

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Sweden**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

FRÅGA ALLA

Q1. Har du gjort några distansköp av varor eller tjänster under de senaste 12 månaderna, i Sverige eller någon annanstans på följande sätt?

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Ja, från en säljare/leverantör i Sverige..... 1
 - Ja, från en säljare/leverantör i ett annat EU-land..... 2
 - Ja, från en säljare/leverantör utanför EU..... 3
 - Nej..... 4
 - [Vet ej/Inget svar] 9
- A. Via Internet (websida, e-post etc) 1 2 3 4 9
- B. Per telefon 1 2 3 4 9
- C. Per post (kataloger, postorder etc)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[FRÅGA OM SVARET ÄR "2" PÅ Q1A ELLER Q1B ELLER Q1C]

Q1A. Du har sagt att du har gjort något distansköp (per telefon, post eller internet) från ett annat EU-land. Var vänlig berätta hur mycket du totalt har spenderat på det du köpte på distans under de senaste 12 månaderna, även om beloppet bara är en uppskattning.

- [_____]Euro (or local currency)
- [Vet ej/Inget svar] 999999999

TREND 2009

FRÅGA ALLA

Q2. Under de senaste 12 månaderna, har du köpt några varor på en semester, shopping- eller tjänsteresa till ett annat EU-land?

- Ja 1
- Nej..... 2
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND 2008

Q3. Har någon av följande situationer inträffat under de senaste 12 månaderna när du gjort ett distansköp i Sverige eller någon annanstans?

- Har hänt 1
- Har inte hänt 2
- [Vet ej/Inget svar] 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- A. En försening i leveransen av något köpt från en säljare/leverantör som är belägen i Sverige..... 1 2 9
- B. Du köpte något från en säljare/leverantör belägen i Sverige som aldrig levererats 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- C. En försening i leveransen av något köpt från en säljare/leverantör som är belägen i ett annat EU-land 1 2 9
- D. Du köpte något från en säljare/leverantör som är belägen i ett annat EU-land som inte levererades alls 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- E. En försening i leveransen av något köpt från en säljare/leverantör som är belägen utanför EU 1 2 9
- F. Du köpte något från en säljare/leverantör som är belägen utanför EU och du fick det inte levererat alls..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- G. Du ville köpa något från en säljare/leverantör i ett annat EU-land men säljaren vägrade leverera eller sälja till dig..... 1 2 9

TREND 2008

FRÅGA ALLA

Q4. Har du köpt eller anmält dig till en finansiell service (t.ex. transaktionskonto, kreditkort, sparkonto, försäkring, bolån etc) via internet, telefon eller post under de senaste 12 månaderna?

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Ja, från en säljare/leverantör i Sverige..... 1
- Ja, från en säljare/leverantör i ett annat EU-land..... 2
- Ja, från en säljare/leverantör utanför EU..... 3
- [Nej] 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND 2008

FRÅGA ALLA

Q5. Om vi tänker generellt på köp av varor eller tjänster från säljare/leverantörer på andra platser i Europeiska unionen, det vi kallar "gränsöverskridande handel", var vänlig säg mig i vilken omfattning du instämmer med eller inte instämmer med följande påståenden.

- Håller med helt 1
- Kan hålla med..... 2
- Håller inte med 3
- Håller inte alls med 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

- A. Du är beredd att använda ett annat Europeiskt Union-språk för att köpa varor och tjänster 1 2 3 4 9
- B. Du vet var du kan få information och råd om gränsöverskridande handel i Europeiska Unionen 1 2 3 4 9
- C. Under de kommande 12 månaderna, tänker du göra inköp över gränserna som är värt mer än de du gjort under de senaste 12 månaderna 1 2 3 4 9
- D. Du är inte intresserad av gränsöverskridande shopping eftersom du är osäker på dina rättigheter 1 2 3 4 9
- E. Du är inte intresserad av gränsöverskridande shopping eftersom du inte har tillgång till internet..... 1 2 3 4 9
- F. Du är inte intresserad av att göra gränsöverskridande transaktioner inom Europeiska Unionen under de närmaste 12 månaderna 1 2 3 4 9
- G. Du är inte intresserad av att göra gränsöverskridande transaktioner eftersom du är oroad över svårigheter som kan uppstå om du behöver lösa problem som klagomål och retur av defekta produkter etc..... 1 2 4 3 9
- H. Du är inte intresserad av att göra gränsöverskridande transaktioner eftersom du är oroad över att kunna falla offer av bluffar eller bedrägerier när du köper varor eller tjänster 1 2 3 4 9
- I. Du är inte intresserad av gränsöverskridande transaktioner eftersom du är oroad över leveransen 1 2 3 4 9

