

**ZA 5614**

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

**Country Questionnaire  
Iceland**

## FL331 - IS

Allir

P1 Selur fyrirtækið þitt vörur beint til neytenda?

Já	1
Nei	2

EF "NEI", KÓÐI 2 Í P1 SKAL STÖÐVA VIÐTAL

P2a Hversu margir starfsmenn starfa hjá fyrirtækinu

(INT.: EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999') - (AÐEINS EITT SVAR)

					starfsmenn
--	--	--	--	--	------------

EF FÆRRI EN 10 STARFSMENN, P2a&lt;10, STÖÐVA VIÐTAL - EF P2a=999, FARA Í P2b - AÐRIR FARA Í P3

P2b Er fyrirtækið þitt með...

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Færr en 10 starfsmenn	1
10 til 49 starfsmenn	2
50 - 249 starfsmenn	3
250 starfsmenn eða fleiri	4
[Veit ekki/vill ekki svara]	5

EF P2b=1 EÐA P2b=5, STÖÐVA VIÐTAL

D5 Til hversu margra ESB-landa seljið þið nú vörur til neytenda yfir landamæri? "Með viðskiptum yfir landamæri er átt við síma-, póst- eða netsölu eða heimsóknar til neytanda vörunnar (s.s. almenns borgara) í ESB-landi. Upprunaland vörunnar sem er seld skiptir ekki máli. Mikilvægast er að neytandinn sé íbúi í öðru ESB-landi en seljandinn þegar viðskiptin eiga sér stað. Smásöluverslun til íbúa annars ESB-lands sem er í fríi eða í verslunarferð telst ekki vera viðskipti yfir landamæri."

(INT.: EF "ÞIÐ SELJIÐ AÐEINS TIL NEYTENDA Í YKKAR EIGIN LANDI", KÓÐI '00' - EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI 99)

lands/landa

FL300 Q1

Q1.1 Hvað áætlar þú að stór hluti heildarveltu ykkar á síðasta ári byggist á: Rafrænni verslun/netsölu?

(INT.: EF "Á EKKI VIÐ", KÓÐI '998' - EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999') - (AÐEINS EITT SVAR)

%

NÝTT BYGGT Á FL300 Q2

Q1.2 Hvað áætlar þú að stór hluti heildarveltu ykkar á síðasta ári byggist á: Rafrænni verslun/netsölu á Íslandi

(INT.: EF "Á EKKI VIÐ", KÓÐI '998' - EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999') - (AÐEINS EITT SVAR)

%

NÝTT BYGGT Á FL300 Q2

Q1.3 Hvað áætlar þú að stór hluti heildarveltu ykkar á síðasta ári byggist á: Síma- eða póstsölu

(INT.: EF "Á EKKI VIÐ", KÓÐI '998' - EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999') - (AÐEINS EITT SVAR)

%

NÝTT BYGGT Á FL300 Q2

Q1.4 Hvað áætlar þú að stór hluti heildarveltu ykkar á síðasta ári byggist á: Sölu gegnum internet, síma eða póst til neytenda í löndum innan Evrópusambandsins

(INT.: EF "Á EKKI VIÐ", KÓÐI '998' - EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999') - (AÐEINS EITT SVAR)

%

NÝTT BYGGT Á FL300 Q2

--

Q2	Hversu mikil vandamál eru eftirfarandi hindranir fyrir þróun millilandasölu ykkar til Evrópusambandsríkja?
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)
---------------------------

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Mjög mikið vandamál	Frekar mikið vandamál	Frekar lítið vandamál	Alls ekki vandamál	[VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA]
--	-----------------------------	---------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------	-----------------------------

1	Aukakostnaður við að uppfylla skilyrði ólíkra skattalöggjafa (t.d. VSK-reglur)	1	2	3	4	5
2	Aukakostnaður við að uppfylla skilyrði ólíkra neytendaverndarlaga og samningslaga (að meðtaldri lögfræðiaðstoð)	1	2	3	4	5
3	Aukinn kostnaður við vörusendingar milli landa miðað við vörusendingar innan heimalands	1	2	3	4	5
4	Möguleikinn á auknum kostnaði við úrlausnir á kvörtunum og ágreiningsatriðum milli landa	1	2	3	4	5
5	Möguleikinn á auknum kostnaði vegna hættu á svikum og greiðslufalli í millilandasölu	1	2	3	4	5
6	Aukakostnaður vegna tungumálaörðugleika	1	2	3	4	5
7	Aukakostnaður vegna þjónustu eftir sölu í millilandaviðskiptum	1	2	3	4	5

8	Takmarkanir á millilandasölu sem settar eru af framleiðendum eða birgjum	1	2	3	4	5
---	--------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---

