

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Finland (Swedish)**

**FL332 - FIS**

Konsumenters inställning till gränsöverskridande handel och konsumentskydd

D1 Hur gammal är ni?

(SKRIV NER – OM "VÅGRAR" KOD '99')

--	--

D2 Kön

Man	1
Kvinna	2

EN SÄLJARE ÄR ÅTERFÖRSÄLJAREN AV VARAN - ANTINGEN EN AFFÄR ELLER  
WEBBSIDA/EN LEVERANTÖR ÄR DEN SOM SÄLJER EN TJÄNST

FRÅGA ALLA

--

Q1 Har ni köpt några varor eller tjänster via Internet, per telefon eller per post under de senaste 12 månaderna, i Finland eller någon annanstans på något av följande sätt?

(FLERA SVAR MÖJLIGA)

	(LÄS UPP)	Ja, från en säljare/leverantör i Finland	Ja, från en säljare/leverantör i ett annat EU-land	Ja, från en säljare/leverantör utanför EU	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	------------------------------------------	----------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----	----------------------------------

1	Via Internet (websida, e-post etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Per telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Per post (katalog, brevbeställning etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

FRÅGA Q2.1 OM "Ja, från en säljare/leverantör i Sverige", KOD 1 I Q1.1 OCH/ELLER Q1.2 OCH/ELLER Q1.3 – ÖVRIGA GÅ TILL Q2.2

PROG: Beloppet måste föras in direkt i inhemsk valuta. Detta belopp kommer automatiskt att omvandlas till euro (omvandlingstabellen har skickats)

--

Q2.1 Ni har sagt att ni köpt varor eller tjänster via Internet, per telefon eller post från en säljare/leverantör i Finland. Kan ni tala om för mig hur mycket ni har spenderat totalt på varor och tjänster ni köpt via Internet, per telefon eller post i Finland under de senaste 12 månaderna, även om beloppet bara är en uppskattning.

IP: OM "Vet ej" KOD '999999'

€

NEW

FRÅGA Q2.2 OM "Ja, från en säljare/leverantör i ett annat EU-land", KOD 2 I Q1.1 OCH/ELLER Q1.2 OCH/ELLER Q1.3 – ÖVRIGA GÅ TILL Q2.3

PROG: Beloppet måste föras in direkt i inhemsk valuta. Detta belopp kommer automatiskt att omvandlas till euro (omvandlingstabellen har skickats)

Q2.2 Ni har sagt att ni köpt varor eller tjänster via Internet, per telefon eller post från en säljare/leverantör i ett ANNAT EU-LAND. Kan ni tala om för mig hur mycket ni har spenderat totalt på varor och tjänster ni köpt via Internet, per telefon eller post från ett annat EU-land de senaste 12 månaderna, även om beloppet bara är en uppskattning. (M)

IP: OM "Vet ej" kod '999999'

€

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

FRÅGA Q2.3 OM "Ja, från en säljare/leverantör utanför EU", KOD 3 I Q1.1 OCH/ELLER Q1.2 OCH/ELLER Q1.3 – ÖVRIGA GÅ TILL Q3

PROG: Beloppet måste föras in direkt i inhemsk valuta. Detta belopp kommer automatiskt att omvandlas till euro (omvandlingstabellen har skickats)

Q2.3 Ni har sagt att ni köpt varor eller tjänster via Internet, per telefon eller post från en säljare/leverantör i ett land utanför EU. Kan ni tala om för mig hur mycket ni har spenderat totalt på varor och tjänster ni köpt via Internet, per telefon eller post från ett land utanför EU de senaste 12 månaderna, även om beloppet bara är en uppskattning.

