

ZA5615

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

**Country Questionnaire
Iceland**

FL332 - IS

Viðhorf neytenda til millilandaviðskipta og neytendaverndar

D1 Hvað ertu gamall/gömul?

(SKRÁ - EF "NEITAR AÐ SVARA" KÓÐI '99')

--	--

D2 Kyn

Karl	1
Kona	2

SÖLUAÐILI ER SÁ SEM SELUR VÖRUNA - ANNAD HVORT VERSLUN EÐA VEFSÍÐA \ ÞJÓNUSTUAÐILI ER SÁ SEM SELUR ÞJÓNUSTU

Allir

--

Q1 Undanfarna 12 mánuði, hefur þú keypt vörur eða þjónustu, gegnum internetið, síma eða í pósti á Íslandi eða annars staðar á einhvern hátt af eftirfarandi...?

Fjölsvaer

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Já, frá söluaðilaþjónustuaðila á Íslandi	Já, frá söluaðilaþjónustuaðila í landi innan Evrópusambandsins	Já, frá söluaðilaþjónustuaðila utan Evrópusambandsins	Nei	Veit ekki/Á ekki við (EKKI LESE UPP)
--	-----------------------------	--	--	---	-----	--------------------------------------

1	Gegnum internetið (vefsíðu, tölvupóst o.s.frv.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Gegnum síma	1,	2,	3,	4,	5,
3	Með pósti (vörulista, póströfu o.s.frv.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 S1 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

SPYRJID S2 EF „Já, frá söluaðilaþjónustuaðila á Íslandi“ (KÓÐI 1) Í S1.1 OG EÐA S1.2 OG EÐA S1.3 - AÐRIR FARA Í S2.2

FORRITUN: Færa þarf inn upphæðina beint í innlendum gjaldmiðli, þessari upphæð verður sjálfkrafa breytt í evrur (búið er að senda umreikningstöfluna)

--

Q2.1 Þú sagðist hafa keypt eitthvað gegnum internetið, síma eða með pósti frá söluaðilaþjónustuaðila á Íslandi. Vinsamlegast segðu mér hversu miklu þú eyddir samtals í vörur og þjónustu sem þú keyptir gegnum internetið, síma eða með pósti á Íslandi síðustu 12 mánuði, þó að það sé ekki nema áætluð upphæð.

LEIÐB.: EF „Veit ekki“ SKAL NOTA KÓÐA „999999“

[færið inn innlendan gjaldmiðil]

NÝTT

SPYRJING S2.2 ef „Já, frá söluaðilaþjónustuaðila í öðru landi innan Evrópusambandsins“ (KÓÐI 2) Í S1.1 OG EÐA Q1.2 OG EÐA Q1.3 - AÐRIR FARA Í S2.3

FORRITUN: Færa þarf inn upphæðina beint í innlendum gjaldmiðli, þessari upphæð verður sjálfkrafa breytt í evrur (búið er að senda umreikningstöfluna)

Q2.2 Þú sagðist hafa keypt eitthvað gegnum internetið, síma eða með pósti frá söluaðilaþjónustuaðila FRÁ LANDI INNAN EVRÓPUSAMBANDSINS. Vinsamlegast segðu mér hversu miklu þú eyddir samtals í vörur og þjónustu sem þú keyptir gegnum internetið, síma eða með pósti frá landi innan Evrópusambandsins síðustu 12 mánuði, þó að það sé ekki nema áætluð upphæð.

LEIÐB.: EF „Veit ekki“ SKAL NOTA KÓÐA „999999“

[færið inn innlendan gjaldmiðil]

FL 299 S1A BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

SPYRJING S2.3 ef „Já, frá söluaðilaþjónustuaðila utan Evrópusambandsins“ (KÓÐI 3) Í S1.1 OG EÐA Q1.2 OG EÐA Q1.3 - AÐRIR FARA Í S3

FORRITUN: Færa þarf inn upphæðina beint í innlendum gjaldmiðli, þessari upphæð verður sjálfkrafa breytt í evrur (búið er að senda umreikningstöfluna)

Q2.3 Þú sagðist hafa keypt eitthvað gegnum Internetið, síma eða með pósti frá söluaðilaþjónustuaðila utan Evrópusambandsins. Vinsamlegast segðu mér hversu miklu þú eyddir samtals í vörur og þjónustu sem þú keyptir gegnum Internetið, síma eða með pósti utan Evrópusambandsins síðustu 12 mánuði, þó að það sé ekki nema áætluð upphæð.