NÝTT

Q3	"Neytendalöggjöf" vísar til löggjafar sem fjallar um efnahagsleg hagsmunaaatriði neytenda að frátöldu vöruöryggi. Þegar spurningar vísa til vöruöryggis verður það tekið sérstaklega fram. Veistu hvar þú getur fengið eða nálgast viðeigandi upplýsingar og ráðgjöf um neytendalöggjöf á Íslandi eða í ríki innan Evrópusambandsins?
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT) - (INT.: EF SVARANDINN SVARAR "JÁ, OG MINNIST SÉRSTAKLEGA Á EVRÓPSKA NEYTENDAMIÐSTÖÐ" VINSAMLEGAST NOTIÐ KÓÐA "4")

Já, hvað varðar löggjöf á Íslandi	1,
Já, hvað varðar löggjöf í löndum innan Evrópusambandsins	2,
Nei, hvorki fyrir Ísland né lönd innan Evrópusambandsins	3,
[Já, og minnst sérstaklega á Evrópska Neytendamiðstöð]	4,
[Veit ekki/vill ekki svara]	5,

Nýtt

SPYRJIÐ Q4a Í FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - AÐRIR FARA Í Q4b

Q4a	Skilafrestur er lagalegur réttur neytanda til að skila vöru sem keypt var á internetinu, gegnum síma eða póst innan ákveðins tíma án þess að þurfa að greiða sekt. Hvað er skilafrestur langur á Íslandi? (Vinsamlegast svaraðu með fjölda daga)
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(INT.: EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999') - (AÐEINS EITT SVAR)

Fjöldi daga (að meðtöldum helgum og frídögum)

FL300 Q11\_a BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

SPYRJIÐ Q4b Í AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - AÐRIR FARA Í Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11\_b BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

EKKI SPYRJA Q5a Í IE OG UK - IE OG UK FARA Í Q5b

--

Q5a Vinsamlega ljúkið við að klára eftirfarandi staðhæfingu á réttan hátt. Neytandi hefur rétt á biðja um að gert sé við bilaða vöru...

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Innan 1 árs frá dagsetningu hinna upphaflegu kaupa eða	1
Innan 2 ára frá dagsetningu hinna upphaflegu kaupa eða	2
Innan að minnsta kosti tveggja ára frá dagsetningu hinna upphaflegu kaupa og lengur fyrir tiltekna vörur	3
[Ekkert af ofantöldu]	4
[Veit ekki/vil ekki svara]	5

FL300 Q12\_a

SPYRJID Q5b AÐEINS Í IE OG UK - AÐRIR FARA Í Q6 - EKKI SPYRJA Q5b Í SKOTLANDI - SKOTLAND FER Í Q5c

--

Q5b

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12\_b1

SPYRJID Q5c AÐEINS Í SKOTLANDI - AÐRIR FARA Í Q6

--

Q5c

--

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12\_b2

Allir

--

Q6 Næst les ég fjórar fullyrðingar um löggjöf á Íslandi varðandi aðgerðir í viðskiptum. Sumar þeirra eru heimilar og aðrar eru óheimilar. Fyrir hverja fullyrðingu gætir þú vinsamlegast sagt hvort það sem fjallað er um er heimilt eða óheimilt?

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Óheimilt	Heimilt	[Veit ekki/vil ekki svara]
--	-----------------------------	----------	---------	----------------------------

1	Að láta reikning eða annars konar greiðslubeiðni fylgja með kynningarefni	1	2	3
2	Að auglýsa vörur á mjög lágu verði samanborið við verð annarra án þess að verulegt magn af vörunum sé til sölu	1	2	3
3	Að varpa fram ýktum staðhæfingum í auglýsingum	1	2	3
4	Að halda því fram að tiltekin vara sé “ókeypis” ef varan stendur þeim einum til boða sem hringja í gjaldtökunúmer	1	2	3

FL 300 Q13 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

--

Q7 Hefur þú á síðustu tólf mánuðum einhvern tíma rekist á sviksamlegar auglýsingar, staðhæfingar eða tilboð sem samkeppnisaðilar þínir hafa sett fram?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já, í nokkur skipti	1
Já, eitt eða tvö skipti	2
Nei	3
[Veit ekki/vil ekki svara]	4

FL300 Q15

--

Q8	Hefur þú á síðustu tólf mánuðum einhvern tíma rekist á rangar og villandi auglýsingar, staðhæfingar eða tilboð sem samkeppnisaðilar þínir hafa sett fram? Rangar eða villandi auglýsingar eru auglýsingar sem innihalda ósannar upplýsingar eða birta staðreyndaupplýsingar sem í sjálfu sér eru réttar en eru settar fram á villandi hátt varðandi þær vörur eða þá þjónustu sem verið er að selja.
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já, í nokkur skipti	1
Já, eitt eða tvö skipti	2
Nei	3
[Veit ekki/vil ekki svara]	4