OM IP "Vet ej" SKRIV '999999'

€

NEW

FRÅGA Q3 OM KOD 1 ELLER 2 I Q1.1 OCH/ELLER Q1.2 OCH/ELLER Q1.3 – ÖVRIGA GÅ TILL Q4

--

Q3	Har någon av följande situationer inträffat under de senaste 12 månaderna när ni köpt något via Internet, per telefon eller per post i Finland eller någon annanstans? (M)
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(ETT SVAR PER RAD)
--------------------

	(LÄS UPP)	Har hänt	Har inte hänt	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	----------	---------------	----------------------------------

1	En försening i leveransen av något köpt från en säljare/leverantör som är belägen i Finland	1	2	3
2	Ni köpte något från en säljare/leverantör belägen i Finland som aldrig levererats	1	2	3
3	En försening i leveransen av något köpt från en säljare/leverantör som är belägen i ett annat EU-land	1	2	3
4	Ni köpte något från en säljare/leverantör som är belägen i ett annat EU-land som inte levererades alls	1	2	3
5	Ni ville köpa något från en säljare/leverantör i ett annat EU-land men säljaren levererade eller sålde inte till Finland	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED
--------------------------

FRÅGA ALLA
------------

--

Q4	Under de senaste 12 månaderna, har ni köpt några varor på en semester, shopping- eller tjänsteresa till ett annat EU-land?
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

( ENDA ST ETT SVAR)
---------------------

Ja	1
Nej	2
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	3

FL 299 Q2
-----------

--

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 ni instämmer med eller inte instämmer med följande påståenden.
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Instämmer helt och hållet	Benägen att instämma	Inte benägen att instämma	Tar helt och hållet avstånd	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
1	Ni är beredd att använda ett annat Europeiskt Unionsspråk för att köpa varor och tjänster	1	2	3	4	5
2	Ni vet var Ni kan få information och råd rörande gränsöverskridande handel inom EU	1	2	3	4	5
3	Under de kommande 12 månaderna, tänker ni göra inköp över gränserna som är värt mer än de ni gjort under de senaste 12 månaderna	1	2	3	4	5
4	Ni är inte intresserad av att göra gränsöverskridande transaktioner inom Europeiska Unionen under de närmaste 12 månaderna	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

--

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

(ETT SVAR PER RAD)

--

	(LÄS UPP)	Känner säkrare med säljare från annat EU-land	Känner säkrare med säljare från Finland än från annat EU- land	Lika säker	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	------------	----------------------------------------------

1	Köpa varor eller tjänster via internet	1	2	3	4
2	Köpa varor eller tjänster per telefon eller post	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Har något av följande hänt er under de senaste 12 månaderna?

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Ja	Nej	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	----	-----	----------------------------------------------

1	Ni har fått icke begärd kommersiell reklam eller erbjudanden ( telefonsamtal från någon ni aldrig mött förr som försökt sälja något, spam/skräppost, sms etc.)	1	2	3
2	Ni har fått vilseledande eller bedräglig reklam, påstående eller erbjudanden	1	2	3
3	Ni svarade på reklam eller erbjudanden som visade sig vara vilseledande eller bedrägliga	1	2	3
4	Ni har sett eller hört reklam, påstående eller erbjudanden som var bedrägliga	1	2	3
5	Ni har svarat på reklam eller erbjudanden som visat sig vara bedrägliga	1	2	3
6	Ni har sett överdrivna eller vilseledande påståenden om de gynnsamma effekterna av miljöprodukter	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Låt säga att ni beställde en vara via telefon, Internet eller post. Tror ni att du har rätt att returnera varan fyra dagar efter att den levererats och få pengarna tillbaka, utan att ange något skäl?

( ENDA ST ETT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	3

EB73.3 QA6

Q9 Tänk er att ni för 18 månader sedan köpte en ny kyl som nu går sönder utan att det är ert fel. Ni köpte ingen förlängd garanti. Har ni rätt att kostnadsfritt få den lagad eller utbytt?

( ENDA ST ETT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Tänk er att ni med posten får två utbildnings-dvd-skivor som ni inte har beställt samt en faktura på 20 € för produkterna. Är ni skyldig att betala fakturan?