LEIÐB.: EF „Veit ekki“ SKAL NOTA KÓÐA „999999“

[færið inn innlendan gjaldmiðil]

NÝTT

SPYRJING S3 EF KÓÐI 1 EÐA 2 Í S1.1 OG EÐA S1.2 OG EÐA S1.3 - AÐRIR FARA Í S4

--

Q3	Síðustu 12 mánuði, hefur eitthvað af eftirfarandi komið fyrir þig þegar þú keyptir eitthvað gegnum internetið, síma eða með pósti á Íslandi eða annars staðar?
----	--

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Kom fyrir	Kom ekki fyrir	Veit ekki lá ekki við (EKKI LESA UPP)
--	-----------------------------	-----------	----------------	---------------------------------------

1	Seinkun varð á afhendingu á einhverju sem keypt var af söluaðilaþjónustuaðila á Íslandi	1	2	3
2	Þú keyptir eitthvað af söluaðilaþjónustuaðila á Íslandi sem var aldrei afhent	1	2	3
3	Seinkun varð á afhendingu á einhverju sem keypt var af söluaðilaþjónustuaðila í landi innan Evrópusambandsins	1	2	3
4	Þú keyptir eitthvað af söluaðilaþjónustuaðila í landi innan Evrópusambandsins sem var aldrei afhent	1	2	3
5	Þú vildir kaupa eitthvað af söluaðilaþjónustuaðila í landi innan Evrópusambandsins en söluaðilinn sendi eða seldi ekki vörur til Íslands	1	2	3

FL 299 S3 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

Allir

--

Q4	Síðustu 12 mánuði, hefur þú keypt einhverjar vörur meðan þú varst í fríi, verslunarferð eða viðskiptaferð í landi innan Evrópusambandsins?
----	--

(AÐEINS EITT SVAR)

Já	1
Nei	2
Veit ekki lá ekki við (EKKI LESA UPP)	3

FL 299 S2

--

Q5	Þegar þú hugsar almennt um kaup á vörum eða þjónustu frá söluaðilum\þjónustuaðilum í löndum innan Evrópusambandsins, sem við köllum „millilandaverslun“, vinsamlegast segðu mér að hvaða leyti þú er sammála eða ósammála eftirfarandi fullyrðingum.
----	--

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Fyllilega sammála	Frekar sammála	Frekar ósammála	Fyllilega ósammála	Veit ekki lá ekki við (EKKI LESA UPP)
--	-----------------------------	-------------------	----------------	-----------------	--------------------	---------------------------------------

1	Þú ert tilbúin(n) að kaupa vörur og þjónustu á tungumáli sem talað er innan Evrópusambandsins	1	2	3	4	5
2	Þú veist hvar hægt er að fá upplýsingar og ráðgjöf um millilandaverslun innan Evrópusambandsins	1	2	3	4	5
3	Á næstu 12 mánuðum ætlar þú að gera millilandainnkaup fyrir hærri fjárhæð en þú gerðir síðustu 12 mánuði	1	2	3	4	5
4	Þú hefur ekki áhuga á að gera millilandainnkaup innan Evrópusambandsins á næstu 12 mánuðum	1	2	3	4	5

FL 299 S5

--

Q6	Fyrir hvert af eftirfarandi atriðum, ertu öruggari með að versla við söluaðila\þjónustuaðila í löndum innan Evrópusambandsins, á Íslandi, eða jafnöruggur með hvoru tveggja?
----	--

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

--

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Öruggari með söluaðila frá landi innan Evrópusambandsins	Öruggari með söluaðila frá Íslandi en landi innan Evrópusambandsins	Jafn öruggur	Veit ekki lá ekki við (EKKI LESA UPP)
--	-----------------------------	--	---	--------------	---------------------------------------

1	Kaup á vörum eða þjónustu gegnum Internetið	1	2	3	4
2	Kaup á vörum eða þjónustu gegnum síma eða með pósti	1	2	3	4

FL 299 S6 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

Q7 Hefur eitthvað af eftirfarandi komið fyrir þig síðustu 12 mánuði?