TREND 2008

FRÅGA ALLA

Q6. För vart och ett av följande, skulle du känna dig mer trygg att köpa från säljare/leverantörer lokaliserad i ett annat EU-land, i Sverige, eller lika trygg i båda fallen?

- Känner mig säkrare med säljare från annat EU-land 1
- Känner mig säkrare med säljare från Sverige än från annat EU-land 2
- Lika säker..... 3
- [Vet ej/Inget svar] 9

- A. Köpa varor eller tjänster via internet 1 2 3 9
- B. Köpa varor eller tjänster per telefon eller post 1 2 3 9
- C. Köpa varor eller tjänster från säljare i ditt hem eller på din arbetsplats..... 1 2 3 9
- D. Köpa varor eller tjänster från en säljare/leverantör när du är på semester eller på en shopping- eller affärsresa 1 2 3 9

Q7. För närvarande, när du köper varor eller tjänster från en säljare/leverantör utomlands, är det troligt att din transaktion regleras av lagstiftning hos säljaren/leverantören Om i sådana transaktioner, ett enhetligt europeiskt regelverk vore tillämpligt oavsett var säljaren/köparen var etablerad, skulle du då vara mer benägen, lika benägen eller mindre benägen att göra gränsöverskridande inköp:

- mer benägen 1

| | |
|---------------------------------------|---------|
| - Lika benägen | 2 |
| - Mindre benägen..... | 3 |
| - [Vet ej/Inget svar] | 9 |
| A. ... inom e-handelssituationer..... | 1 2 3 9 |
| B. ... inom butiksområdet..... | 1 2 3 9 |

TREND 2009

FRÅGA ALLA

Q8. Har något av följande hänt dig under de senaste 12 månaderna?

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

| | |
|---|-------|
| - Ja | 1 |
| - Nej..... | 2 |
| - [Vet ej/Inget svar] | 9 |
| A. Du har fått icke begärd kommersiell reklam eller erbjudanden (besök eller telefonsamtal från någon du aldrig mött förr som försökt sälja något, spam/skräppost, sms etc.)..... | 1 2 9 |
| B. Du har fått vilseledande eller bedräglig reklam, påstående eller erbjudanden | 1 2 9 |
| [FRÅGA C OM JA PÅ ALTERNATIV B] | |
| C. Du svarade på reklam eller erbjudanden som visade sig vara vilseledande eller bedrägliga..... | 1 2 9 |
| D. Du har sett eller hört reklam, påstående eller erbjudanden som var bedrägliga | 1 2 9 |
| [FRÅGA E OM JA PÅ ALTERNATIV D] | |
| E. Du har svarat på reklam eller erbjudanden som visat sig vara bedrägliga | 1 2 9 |

TREND 2009

FRÅGA ALLA

Q9. Under de senaste 12 månaderna, har du stött på några problem när du har köpt något i Sverige?

| | |
|--|---|
| - Ja - och jag har klagat till säljaren/leverantör/tillverkare | 1 |
| - Ja - men jag har inte klagat till säljaren/leverantören/tillverkare | 2 |
| - Nej..... | 3 |
| - [Vet ej/Inget svar] | 9 |

TREND 2009

[FRÅGA OM Q9 = 1]

Q10A. Generellt sett, blev du nöjd eller inte med hur ditt/dina klagomål togs om hand av säljaren/leverantören/tillverkare?

| | |
|-----------------------------|---|
| - Mycket nöjd | 4 |
| - Ganska nöjd..... | 3 |
| - Inte särskilt nöjd..... | 2 |
| - Inte alls nöjd..... | 1 |
| - [Vet ej/Inget svar] | 9 |

TREND 2009

[FRÅGA OM Q9=2]

Q10B. Vad var huvudskälet till att du inte klagade?