(LÄS UPP - ENDA ST ETT SVAR)

Nej, och ni är inte skyldig att skicka tillbaka dvd-skivorna	1
Nej, förutsatt att ni skickar tillbaka dvd-skivorna	2
Ja, ni är skyldig att betala	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Under de senaste 12 månaderna, har ni stött på några problem när ni har köpt något i Finland?

(LÄS UPP - ENDA ST ETT SVAR)

Ja - och ni har klagat till säljaren/leverantör/tillverkare	1
Ja - men ni har inte klagat till säljaren/leverantören/tillverkare	2
Nej	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

FRÅGA Q12.1 OM "Ja - och du har klagat till säljaren/leverantör/tillverkare", KOD 1 I Q11 – ÖVRIGA GÅ TILL Q12.2

Q12.1 Generellt sett, blev ni nöjd eller inte med hur ert/era klagomål togs om hand av säljaren/leverantören/tillverkare?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Mycket nöjd	1
Ganska nöjd	2
Ganska missnöjd	3
Mycket missnöjd	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL 299 Q10A

FRÅGA Q12.2 OM "Ja - men du har inte klagat till säljaren/leverantören/tillverkare" KOD 2 I Q11 – ÖVRIGA GÅ TILL Q13

Q12.2 Vad eller vilka var huvudskälen till att ni inte klagade?

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Det var osannolikt att ni skulle få en tillfredsställande lösning på problemet	1,
De belopp det handlade om var för små	2,
Ni visste inte hur eller till vem ni skulle klaga	3,
Ni var inte säkert på era rättigheter som konsument	4,
Ni trodde det skulle ta för lång tid	5,
Ni har försökt att klaga på andra problem tidigare men det har inte givit några resultat	6,
Ni klagade inte till säljaren/leverantören utan gick direkt till tredje part (konsumentorganisation/jurist/medlare/skiljedomare/förlikningsorgan/stämning)	7,
Annat (SPONTANT)	8,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

FRÅGA Q13 OM "Inte särskilt nöjd" (KOD 3) ELLER "Inte nöjd alls" (KOD 4) I Q12.1 – ÖVRIGA GÅ TILL Q14

Q13 Hur gick ni vidare?



(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Ni gjorde inget mer	1,
Ni bad om råd hos en konsumentförening/konsumentrådgivning	2,
Ni bad om råd av en jurist	3,
Ni tog ärendet till skiljedom, medling, förlikning	4,
Ni tog ärendet till rätten	5,
Ni klagade till en myndighet (konsumentföreträdare, -reglerare eller lokal/regional myndighet)	6,
Annat (SPONTANT)	7,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	8,

FL 299 Q11

FRÅGA ALLA

--

Q14 Säg mig, för vart och ett av följande påståenden, om ni instämmer i eller tar avstånd ifrån det. I Finland...?

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Instämmer helt och hållet	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt och hållet avstånd	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
1	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	5
2	Det är lätt att lösa tvister med säljare/leverantör genom domstolar	1	2	3	4	5
3	Ni litar på att oberoende konsumentorganisationer skyddar era rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
4	Ni litar på att offentliga myndigheter skyddar era rättigheter som konsument	1	2	3	4	5

5	Känner ni att ni är tillräckligt skyddad genom existerande åtgärder som skyddar konsumenter	1	2	3	4	5
6	Respekterar säljare/leverantörer i Finland generellt sett era rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
7	Ni har ändrat ert konsumentbeteende till följd av en berättelse i media (t.ex. ändrat affär eller vara)	1	2	3	4	5
8	Ni tittar ofta på TV eller lyssnar på radio när dom sänder program som rör konsumentfrågor	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LÄS UPP: "Produktsäkerhet" rör endast konsumentprodukter och omfattar inte industriprodukter. Osäkra produkter uppfyller inte säkerhetsstandarder, inte gevär eller knivar.