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Já	Nei	Veit ekki lá ekki við (EKKI LESA UPP)
--	-----------------------------	----	-----	---------------------------------------

1	Þú varðst fyrir óumbeðnum auglýsingum eða tilboðum (símhringingum, ruslpósti, auglýsingum í SMS, o.s.frv.)	1	2	3
2	Þú sást misvísandi eða villandi auglýsingar eða tilboð	1	2	3
3	Þú svaraðir auglýsingu eða tilboði sem reyndist vera misvísandi eða villandi	1	2	3
4	Þú sást svíksamlegar auglýsingar eða tilboð	1	2	3
5	Þú svaraðir auglýsingu eða tilboði sem reyndist vera svíksamlegt	1	2	3
6	Þú sást ýktar eða misvísandi fullyrðingar um jákvæð áhrif vöru á umhverfið	1	2	3

FL 299 S8 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

Q8 Ef þú pantaðir vöru með pósti, gegnum síma eða gegnum internetið, telur þú þig hafa réttinn til að skila vörunni sem þú pantaðir 4 dögum eftir afhendingu og fá endurgreitt, án þess að tilgreina neina ástæðu?

(AÐEINS EITT SVAR)

Já	1
Nei	2
Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)	3

EB73.3 SA6

Q9 Segjum sem svo að nýr ísskápur sem þú keyptir fyrir 18 mánuðum bili án þess að það sé þér að kenna á nokkurn hátt. Þú keyptir ekki framlengda vöruábyrgð. Hefur þú réttinn á því að láta gera við ísskápinn eða fá nýjan þér að kostnaðarlausu?

(AÐEINS EITT SVAR)

Já	1
Nei	2
Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)	3

EB73.3 SA7 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

Q10 Segjum sem svo að þú fái senda með pósti tvo DVD-diska með fræðsluefni sem þú pantaðir ekki, ásamt 3200 króna reikningi fyrir vörunar. Þarft þú að greiða reikninginn?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Nei, og þér ber ekki skylda til að senda mynddiskana til baka	1
Nei, ekki ef þú sendir mynddiskana til baka	2
Já, þér ber skylda til að greiða	3
Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)	4

EB73.3 SA11 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

Q11 Á síðustu 12 mánuðum, hafa komið upp einhver vandamál þegar þú keyptir eitthvað á Íslandi?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já - og þú kvartaðir undan því við söluaðilann\þjónustuaðilann\framleiðandann	1
Já - en þú kvartaðir ekki undan því við söluaðilann\þjónustuaðilann\framleiðandann	2
Nei	3
Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)	4

FL 299 S9 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM

SPYRJID S12.1 EF „Já - og þú kvartaðir undan því við söluaðilann\þjónustuaðilann\framleiðandann“ (KÓÐI 1) Í S11 - AÐRIR FARA Í S12.2

Q12.1 Almennt séð, varstu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með það hvernig söluaðilinn\þjónustuaðilinn\framleiðandinn brugðust við kvörtun(um) þínum?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Mjög ánægð(ur)	1
Nokkuð ánægð(ur)	2
Ekki mjög ánægð(ur)	3
Alls ekki ánægð(ur)	4
Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)	5

FL 299 S10A

SPYRJID S12.2 EF „Já - en þú kvartaðir ekki undan því við söluaðilann\þjónustuaðilann\framleiðandann“ (KÓÐI 2) Í S11 - AÐRIR FARA Í S13

Q12.2 Hver var helsta ástæða eða ástæður þess að þú lagðir ekki fram kvörtun?

