

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Denmark**

FL331 - DK

STILLES TIL ALLE

P1 Sælger jeres virksomhed direkte til slutbrugere?

Ja	1
Nej	2

HVIS "NEJ", KODE 2 I P1, AFBRYDES INTERVIEWET

P2a Hvor mange medarbejdere er der i jeres virksomhed?

(INT.: HVIS "VED IKKE/INTET SVAR, KODE '999') - (KUN ÉT SVAR)

					medarbejdere
--	--	--	--	--	--------------

HVIS UNDER 10 MEDARBEJDE, P2a<10, AFBRYDES INTERVIEWET - HVIS P2a=999, GÅ TIL P2b - ANDRE GÅ TIL P3

P2b Har jeres virksomhed...

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Under 10 medarbejdere	1
10-49 medarbejdere	2
50-249 medarbejdere	3
250 medarbejdere eller derover	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 Til hvor mange EU-lande udfører du på nuværende tidspunkt salg på tværs af grænser til slutbrugere?"Ifølge vores definition er et salg på tværs af grænser et salg via telefon, post, e-handel eller via et hjemmebesøg hos en slutbruger (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 slutbrugeren 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."

(INT.: HVIS "SÆLGER KUN TIL FORBRUGERE I EGET LAND", KODE '00' - HVIS "VED IKKE/INTET SVAR", KODE '99')

land(e)

FL300 Q1

Q1.1 Angiv et estimat af procentdelen af din samlede omsætning fra: E-handel/internetsalg

(INT.: HVIS "IKKE RELEVANT", KODE '998' - HVIS "VED IKKE/INTET SVAR", KODE '999') - (KUN ÉT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Angiv et estimat af procentdelen af din samlede omsætning fra: E-handel/internetsalg i Danmark

(INT.: HVIS "IKKE RELEVANT", KODE '998' - HVIS "VED IKKE/INTET SVAR", KODE '999') - (KUN ÉT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Angiv et estimat af procentdelen af din samlede omsætning fra: E-handel/internetsalg i Danmark

(INT.: HVIS "IKKE RELEVANT", KODE '998' - HVIS "VED IKKE/INTET SVAR", KODE '999') - (KUN ÉT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Angiv et estimat af procentdelen af din samlede omsætning fra: Salg via internet, telefon eller postordre til forbrugere i andre EU-lande

(INT.: HVIS "IKKE RELEVANT", KODE '998' - HVIS "VED IKKE/INTET SVAR", KODE '999') - (KUN ÉT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Hvor vigtige er følgende forhindringer for udviklingen af jeres salg på tværs af grænser til andre EU-lande?
----	--

(ET SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Meget vigtigt	Ret vigtigt	Ikke særlig vigtigt	Slet ikke vigtigt	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
1	Ekstraomkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige nationale skatte- og afgiftsregler (f.eks. momsregler)	1	2	3	4	5
2	Ekstraomkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige bestemmelser om forbrugerbeskyttelse og kontraktlovgivning (herunder juridisk rådgivning) (M)	1	2	3	4	5
3	Højere omkostninger ved levering på tværs af grænser sammenlignet med indenlandsk levering	1	2	3	4	5
4	Muligt højere omkostninger til løsning af klagesager og tvister på tværs af grænser	1	2	3	4	5
5	Muligt højere omkostninger i forbindelse med svindel og manglende betalinger ved handel på tværs af grænser	1	2	3	4	5
6	Ekstraomkostninger på grund af sprogforskelle	1	2	3	4	5
7	Ekstraomkostninger til eftersalgsservice ved transaktioner på tværs af grænser	1	2	3	4	5

8	Restriktioner på salg på tværs af grænser pålagt af producenter og leverandører	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

Q3	"Forbrugerlovgivning" skal forstås som lovgivning vedrørende forbrugernes økonomiske interesser men ikke vedrørende produktsikkerhed. Når spørgsmålene omhandler produktsikkerhed vil det fremgå eksplicit. Ved du, hvor du kan finde eller få relevant information og rådgivning om forbrugerlovgivning enten vedrørende Danmark eller andre EU-lande?
----	---

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT) - (INT.: HVIS RESPONDENTEN SVARER "JA, OG KONKRET NÆVNER DET EUROPÆISKE NETVÆRK AF FORBRUGERCENTRE", ANVENDES KODE '4')