- Det var osannolikt att du skulle få en tillfredsställande lösning på problemet. 1
- Berörda belopp var för låga 2
- Jag visste inte hur eller till vem jag skulle klaga..... 3
- Du klagade inte till säljaren/leverantören utan gick direkt till tredje part (konsumentorganisation/jurist/medlare/skiljedomare, förlikningsorgan, stämning) 4
- [Annat] 8
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND 2009

[FRÅGA OM Q10A = 1 ELLER 2]

Q11. Hur gick du vidare?

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Du gjorde inget mer 1
- Du bad om råd hos en konsumentförening/konsumentrådgivning..... 2
- Du bad en jurist om råd 3
- Du tog ärendet till skiljedom, medling, förlikning 4
- Du tog ärendet till domstol 5
- Du klagade till en myndighet (konsumentföreträdare, - reglerare eller lokal/regional myndighet)..... 6
- [Annat] 8
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND 2009

FRÅGA ALLA

Q12. Säg mig, för vart och ett av följande påståenden, om du instämmer i eller tar avstånd ifrån det. I Sverige...?

- Instämmer definitivt 1
- Instämmer 2
- instämmer inte..... 3
- Instämmer verkligen inte 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

A. ... Det är lätt att lösa tvister med säljare/leverantör genom skiljedomsförfarande,

☐ medling eller förlikning (dåligt fungerande vara, sen/ingen leverans etc)..... 1 2 3 4 9

- B. ... Det är lätt att lösa tvister med säljare/leverantör genom domstolar 1 2 3 4 9
- C. ... Du litar på att oberoende konsumentorganisationer skyddar dina rättigheter som konsument..... 1 2 3 4 9
- D. ... Du litar på att offentliga myndigheter skyddar dina rättigheter som konsument 1 2 3 4 9
- E. ... Känner du att du är tillräckligt skyddad genom existerande åtgärder som ☒skyddar konsumenter 1 2 3 4 9
- F. ... Respekterar säljare/leverantörer i Sverige generellt sett dina rättigheter som konsument1 2 3 4 9
- G. ... Skulle du vara mer benägen att försvara dina rättigheter i domstol om du kunde gå samman med andra konsumenter som klagade på samma sak 1 2 3 4 9
- H. ... Du har ändrat ditt konsumentbeteende till följd av en berättelse i media (t.ex. ändrat affär eller vara)..... 1 2 3 4 9

NU SKULLE JAG VILJA FRÅGA DIG OM ETT ANNAT ÄMNE

TREND 2009

FRÅGA ALLA

Q13. Om du tänker på andra produkter än livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Sverige, tror du att...

- I huvudsak är alla produkter säkra 1
- ett litet antal produkter är osäkra..... 2
- ett stort antal produkter är osäkra 3
- [det beror på produkten] 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

FRÅGA ALLA

Q14. Om du tänker på alla livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Sverige, tror du att...?

- I huvudsak alla livsmedel är säkra..... 1
- ett litet antal livsmedel är osäkra 2
- ett stort antal livsmedel är osäkra 3
- [det beror på produkten] 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

MODIFIED 2009

FRÅGA ALLA

Q15. Har du personligen berörts av återkallandet av en produkt från marknaden?

- Ja - en vara som inte var en matprodukt 1
- Ja - en matprodukt..... 2
- JA PÅ BÅDA 3
- Nej 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND 2009

[FRÅGA OM Q15 ÄR "1" ELLER "2" ELLER "3"]

Q16A. Vad gjorde du i den situationen?

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Du gjorde ingenting..... 1
- Du kontaktade återförsäljaren/distributören 2
- Du kontaktade tillverkaren 3
- Du kontaktade en nationell offentlig myndighet 4
- Du kontaktade en konsumentorganisation 5
- Du agerade på något annat sätt 6
- [Annat] 7
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND 2009

[FRÅGA OM Q15 ÄR 4" ELLER "9"]

Q16B. Vad skulle du göra om du påvekades av återkallande av en icke livsmedelsprodukt?

