ikke indgav en klage?**

- Det var usandsynligt at du ville kunne finde en tilfredsstillende  
løsning på det problem du oplevede ..... 1
- De berørte beløb var for små..... 2
- Du vidste ikke, hvordan eller, hvor du skulle klage henne..... 3
- Du klagede ikke til sælgeren/udbyderen, men gik direkte til en  
tredjepart (forbrugerorganisation, sagfører, voldgift, mægling,  
forligsinstans, i retten)..... 4
- [Andet] ..... 8
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

TREND 2009

[SPØRG HVIS Q10A=1 eller 2]

**Q11. Hvordan gik du videre?**

[FLERE SVAR MULIGE]

- Du foretog dig intet ..... 1
- Du spurgte en forbrugerorganisation/forbrugerrådgivning om  
råd..... 2
- Du spurgte en advokat om råd ..... 3
- Du bragte sagen for en voldgifts-, mægler eller  
forligsinstitution ..... 4
- Du bragte sagen for retten..... 5
- Du klagede til en offentlig myndighed (forbrugermyndighed,  
tilsynsmyndighed eller lokal/regional myndighed) ..... 6
- [Andet] ..... 8
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

TREND 2009

SPØRG ALLE

**Q12. For hver af følgende udsagn, kan du fortælle mig om du er enig eller uenig i det. I Danmark...**

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

- A. ... Er det nemt at løse en uoverensstemmelse med en sælger/udbyder gennem en voldgifts-, mægler eller forligsinstitution (defekt vare, forsinket/manglende levering osv.) ..... 1 2 3 4 9
- B. ... Er det nemt at løse en uoverensstemmelse med en sælger/udbyder i retten..... 1 2 3 4 9
- C. ... Stoler du på, at de uafhængige forbrugerorganisationer vil beskytte dine rettigheder som forbruger ..... 1 2 3 4 9
- D. ... Stoler du på, at de offentlige myndigheder vil beskytte dine rettigheder som forbruger . 1 2 3 4 9
- E. ... Føler du, at du er tilstrækkeligt beskyttet af de eksisterende tiltag mht. at beskytte forbrugere ..... 1 2 3 4 9
- F. ... Generelt respekterer sælgere/udbydere i Danmark dine rettigheder som forbruger..... 1 2 3 4 9
- G. ... Ville du være mere villig til at forsvare dine rettigheder i en retssal, hvis du kunne gøre det sammen med andre forbrugere, som klagede over det samme ..... 1 2 3 4 9
- H. ... Du har ændret forbrugeradfærd som resultat af en historie i medierne (fx ændrede butik eller produkt)..... 1 2 3 4 9

NU VIL JEG GERNE SPØRGE DIG OM ET ANDET EMNE.

TREND 2009

**SPØRG ALLE**

**Q13. Når du tænker på alle de nonfood-produkter, der er på markedet i øjeblikket i Danmark, synes du så, at... ?**

- Praktisk talt alle produkterne er sikre..... 1
- En lille del af produkterne er ikke sikre..... 2
- En betydelig del af produkterne er ikke sikre ..... 3
- [Det kommer an på produktet]..... 4
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

NEW

**SPØRG ALLE**

**Q14. Og når du tænker på alle fødevarerprodukter på markedet i Danmark i øjeblikket, synes du så, at...?**

- Praktisk talt alle fødevarerprodukter er sikre ..... 1
- Et lille antal fødevarerprodukter er usikre ..... 2
- Et betydeligt antal fødevarerprodukter er usikre..... 3
- [Det kommer an på produktet]..... 4
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

MODIFIED 2009

**SPØRG ALLE**

**Q15. Er du nogensinde været personligt berørt af tilbagekaldelse af en vare fra markedet?**

- Ja - et nonfood-produkt ..... 1
- Ja - et fødevarerprodukt..... 2
- JA, FOR BEGGE ..... 3

- Nej..... 4
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

TREND 2009

[SPØRG, HVIS Q15 ER "1" ELLER "2" ELLER "3"]

**Q16A. Hvad gjorde du i den situation?**

*[FLERE SVAR MULIGE]*

- Du gjorde ikke noget..... 1
- Du kontaktede detailhandleren/forhandleren ..... 2
- Du kontaktede producenten..... 3
- Du kontaktede de danske myndigheder..... 4
- Du kontaktede en forbrugerorganisation ..... 5
- Du gjorde noget andet ..... 6
- [Andet] ..... 7
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