FL300 Q16

Q9	Hefur þú á síðustu tólf mánuðum séð ýktar eða misvísandi fullyrðingar sem samkeppnisaðilar þínir hafa haldið fram um jákvæð umhverfisáhrif vara sinna (misvísandi umhverfisfullyrðingar)?
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já, í nokkur skipti	1
Já, eitt eða tvö skipti	2
Nei	3
[Veit ekki/vil ekki svara]	4

NYTT

Q10	Nú skaltu, með því að íhuga öll þau lög sem fjalla um fjárhagslega hagsmuni neytenda, vinsamlega greina frá því hvort þú sért mjög sammála – sammála - ósammála – mjög ósammála eftirfarandi staðhæfingum. Ég ítreka aftur að öll svör eru órekjanleg á nokkurn hátt.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(EITT SVAR)

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Mjög sammála	Sammála	Ósammála	Mjög ósammála	- [Veit ekki/vil ekki svara]
--	-----------------------------	--------------	---------	----------	---------------	------------------------------

1	Þú ferð eftir neytendalöggjöf	1	2	3	4	5
2	Samkeppnisaðilar þínir fara eftir neytendalöggjöf	1	2	3	4	5

FL300 Q18



--

Q11 Í tengslum við öryggi vöru, hver eftirtalinna atvika áttu sér stað í þínu fyrirtæki á síðustu tveim árum?

(EITT SVAR)

(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Já	Nei	[Á EKKI VIÐ, SEL EKKI VÖRUR]	[Veit ekki/vil ekki svara]
-----------------------------	----	-----	------------------------------	----------------------------

1	Þú fékkst kvartanir frá neytendum varðandi öryggi vöru sem þú seldir	1	2	3	4
2	Yfirvöld athuguðu öryggi einhverrar vöru sem þú varst með í sölu	1	2	3	4
3	Yfirvöld báðu þig um að hætta með eða innkalla vöru sem þú varst með í sölu	1	2	3	4
4	Yfirvöld báðu þig um að gefa út opinbera viðvörun um öryggi einhverra þeirra vara sem þú varst með í sölu	1	2	3	4
5	Þú, sem smásöluaðili, lést fara fram prófun til að tryggja að vörur sem þú varst með í sölu voru öruggar	1	2	3	4
6	Einhver önnur aðgerð sem tengdist vöruöryggi	1	2	3	4

FL300 Q20 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

--

Q12 "Neytendayfirvöld" eru lands- svæðis- og staðaryfirvöld sem sinna markaðseftirlitsaðgerðum og öðrum aðgerðum sem ætlað er að tryggja að löggjöf um neytenda- og vöruöryggi sé fylgt. Hefur þú á síðustu tólf mánuðum verið látinn vita af neytendayfirvöldum (eða af neytendasamtökum) að þau telji þig vera brjóta gegn rétti neytenda? Til dæmis, á fundi eða í síma við fulltrúa, með því að senda þér bréf eða tölvubréf um brot gegn löggjöfinni, með því að höfða mál, eða stefna þér fyrir rétt?

(AÐEINS EITT SVAR)

Já	1
Nei	2
[Veit ekki/vil ekki svara]	3

Q13 Eftirfarandi fullyrðingar fjalla um það hvernig fylgst er með því að farið sé eftir löggjöf um öryggi neytenda og vara. Ertu mjög sammála, sammála, ósammála eða mjög ósammála eftirfarandi fullyrðingum?

(EITT SVAR)

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Mjög sam mála	Sam mála	Ósa mmála	Mjög ósa mmála	Á ekki við, þú selur ekki vörur (EK KI LES A UPP )	VEIT EKK I/VIL L EKK I SVARA RA
1	Opinberir aðilar fylgjast virkt með því og ganga úr skugga um að farið sé eftir neytendalöggjöf í þínum geira á Ísland	1	2	3	4	5	6
2	Opinberir aðilar fylgjast virkt með því og ganga úr skugga um að farið sé eftir löggjöf um öryggi á vörum í þínum geira á Íslandi	1	2	3	4	5	6
3	Yfirvöld á Íslandi fylgjast virkt með því og ganga úr skugga um að löggjöf um öryggi matvæla sé framfylgt í þínum geira.	1	2	3	4	5	6
4	Frjáls félagasamtök neytenda fylgjast virkt með því og ganga úr skugga um að farið sé eftir neytendalöggjöf í þínum geira á Íslandi	1	2	3	4	5	6
5	Sjálfs eftirlitsstofnanir fylgjast virkt með því að farið sé eftir siðareglum eða starfsháttum innan atvinnugreinar í þínum geira á Íslandi	1	2	3	4	5	6
6	Fjölmiðlar greina reglubundið frá fyrirtækjum sem brjóta neytendalöggjöf	1	2	3	4	5	6
7	Þú breyttir viðskiptavenjum vegna fréttar í fjölmiðli	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 ÖRLÍTIÐ BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