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Du skulle inte göra någonting 1
- Du skulle kontakta återförsäljaren/distributören 2
- Du skulle kontakta tillverkaren 3
- Du skulle kontakta en nationell offentlig myndighet..... 4
- Du skulle kontakta en konsumentorganisation 5
- Du skulle göra något annat än nämnda alternativ 6
- [Annat] 7
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND 2010

FRÅGA ALLA

Q17. Med avseende på allt som du köpt förra veckan; hade någon varas (eller tjänsts) miljöpåverkan betydelse för ditt val?

- Ja 1
- Nej 2
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND 2010

FRÅGA ALLA

Q18. Om du tar hänsyn till miljöpåverkan när du köper en vara/tjänst, var skulle du önska att att varans (eller tjänstens) miljöpåverkan ska visas?

| | |
|--|---|
| - Nej - jag skulle inte ta hänsyn till varors (eller tjänsters) miljöpåverkan | 1 |
| - På varan (om inte en tjänst)..... | 2 |
| - Visas i butiken / när den säljs till mig | 3 |
| - På internet/hemsida/websajt | 4 |
| - [Vet ej/Inget svar] | 9 |

D1. Kön

[FRÅGA INTE - ANGE TILLÄMPLIGT]

- [1] Man
- [2] Kvinna

D2. Hur gammal är du?

- [][] år
- [00] [AVBÖJANDE/INGET SVAR]

D3. Hur gammal var du när du slutade studera på heltid?

[Skriv hur gamal han/hon var]

- [][] år
- [00] [LÄSER FORTFARANDE PÅ HELTID]
- [01] [ALDRIG LÄST PÅ HELTID]
- [99] [AVBÖJANDE/INGET SVAR]

D4. När det gäller din nuvarande sysselsättning skulle du beskriva dig som egen företagare, löntagare, verkstadsarbetare eller skulle du beskriva dig vara utan yrkesmässig sysselsättning? Betyder det att du är

[OM ETT SVAR I HUVUDKATEGORIN GES, LÄS UPP RESPEKTIVE UNDERKATEGORIER - ENDAST ETT SVAR]

- Egen företagare

- i.e. : - lantbrukare, skogsarbetare, fiskare..... 11
- affärsinnehavare, hantverkare 12
- praktiserande akademiker (jurist, läkare, revisor, arkitekt,...) 13
- företagsledare inom ett företag..... 14
- annat..... 15

- Löntagare

- i.e. : - akademiker (anställd läkare, jurist, revisor, arkitekt) 21
- vd, direktör eller högsta ledningen 22
- ledning på mellannivå 23
- Offentliganställd..... 24
- kontorstjänsteman..... 25
- annan löntagare (säljare, sjuksköterska, etc.....) 26
- annat..... 27

- Verkstadsarbetare

- i.e. : - tillsyningsman/förman (gruppleddare, etc...) 31
- Verkstadsarbetare..... 32
- utbildad verkstadsarbetare 33
- annat..... 34

- Utan yrkesmässig sysselsättning

| | | |
|----------|-----------------------------|----|
| → i.e. : | - sköter hemmet..... | 41 |
| | - studerande (heltid) | 42 |
| | - pensionerad | 43 |
| | - arbetssökande..... | 44 |
| | - annat..... | 45 |
| | - [Avböjande]..... | 99 |

TREND 2009

B6. Skulle du säga att du bor i...?

| | |
|-----------------------------|---|
| - Landsortsby | 1 |
| - Småstad..... | 2 |
| - Mellanstor stad | 3 |
| - Storstad | 4 |
| - Storstad/huvudstad | 5 |
| - [Vet ej/Inget svar] | 9 |

TREND 2009

B7. Har du internetanslutning hemma...

| | |
|-----------------------------|---|
| - Ja | 1 |
| - Nej..... | 2 |
| - [Vet ej/Inget svar] | 9 |