(LESA UPP - FJÖLSVAR)

Það var ólíklegt að þú fengir viðunandi lausn á vandamálinu sem kom upp	1,
Upphæðirnar í málinu voru of lágar	2,
Þú vissir ekki hvernig eða hvar átti að leggja fram kvörtun	3,
Þú varst ekki viss um réttindi þín sem neytanda	4,
Þú hélt að það myndi taka of langan tíma	5,
Þú hafðir áður reynt að leggja fram kvörtun við öðrum vandamálum, án árangurs	6,
Þú kvartaðir ekki við söluaðilann\þjónustuaðilann\framleiðandann, heldur fórst beint til þriðja aðila (neytendasamtaka, lögfræðings, úrskurðar-, sáttta- eða miðlunarstofnunar, fyrir dómstóla)	7,
Annað (EKKI LESA UPP)	8,
Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)	9,

NÝTT (BYGGT Á FL 299 S10B)

SPYRJID S13 EF „Ekki mjög ánægð(ur)“ (KÓÐI 3) EÐA „Alls ekki ánægð(ur)“ (KÓÐI 4) Í S12.1 - AÐRIR FARA Í S14

Q13 Hvað gerðirðu næst?

(LESA UPP - FJÖLSVAR)

Þú aðhafðist ekkert frekar	1,
Þú baðst um aðstoð frá neytendasamtökum/þjónustuveri neytenda	2,
Þú baðst um aðstoð lögfræðings	3,
Þú fórst með málið fyrir úrskurðar-, sáttá- eða miðlunarstofnun	4,
Þú fórst með málið fyrir dómstóla	5,
Þú kvartaðir til yfirvalda (neytendastofnunar, eftirlitsstofnunar eða bæjar/svæðisyfirvalda)	6,
Annað (EKKI LESÁ UPP)	7,
Veit ekki/á ekki við (EKKI LESÁ UPP)	8,

FL 299 S11

Allir

--

Q14 Vinsamlegast segðu mér hversu sammála eða ósammála þú ert eftirfarandi fullyrðingum. Á Íslandi...

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

	(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)	Fyllilega sammála	Sammála	Ósammála	Fyllilega ósammála	Veit ekki/á ekki við (EKKI LESÁ UPP)
1	...er auðvelt að leysa ágreiningsmál við söluaðila/þjónustuaðila með aðstoð úrskurðar-, miðlunar- eða sáttastofnunar (gallaðar vörur, síðbúin eða engin afhending, o.s.frv.)	1	2	3	4	5
2	...er auðvelt að leysa ágreiningsmál við söluaðila/þjónustuaðila með aðstoð dómstóla	1	2	3	4	5
3	...treystir þú óháðum neytendasamtökum til að verja réttindi þín sem neytanda	1	2	3	4	5
4	...treystir þú yfirvöldum til að verja réttindi þín sem neytanda	1	2	3	4	5

5	...finnst þér að þú hljótir nægilega vernd frá núverandi ráðstöfunum til að vernda neytendur	1	2	3	4	5
6	...almennt séð virða söluaðilar\þjónustuaðilar á Íslandi réttindi þín sem neytanda	1	2	3	4	5
7	...hefur þú breytt hegðun þinni sem neytandi vegna fréttar í fjölmiðlum (t.d. farið að versla við aðra verslun eða keypt aðra vöru en venjulega)	1	2	3	4	5
8	...horfir þú eða hlustar reglulega á þætti í sjónvarpi eða útvarpi sem snúa að neytendamálum	1	2	3	4	5

FL 299 S12 BREYTT SAMKVÆMT SVÖRUM (ATRÍÐI 8 NÝTT)

LESA UPP: „Vöruöryggi“ vísar einungis til neytendavara og nær ekki til iðnaðarvara. Hættulegar vörur eru þær sem uppfylla ekki öryggiskröfur, ekki rifflar eða hnífar.