Ja, vedrørende lovgivning i Danmark	1,
Ja, vedrørende lovgivning i andre EU-lande	2,
Nej, hverken vedrørende Danmark eller andre EU-lande	3,
Ja, gennem det europæiske netværk af forbrugercentre (LÆS IKKE OP)	4,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5,

NEW

Q4a STILLES TIL FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - ANDRE GÅ TIL Q4b

Q4a	Returret er forbrugerens lovbeskyttede ret til at returnere varer købt via internettet, telefon eller postordre inden for en given betænkningstid uden at betale strafgebyr. Hvor lang er returretsperioden i Danmark? Du bedes angive dit svar i kalenderdage. (M)
-----	---

(INT.: HVIS "VED IKKE/INTET SVAR", KODE '999') - (KUN ÉT SVAR)

			kalenderdage
--	--	--	--------------

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

Q4b STILLES TIL AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - ANDRE GÅ TIL Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

Q5a STILLES IKKE TIL IE OG UK - IE OG UK GÅ TIL Q5b

--

Q5a	Afslut følgende udsagn på korrekt vis. "Forbrugeren har ret til at forlange, at et defekt produkt bliver repareret..."
-----	--

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Inden for 1 år fra den oprindelige købsdato	1
Inden for 2 år fra den oprindelige købsdato	2
Inden for minimum 2 år fra den oprindelige købsdato og længere for visse produkter	3
Intet af det ovenstående (LÆS IKKE OP)	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

FL300 Q12_a

Q5b STILLES KUN TIL IE OG UK - ANDRE GÅ TIL Q6 - Q5b STILLES IKKE TIL SKOTLAND - SKOTLAND GÅ TIL Q5c

--

Q5b	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

Q5c STILLES KUN TIL SKOTLAND - ANDRE GÅ TIL Q6

--

Q5c	
-----	--

--

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12_b2

STILLES TIL ALLE

Q6	Jeg vil læse 4 udsagn om lovgivning i Danmark om handelspraksis. Der er forbudt og ikke-forbudt praksis. For hvert udsagn, kunne du venligst oplyse, om den er forbudt eller ej? (M)
----	--

(ÉT SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Forbudt	Ikke forbudt	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	----------	---------	--------------	-----------------------------------

1	At medtage en faktura eller et lignende dokument med påstand om betaling i reklamemateriale	1	2	3
2	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	3
3	At gøre overdrevne udtalelser i en reklame	1	2	3
4	At beskrive et produkt som "gratis", når det kun er gratis for kunder, der ringer op på et telefonnummer med overpris	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	I de sidste tolv måneder er du da stødt på bedrageriske reklamer, udsagn eller tilbud fra dine konkurrenter?
----	--

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, gentagne gange	1
Ja, en eller to gange	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

FL300 Q15

Q8 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.

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, gentagne gange	1
Ja, en eller to gange	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

FL300 Q16

Q9 I de sidste tolv måneder er du da stødt på overdrevne eller misvisende udtalelser fremsat af dine konkurrenter om deres produkters gavnlige effekt på miljøet (misvisende miljøpåstande)?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, gentagne gange	1
Ja, en eller to gange	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

NEW

Q10 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

(ET SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Stærkt enig	Enig	Uenig	Stærkt uenig	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	----------	-------------	------	-------	--------------	-----------------------------------

1	Du overholder fuldt ud forbrugerlovgivningen	1	2	3	4	5
2	Dine konkurrenter overholder forbrugerlovgivningen	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11	Når det gælder produktsikkerhed, fandt noget af det følgende da sted i løbet af de to sidste år?
-----	--

(ET SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Ja	Nej	Ikke relevant/sælger ikke produkter (LÆS IKKE OP)	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	----------	----	-----	---	-----------------------------------

