

**ZA 5614**

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

**Country Questionnaire  
Norway**

**FL331 - NW**

TIL ALLE

P1 Selger selskapet ditt direkte til sluttforbrukere?

Ja	1
Nei	2

STOPP INTERVJUET HVIS "Nei", KODE 2 I P1

P2a Hvor mange ansatte er det i selskapet ditt?

(INT.: HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999) - (BARE ETT SVAR MULIG)

					ansatte
--	--	--	--	--	---------

HVIS FÆRRE ENN 10 ANSATTE, P2a<10, STOPPER DU INTERVJUET - HVIS P2a=999, GÅR DU TIL P2b - ELLERS GÅR DU TIL P3

P2b Er antall ansatte i selskapet ...

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Mindre enn 10	1
10 til 49 ansatte	2
50 til 249 ansatte	3
250 ansatte eller mer	4
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 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."

(INT.: HVIS "DU SELGER BARE TIL FORBRUKERE I DITT EGET LAND" KODE 00 - HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 99)

land

FL300 Q1

Q1.1 Kan du gi et estimat på hvor stor prosentandel e-handel/internettsalg utgjorde av fjorårets totale omsetning?

(INT.: HVIS "IKKE RELEVANT", KODE 998 - HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999) - (BARE ETT SVAR MULIG)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Kan du gi et estimat på hvor stor prosentandel e-handel/internettsalg i Norge utgjorde av fjorårets totale omsetning?

(INT.: HVIS "IKKE RELEVANT", KODE 998 - HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999) - (BARE ETT SVAR MULIG)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Kan du gi et estimat på hvor stor prosentandel salg via telefon eller post utgjorde av fjorårets totale omsetning?

(INT.: HVIS "IKKE RELEVANT", KODE 998 - HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999) - (BARE ETT SVAR MULIG)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Kan du gi et estimat på hvor stor prosentandel salg via Internett, telefon eller post til forbrukere i EU-land utgjorde av fjorårets totale omsetning?

(INT.: HVIS "IKKE RELEVANT", KODE 998 - HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999) - (BARE ETT SVAR MULIG)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Hvor viktig er de følgende hindringene for utviklingen av ditt selskaps salg til EU-land?
----	---

(KUN ETT SVAR PER LINJE)
--------------------------

	(LES OPP)	Svært viktig	Ganske viktig	Ikke så viktig	Ikke viktig i det hele tatt	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
1	Tilleggskostnader for å oppfylle ulike nasjonale avgiftsregler (f.eks. regler for mva.)	1	2	3	4	5
2	Tilleggskostnader for å oppfylle ulike regler for forbrukerbeskyttelse og avtalerett (inkludert juridisk rådgivning)	1	2	3	4	5
3	Høyere kostnader for leveranser til utlandet sammenlignet med leveranser innenlands	1	2	3	4	5
4	Potensielt høyere kostnader i forbindelse med å løse klager og tvister i utlandet	1	2	3	4	5
5	Potensielt høyere kostnader og risiko for svindel og manglende betaling ved salg til utlandet	1	2	3	4	5
6	Ekstra kostnader som skyldes språkforskjeller	1	2	3	4	5
7	Ekstra kostnader til ettersalgsservice ved transaksjoner med utlandet	1	2	3	4	5

8	Restriksjoner på salg til utlandet pålagt av produsenter eller leverandører	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

Q3	"Forbrukerlovgivning" skal forstås som lovgivning som tar for seg de økonomiske interessene til forbrukere, og inkluderer ikke produksikkerhet. Når spørsmål dreier seg om produksikkerhet, vil det være angitt eksplisitt. Vet du hvor du kan finne eller få relevant informasjon og råd om forbrukerlovgivning enten når det gjelder Norge eller et EU-land?
----	--

(LES OPP - FLERE SVAR MULIG) - (INT.: HVIS RESPONDENTEN SVARER "JA, DET EUROPEISKE FORBRUKERSENTERET", KODE4)

Ja, når det gjelder lovgivning i Norge	1,
Ja, når det gjelder lovgivning i EU-land	2,
Nei, verken for Norge eller EU-land	3,
Ja, Det Europeiske Forbrukersenteret (IKKE LES OPP)	4,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5,

NEW

STILL Q4a I FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - FOR ANDRE LAND GÅR DU TIL Q4b

Q4a	Angrefferen er forbrukerens rett til å returnere et produkt som ble kjøpt via Internett, telefon eller post innenfor en bestemt periode, uten å betale noe for det. Hvor lang angrefrist har forbrukere i Norge? Oppgi svar i KALENDERDAGER.
-----	--

(INT.: HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999) - (BARE ETT SVAR MULIG)

			kalenderdager
--	--	--	---------------

FL300 Q11\_a TREND MODIFIED

STILL Q4b I AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - FOR ANDRE LAND GÅR DU TIL Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11\_b TREND MODIFIED

IKKE STILL Q5a I IE OG UK - FOR IE OG UK GÅR DU TIL Q5b

--

Q5a Vennligst fullfør følgende utsagn på riktig måte. Forbrukeren har rett til å kreve at et produkt med feil blir reparert ...