Q15 Þegar þú hugsar um allar vörur sem ekki teljast til matvæla sem nú eru á markaðnum á Íslandi, telur þú að...?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Svo til allar vörur séu öruggar	1
Lítill fjöldi vara sé hættulegur	2
Talsverður fjöldi vara sé hættulegur	3
Það fer eftir vörunni (EKKI LEA UPP)	4
Veit ekki\á ekki við (EKKI LEA UPP)	5

FL 299 S13

Q16 Og þegar þú hugsar um allar matvörur sem nú eru á markaðnum á Íslandi, telur þú að...?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Svo til allar matvörur séu öruggar	1
Lítill fjöldi matvara sé hættulegur	2
Talsverður fjöldi matvara sé hættulegur	3

Það fer eftir vörinni (EKKI LESA UPP)	4
Veit ekki/lá ekki við (EKKI LESA UPP)	5

FL 299 S14

Q17 Hefur innköllun vöru af markaði einhvern tíman átt við vörur sem þú áttir?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já - vara sem var ekki matvara	1
Já - matvara	2
Já, bæði	3
Nei	4
Veit ekki/lá ekki við (EKKI LESA UPP)	5

FL 299 S15

Q18 Þegar þú hugsar um allt sem þú keyptir í síðustu viku, höfðu umhverfisáhrif einhverrar vöru eða þjónustu áhrif á val þitt?

(AÐEINS EITT SVAR)

Já	1
Nei	2
Veit ekki/lá ekki við (EKKI LESA UPP)	3

FL 299 S17

Allir

D4 Hvað varstu gamall/gömul þegar þú laukst formlegri skólagöngu?

(EF „ENN Í NÁMI“, KÓÐI „00“ - EF „ENGIN MENNTUN“ KÓÐI „01“ - EF „NEITAR“ KÓÐI „98“ - EF „VEIT EKKI“ KÓÐI „99“)

FL 999 L4

D5 Hvað varðar núverandi atvinnu þína, myndir þú segja að þú sért sjálfstætt starfandi, starfsmaður, iðnaðarmaður, eða án atvinnu? Áttu við að þú sért...

EF SVAR VIÐ AÐALFLOKKNUM ER GEFIÐ SKAL LESA UPP VIÐEIGANDI UNDIRFLOKKA

SJÁLFSTÆTT STARFANDI	
Bóndi, skógræktarmaður, fiskveiðimaður	1
Verkstæðiseigandi, sinnir almennum viðgerðum	2
Sérfræðingur (lögfræðingur, lækni, bókhaldari, arkitekt...)	3
Forstjóri fyrirtækis	4
Annað	5
STARFSMAÐUR	
Sérfræðingur (lögfræðingur, lækni, bókhaldari, arkitekt...)	6
Almennur stjórnandi, framkvæmdastjóri eða yfirstjórnandi	7
Millistjórnandi, annar stjórnandi (deildarstjóri, verslunarstjóri, kennari, tæknimaður)	8
Opinber starfsmaður	9
Skrifstofumaður	10
Annar starfsmaður (sólumaður, hjúkrunarfræðingur o.s.frv.)	11
Annað	12
IÐNAÐARMAÐUR	
Umsjónarmaður \ verkstjóri (hópstjóri o.s.frv.)	13
Iðnaðarmaður	14
Ósérhæfður iðnaðarmaður	15
Annað	16
ÁN ATVINNU	
Heimavinnandi	17
Nemi (í fullu námi)	18
Á eftirlaunum	19
Í atvinnuleit	20
Annað	21
Neitar	22

FL 999 L5

D6 Ertu með internettengingu á heimili þínu?

Já	1
Nei	2

FL 999 L6

D12 Í hvaða sveitarfélagi býrð þú?

[LESA UPP EF ÞARF - AÐEINS EITT SVAR]

D13 Myndir þú segja að þú búir í ...?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Dreifbýli eða þorpi	1
Litlum eða meðalstórum bæ	2
Stórum bæ/borg	3

Veit ekki (EKKI LESA UPP)	4
---------------------------	---

D18	Átt þú þinn eigin farsíma?
-----	----------------------------

(EKKI LESA UPP)

Já	1
Nei	2

D20	Átt þú fastlínusíma á heimilinu?
-----	----------------------------------

(EKKI LESA UPP)

Já	1
Nei	2

D22	Hversu margir 15 ára og eldri búa á heimilinu, að þér meðtöldum/meðtalinni?
-----	---

(SKRÁ - EF "VEIT EKKI" KÓÐI '98' - EF "NEITAR AÐ SVARA" KÓÐI '99')
--

	Fjöldi 15 ára og eldri á heimilinu
--	------------------------------------