1	Du modtog kundeklager omkring sikkerheden på et hvilket som helst produkt, du solgte	1	2	3	4
2	Myndighederne kontrollerede sikkerheden på nogle af de produkter, du solgte	1	2	3	4
3	Myndighederne forlangte, at du fjernede eller tilbagekaldte nogle af de produkter, du solgte	1	2	3	4
4	Myndighederne forlangte, at du udstedte en offentlig advarsel om sikkerheden på nogle af de produkter, du solgte	1	2	3	4
5	Har du, som detailhandler, udført tests for at sikre, at et hvilket som helst af de produkter, du solgte, var sikkert	1	2	3	4
6	Andre former for håndhævelse af produktsikkerhed (M)	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	"Forbrugermyndigheder" er de nationale, regionale og lokale offentlige myndigheder, der varetager markedsovervågning og andre aktiviteter for at sikre overholdelse af forbruger- og produktsikkerhedslovgivningen. Har du inden for de seneste 12 måneder fået oplyst fra forbrugermyndighederne (eller fra forbrugerorganisationer), 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. (M)
-----	---

(KUN ET SVAR)

Ja

1

Nej	2
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13	Følgende udsagn relaterer til overvågning af overholdelse af forbruger- og produktsikkerhedslovgivning. Fortæl, om du er stærkt enig - enig - uenig - stærkt uenig i følgende udsagn:
-----	---

(ET SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Stærkt enig	Enig	Uenig	Stærkt uenig	Ikke relevant/sælger ikke produkter (LÆS IKKE OP)	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)

1	De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af forbrugerlovgivningen inden for din sektor i Danmark	1	2	3	4	5	6
2	De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af produktsikkerhedslovgivningen inden for din sektor i Danmark	1	2	3	4	5	6
3	De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af fødevarer sikkerhedslovgivningen inden for din sektor i Danmark	1	2	3	4	5	6
4	Forbrugernes NGO'er overvåger aktivt overholdelse af forbrugerlovgivning inden for din sektor i Danmark	1	2	3	4	5	6
5	De selvregulerende organisationer overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af adfærdskodeks og adfærdspraksis indenfor din sektor i Danmark	1	2	3	4	5	6
6	Medierne rapporterer regelmæssigt om virksomheder, der ikke overholder forbrugerlovgivningen	1	2	3	4	5	6

7	Du ændrede din kommercielle fremgangsmåde som følge af en historie i medierne	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q14a STILLES IKKE TIL FINLAND - FINLAND GÅ TIL Q14b

Q14a	Har du tidligere anvendt ikke retslige forligsmekanismer (d.v.s. forligsmand, ombudsmand, forligsråd, eller andre udenomsretlige forligsorganer) til at indgå forlig med forbrugere?
------	--

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Nej, og du har ikke kendskab til nogen af disse mekanismer	1,
Nej, men du har kendskab til nogle ikke-retslige forligsmekanismer	2,
Nej, men du er medlem af en ikke-retslig forligsinstans	3,
Ja, du har benyttet dig af ikke-retslige forligsmekanismer	4,
Ja, du anvender jævnligt disse mekanismer	5,
Ja, som del af den ikke-retslige forligsinstans, du er medlem af	6,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

Q14b STILLES KUN TIL FINLAND - ANDRE GÅ TIL Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

STILLES TIL ALLE

Telefonsalg/call center (ikke e-handel, f.eks. telefonsalg, tv-shop)	3,
Salgsrepræsentanter, der kører ud til forbrugers hjem	4,
Direkte detailsalg (dvs. butikker)	5,
Andet (LÆS IKKE OP)	6,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Sælger I fødevarer eller andre varer til slutbrugere? "Med fødevarer menes: fødevarer, som forbrugerne kan spise derhjemme, tage med hjem eller spise på stedet."
----	---

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, I sælger fødevarer	1
Ja, I sælger andre varer	2
Ja, I sælger både fødevarer og andre varer	3
Nej	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	På hvilke sprog kan I håndtere at sælge til slutbrugere?
----	--

(LÆS IKKE OP - FLERE SVAR MULIGT)

Bulgarsk	1,
Tjekkisk	2,
Dansk	3,
Hollandsk	4,
Engelsk	5,
Estisk	6,
Finsk	7,
Fransk	8,
Tysk	9,
Græsk	10,
Ungarsk	11,
Irsk	12,
Italiensk	13,
Lettisk	14,
Litauisk	15,
Maltesisk	16,
Polsk	17,
Portugisisk	18,
Rumænsk	19,
Slovakisk	20,
Slovensk	21,
Spansk	22,
Svensk	23,
Islandsk	24,

Norsk	25,
Luxemburgsk	26,
Russisk	27,
Andet	28,
Ved ikke/Intet svar	29,

NEW BASED ON FL300 D6