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Innen 1 år fra datoen for det opprinnelige kjøpet	1
Innen 2 år fra datoen for det opprinnelige kjøpet	2
Innen minst 2 år fra datoen for det opprinnelige kjøpet og lenger for enkelte spesielle produkter	3
Ingen av svarene ovenfor	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL300 Q12\_a

STILL BARE Q5b I IE OG UK - FOR ANDRE LAND GÅR DU TIL Q6 - IKKE STILL Q5b I SKOTTLAND - FOR SKOTTLAND GÅR DU TIL Q5c

--

Q5b

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12\_b1

STILL BARE Q5c I SKOTTLAND - FOR ANDRE LAND GÅR DU TIL Q6

--

Q5c

--

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12\_b2

TIL ALLE

Q6	Jeg skal lese opp 4 utsagn om lovgivning i Norge angående kommersiell praksis, både lovlig og ulovlig. For hvert utsagn, kan du vennligst angi om dette er forbudt eller ikke?
----	--

(KUN ETT SVAR PER LINJE)

	(LES OPP)	Forbudt	Ikke forbudt	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	-----------	---------	--------------	----------------------------------

1	Å inkludere faktura eller lignende betalingsdokument i markedsføringsmateriell	1	2	3
2	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	3
3	Å komme med overdrevne utsagn i en annonse	1	2	3
4	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	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Har du i løpet av de siste tolv månedene kommet over falske annonser, utsagn eller tilbud utsendt av dine konkurrenter?
----	---

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, flere ganger	1
Ja, en gang eller to	2
Nei	3
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

FL300 Q15

Q8 Har du i løpet av de siste tolv månedene 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.

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, flere ganger	1
Ja, en gang eller to	2
Nei	3
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

FL300 Q16

Q9 Har du i løpet av de siste tolv månedene kommet over overdrevne eller villedende utsagn fra konkurrentene dine om deres produkters gunstige effekt på miljøet (villedende miljømessige påstander)?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, flere ganger	1
Ja, en gang eller to	2
Nei	3
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

NEW

Q10 Når du tenker på all lovgivning som tar for seg forbrukeres økonomiske interesser, kan du fortelle meg om du er helt enig, enig, uenig eller helt uenig i følgende utsagn. Jeg minner om at alle svar er fullstendig anonyme.

(KUN ETT SVAR PR LINJE)

	(LES OPP)	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	-----------	-----------	------	-------	------------	----------------------------------

1	Du etterlever forbrukerlovgivningen	1	2	3	4	5
2	Konkurrentene dine etterlever forbrukerlovgivningen	1	2	3	4	5

FL300 Q18



--

Q11	I forbindelse med produktsikkerhet, har noe av det følgende funnet sted i ditt firma de siste to årene?
-----	---

(KUN ETT SVAR PR LINJE)
-------------------------

	(LES OPP)	Ja	Nei	Ikke relevant, du selger ikke produkter (IKKE LES OPP)	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	-----------	----	-----	--	----------------------------------

1	Du har mottatt klager fra kunder om sikkerheten ved noen av produktene du har solgt	1	2	3	4
2	Myndighetene har kontrollert sikkerheten ved noen av produktene du solgte	1	2	3	4
3	Myndighetene har bedt deg trekke eller kalle tilbake noen av produktene du solgte	1	2	3	4
4	Myndighetene har bedt deg sende ut en offentlig advarsel om sikkerheten ved noen av produktene du solgte	1	2	3	4
5	Du, som forhandler, gjennomførte tester for å forsikre deg om at noen av produktene du selger, er sikre	1	2	3	4
6	Andre håndhevingstiltak knyttet til produktsikkerhet	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED
--------------------------

--

Q12	"Forbrukermyndigheter" er nasjonale, regionale og lokale offentlige myndigheter som gjennomfører kontroll med markedet og utfører andre aktiviteter som skal sikre at forbruker- og produktsikkerhetslovgivningen overholdes. Har du i løpet av de siste tolv månedene 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 tjenestemann, ved å sende deg et brev eller en e-post med informasjon om at du ikke har overholdt lovgivningen, ved å stevne deg for retten, eller gjennom et pålegg.
-----	---

(KUN ETT SVAR MULIG)
----------------------

Ja
----

1

Nei	2
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13 De følgende utsagnene dreier seg om kontroll med at forbruker- og produksikkerhetslovgivningen overholdes. Vennligst oppgi om du er helt enig, enig, uenig eller helt uenig i følgende utsagn.