EKKI SPYRJA Q14a Í FINNLANDI - FINNLAND FER Í Q14b

Q14a Hefur þú á síðustu tveimur árum notast við sáttamiðlunarúrræði eða gerðardóm (enska: Alternative Dispute Resolution), (þ.e. gerðarmenn, sáttamenn, lögskipaðan umboðsmann, sáttastofnanir, kvörtunarnefndir neytenda, aðrar stofnanir til lausnar deilumála utan réttar) í því skyni að leysa deilumál við viðskiptavini?

(LESA UPP - FJÖLSVAR)

Nei, og þú þekkir ekki nein þessara úrræða	1,
Nei, en þér er kunnugt um nokkrar sáttamiðlunarleiðir	2,
Nei, en þú ert félagi í sáttamiðlunarstofnun eða gerðardómi	3,
Já, þú hefur notað sáttamiðlunarúrræði eða gerðardóm	4,
Já, þú notar reglulega slík úrræði	5,
Já, sem þátttakandi í sáttamiðlunarstofnun eða gerðardómi sem þú ert félagi í	6,
[Veit ekki/vill ekki svara]	7,

FL300 Q22a BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

SPYRJING Q14b AÐEINS Í FINNLANDI - AÐRIR FARA Í Q15

Q14b

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

FL300 Q22b BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

Allir

Q15 "Vöruöryggi" vísar aðeins til neytendavara og á ekki við um iðnaðarvörur. Óöryggar vörur eru vörur sem ekki uppfylla öryggiskröfur, en ekki til dæmis byssur eða hnifar. Þegar þú íhugar allar þær vörur aðrar en matvörur sem nú eru í framboði á markaðinum á Íslandi, finnst þér þá að...?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Í grundvallaratriðum eru allar vörur öruggar	1
Lítill fjöldi vara er óöruggur	2
Umtalsverður fjöldi vara er óöruggur	3
Á ekki við því við seljum vörur sem eru matvæli	4
[Veit ekki/vil ekki svara]	5

FL300 Q25 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

Q16 Þegar þú hugsar um allar matvörur sem eru seldar á Íslandi, heldur þú þá að...?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Í grundvallaratriðum eru allar vörur öruggar	1
Lítill fjöldi vara er óöruggur	2
Umtalsverður fjöldi vara er óöruggur	3
Á ekki við því við seljum ekki matvörur	4
[Veit ekki/vil ekki svara]	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

LÝÐFRÆÐI

FORRITUN: Færa verður upphæðina beint inn í innlendum gjaldmiðli, þessari upphæð verður sjálfkrafa umbreytt í evrur (umreikningstaflan hefur verið send)

D1 Hver var velta fyrirtækisins þíns á síðasta ári?

(INT.: EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999')

Krónur

FL300 D2 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

D2 Notið þið eftirfarandi söluleiðir í smásölu?

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Netviðskipti/internetið	1,
Póstkröfu	2,
Fjarsölu/símaver (að frátöldum netviðskiptum, t.d. Símasölu, sjónvarpsmarkað)	3,
Sölur gegnum sölufulltrúa sem sækja fólk heim	4,
Bein smásala (verslanir)	5,
[Annað]	6,

[Veit ekki/Vill ekki svara] 7,

NÝTT BYGGT Á FL300 D3

D3 Seljið þið matvöru eða aðrar vörur til neytenda? "Með matvöru eigum við við mat sem neytendur geta borðað heima hjá sér, tekið með sér eða borðað á staðnum."

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já, þið seljið matvöru	1
Já, þið seljið aðrar vörur	2
Já, þið seljið bæði matvöru og aðrar vörur	3
Nei	4

NÝTT BYGGT Á FL300 D4

D4 Á hvaða tungumáli getið þið selt til viðskiptavina?

(EKKI LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Búlgörsku	1,
Tékknesku	2,
Dönsku	3,
Hollensku	4,
Ensku	5,
Eistnesku	6,
Finnsku	7,
Frönsku	8,
Þýsku	9,
Grísku	10,
Ungversku	11,
Írsku	12,
Ítölsku	13,
Lettnesku	14,
Litháensku	15,
Maltnesku	16,
Pólsku	17,
Portúgölsku	18,
Rúmensku	19,
Slóvakísku	20,
Slóvensku	21,
Spænsku	22,
Sænsku	23,
Íslensku	24,
Norsku	25,
Lúxemborgísku	26,
Rússnesku	27,
Annað	28,
Veit ekki/vill ekki svara	29,

NÝTT BYGGT Á FL300 D6