Q15 Om ni tänker på andra produkter än livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Finland, tror ni att...

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

I huvudsak är alla produkter trygga	1
Ett litet antal produkter är otrygga	2
Ett stort antal produkter är otrygga	3
Det beror på produkten (LÄS INTE UPP)	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL 299 Q13

Q16 Om ni tänker på alla livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Finland, tror ni att...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

I huvudsak alla livsmedel är trygga	1
Ett litet antal livsmedel är otrygga	2
Ett stort antal livsmedel är otrygga	3

Det beror på produkten (LÄS INTE UPP)	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL 299 Q14

Q17 Har ni personligen berörts av återkallandet av en produkt från marknaden?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja - en vara som inte var en matprodukt	1
Ja - en matprodukt	2
J ja - både och	3
Nej	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL 299 Q15

Q18 Med avseende på allt som ni köpt förra veckan; hade någon varas eller tjänsts miljöpåverkan betydelse för ert val?

( ENDAST ETT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	3

FL 299 Q17

FRÅGA ALLA

DEMOGRAFI

D4 Hur gammal var ni när ni slutade studera på heltid?

(OM IP FORTFARANDE STUDERAR, SKRIV '00' - OM IP SAKNAR UTBILDNING, SKRIV '98' - OM IP INTE KOMMER IHÅG, SKRIV '99')

FL 999 D4

D5 När det gäller er nuvarande sysselsättning skulle ni beskriva er som egen företagare, löntagare, verkstadsarbetare eller skulle ni beskriva er vara utan yrkesmässig sysselsättning? Betyder det att ni är

OM ETT SVAR I HUVUDKATEGORIN GES, LÄS UPP RESPEKTIVE UNDERKATEGORIER

EGENFÖRETAGARE	
Lantbrukare, skogsarbetare, fiskare	1
Affärsinnehavare, hantverkare	2
Praktiker (jurist, läkare, revisor, arkitekt,...)	3
Företagare	4
Annat	5
Löntagare	
Utbildad proffs (anställd läkare, jurist, revisor, arkitekt)	6
Vd, direktör eller medlem av högsta ledningen	7
Annan ledande befattning t.ex. avdelningschef, lärare, tekniker	8
Offentligt anställd	9
Kontorstjänsteman	10
Annan servicebranch löntagare (säljare, sjuksköterska, etc.)	11
Annat	12
Verkstadsarbetare	
Tillsyningsman/förman (gruppleddare, etc...)	13
Verkstadsarbetare	14
Utbildad verkstadsarbetare	15
Annat	16
Utan yrkesmässig sysselsättning	
Hemma (söker inte arbete)	17
Studerande (heltid)	18
Pensionär	19
Arbetsökande	20
Annat	21
Vägrar (SPONTANT)	22

FL 999 D5

D6 Har ni Internetanslutning i hemmet?

Ja	1
Nej	2

FL 999 D6

D12 I vilket landskap bor ni?

(LÄS UPP VID BEHOV – ENDAST ETT SVAR)

D13 Skulle ni säga att ni bor i ...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Glesbygd eller by	1
En liten eller medelstor stad	2
En stor stad	3
VET INTE (LÄS INTE UPP)	4

D18	Har ni en mobiltelefon?
-----	-------------------------

(LÄS EJ UPP)
--------------

Ja	1
Nej	2

D20	Har ni en fast telefon ?
-----	--------------------------

(LÄS EJ UPP)
--------------

Ja	1
Nej	2

D22	Om ni räknar med er själv, hur många personer på minst 15 år eller mer bor då i ert hushåll?
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------

(SKRIV NER – OM "VET INTE" KOD '98' – OM "VÅGRAR" KOD '99')
-------------------------------------------------------------

	Antal personer på minst 15 år eller mer i hushållet
--	-----------------------------------------------------