(KUN ETT SVAR PR LINJE)

(LES OPP)	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ikke relevant, du selger ikke produkter (IKKE LES OPP)	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)

1	I Norge gjennomfører de offentlige myndighetene aktiv kontroll og sikrer overholdelse av forbrukerlovgivningen i din bransje	1	2	3	4	5	6
2	I Norge gjennomfører de offentlige myndighetene aktiv kontroll og sikrer overholdelse av produksikkerhetslovgivningen i din bransje	1	2	3	4	5	6
3	I Norge kontrollerer og sikrer de offentlige myndighetene aktivt at matvaresikkerhetslovgivningen i din bransje overholdes	1	2	3	4	5	6
4	I Norge kontrollerer frivillige forbrukerorganisasjoner aktivt at forbrukerlovgivningen overholdes i din bransje	1	2	3	4	5	6
5	I Norge kontrollerer bransjeorganisasjonene aktivt at retningslinjer eller praksis overholdes i din bransje	1	2	3	4	5	6
6	Mediene informerer regelmessig om virksomheter som ikke respekterer forbrukerlovgivningen	1	2	3	4	5	6

7	Du endret din kommersielle praksis som et resultat av et oppslag i media	1	2	3	4	5	6
---	--	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

IKKE STILL Q14a I FINLAND - FOR FINLAND GÅR DU TIL Q14b

Q14a	Har du i løpet av de to siste årene benyttet noen alternative instanser for å løse tvister (f.eks. forliksrådet, meglere, forhandlere, ombudsmenn, eller andre organer for løsning av tvister utenfor rettssystemet) for å løse en uoverensstemmelse med en kunde?
------	--

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Nei, og du kjenner ikke til noen slike instanser	1,
Nei, men du kjenner noen slike alternative instanser	2,
Nei, men du er medlem av en slik instans	3,
Ja, du har brukt slike alternative instanser	4,
Ja, du bruker disse instansene regelmessig	5,
Ja, gjennom den alternative instansen du er medlem av	6,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

STILL BARE Q14b I FINLAND - FOR ANDRE LAND GÅR DU TIL Q15

Q14b	
------	--

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

FL300 Q22b TREND MODIFIED

TIL ALLE

Q15 "Produktsikkerhet" gjelder bare forbrukerprodukter og ikke industriprodukter. Utrygge produkter er vanlige produkter som ikke oppfyller standarder for sikkerhet, og ikke produkter i kategorien rifler eller kniver. Når du tenker på alle produktene, utenom matvarer, som finnes på markedet i Norge i dag, føler du at ...

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Stort sett alle produkter er trygge	1
Noen få produkter er utrygge	2
Et betydelig antall produkter er utrygge	3
Ikke relevant, siden du bare selger matvareprodukter	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Når du tenker på alle matvareprodukter som finnes på markedet i Norge i dag, føler du at ...

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Stort sett alle produkter er trygge	1
Noen få produkter er utrygge	2
Et betydelig antall produkter er utrygge	3
Ikke relevant, siden du ikke selger matvareprodukter	4
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAFI

PROG: Beløpet må angis direkte i lokal valuta, og beløpet blir automatisk omregnet til euro (omregningstabellen er sendt)

D1 Hva var selskapets omsetning forrige år?

(INT.: HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999)

										NOK
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Bruker du følgende salgskanaler for detaljhandel?

(LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

E-handel/Internett	1,
Postordre	2,

Telesalg (ekskludert e-handel, f.eks. telefonsalg eller TV-shop)	3,
Salg gjennom representanter som oppsøker forbrukere hjemme	4,
Vanlig detaljhandel (f.eks. butikker)	5,
Annet (IKKE LES OPP)	6,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Selger du mat eller andre varer til sluttforbrukere? Med mat mener vi: mat som forbrukere kan spise hjemme, ta med seg eller spise på stedet.
----	---

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, du selger mat	1
Ja, du selger andre varer	2
Ja, du selger både mat og andre varer	3
Nei	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	Hvilket språk er du villig til å bruke for å selge til sluttforbrukere?
----	---

(IKKE LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

Bulgarsk	1,
Tsjekkisk	2,
Dansk	3,
Nederlandsk	4,
Engelsk	5,
Estlandsk	6,
Finsk	7,
Fransk	8,
Tysk	9,
Gresk	10,
Ungarsk	11,
Irsk	12,
Italiensk	13,
Latvisk	14,
Litauisk	15,
Maltesisk	16,
Polsk	17,
Portugisisk	18,
Romansk	19,
Slovakisk	20,
Slovensk	21,
Spansk	22,
Svensk	23,
Islandsk	24,

Norsk	25,
Luxemburgsk	26,
Russisk	27,
Annet	28,
Vet ikke/ubesvart	29,

NEW BASED ON FL300 D6