TREND 2009

[SPØRG, HVIS Q15 er "4" ELLER "9"]

**Q16B. Hvad ville du gøre, hvis du var ude for en tilbagekaldelse fra markedet af et nonfood-produkt?**

*[FLERE SVAR MULIGE]*

- Du ville ikke gøre noget..... 1
- Du ville kontakte detailhandleren/forhandleren ..... 2
- Du ville kontakte producenten ..... 3
- Du ville kontakte de danske myndigheder..... 4
- Du ville kontakte en forbrugerorganisation..... 5
- Du ville gøre noget andet end de nævnte muligheder ..... 6
- [Andet] ..... 7
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

TREND 2010

SPØRG ALLE

**Q17. Hvis du kigger på alt det, du købte i sidste uge; havde den miljømæssige påvirkning af et produkt (eller tjenesteydelse) en indvirkning på dit valg?**

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

TREND 2010



SPØRG ALLE

**Q18. Hvis du tager højde for den miljømæssige påvirkning, når du køber et produkt/tjenesteydelse, hvor kunne du så tænke dig, produkters (eller tjenesteydelsers) miljømæssige påvirkninger bliver vist?**

- Nej - Jeg vil ikke tage højde for produkters (eller tjenesteydelsers) miljømæssige påvirkninger ..... 1
- På produktet (hvis det ikke er en tjenesteydelse) ..... 2
- Vist i butikken / når det bliver solgt til mig ..... 3
- På internet/hjemmeside/website ..... 4
- [Ved ikke/intet svar]..... 9

**D1. Køn**

**[SPØRG IKKE - AFMÆRK DET KORREKTE]**

- [1] Mand
- [2] Kvinde

**D2. Hvor gammel er du?**

- [ ][ ] år gammel
- [00] [AFSLAG/INTET SVAR]

**D3. Hvor gammel var du, da du stoppede med at være fuldtidsstuderende?**

**[Skriv DEN ALDER HVOR UDDANNELSE OPHØRTE]**

- [ ][ ] ..... år gammel
- [ 00 ] ..... [STUDERER STADIG PÅ FULD TID]
- [ 01 ] ..... [HAR ALDRIG STUDERET PÅ FULD TID]
- [ 99 ] ..... [AFSLAG/INTET SVAR]

**D4. Hvad angår din nuværende beskæftigelse, vil du sige at du er selvstændig, lønmodtager eller arbejder, eller vil du sige, at du er uden erhvervmæssig beskæftigelse? Betyder det, at du er...**

**[HVIS DER GIVES ET SVAR PÅ HOVEDKATEGORIEN, LÆSES DE RESPEKTIVE UNDERKATEGORIER OP - KUN ET SVAR]**

**- Selvstændig**

- i.e. : - landmand, forstmand, fisker ..... 11
- butiksejer, håndværker ..... 12
- udøver af et liberalt erhverv (advokat, læge, revisor, arkitekt...) ..... 13
- leder af en virksomhed ..... 14
- andet ..... 15

**- Lønmodtager**

- i.e. : - udøver af et liberalt erhverv (ansat læge, advokat, revisor, arkitekt) ..... 21
- daglig leder, direktør eller topleder ..... 22
- mellemlider ..... 23
- Embedsmand ..... 24
- kontormedarbejder ..... 25
- anden form for ansat (sælger, sygeplejerske osv...) ..... 26
- andet ..... 27

**- Arbejder**

- i.e. : - tilsynsførende / sjakformand (teamleder osv...) ..... 31

- Arbejder.....	32
- ufaglært arbejder .....	33
- andet .....	34
<b>- uden erhvervmæssig beskæftigelse</b>	
→ i.e. : - hjemmegående .....	41
- studerende (fuld tid) .....	42
- pensioneret .....	43
- jobsøgende.....	44
- andet .....	45
- [Afslag] .....	99

TREND 2009

**B6. Vil du sige du bor i en...?**

- Landsby .....	1
- Lille by .....	2
- Mellemstor by.....	3
- Større by.....	4
- Storby/hovedstad .....	5
- [Ved ikke/intet svar].....	9

TREND 2009

**B7. Har du Internet-forbindelse til rådighed derhjemme...**

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