

**ZA5615**

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

**Country Questionnaire  
Sweden**

FL332 - SE

Konsumenters inställning till gränsöverskridande handel och konsumentskydd

D1 Hur gammal är du?

(SKRIV NER – OM "VÅGRAR" KOD '99')

--	--

D2 Kön

Man	1
Kvinna	2

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

(FRÅGA ALLA)

--

Q1 Har du under de senaste 12 månaderna köpt några varor eller tjänster i Sverige eller någon annanstans på något av följande sätt?

(FLERA SVAR MÖJLIGA)

	(LÄS UPP)	Ja, från en säljare/leverantör i Sverige	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 (webbsida, e-post etc)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Per telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Per post (kataloger, postorder 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 Du har sagt att du köpt något via Internet, per telefon eller post från en säljare/leverantör i Sverige. Var vänlig berätta hur mycket du totalt har spenderat på varor och tjänster du köpt via Internet, per telefon eller post i Sverige de senaste 12 månaderna, även om beloppet bara är en uppskattning.

INT: OM "Vet ej" KOD '999999'

SEK

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 Du har sagt att du köpt något via Internet, per telefon eller post från en säljare/leverantör i ett ANNAT EU-land. Var vänlig berätta hur mycket du totalt har spenderat på varor och tjänster du köpt via Internet, per telefon eller post från ett annat EU-land de senaste 12 månaderna, även om beloppet bara är en uppskattning.

INT: OM "Vet ej" kod '999999'

SEK

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 Du sade att du köpt något via Internet, per telefon eller post från en säljare/leverantör i ett land utanför EU. Var vänlig berätta hur mycket du totalt har spenderat på varor och tjänster du köpt via Internet, per telefon eller post från ett land utanför EU de senaste 12 månaderna, även om beloppet bara är en uppskattning.

OM INT "Vet ej" SKRIV '999999'

SEK

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 något av följande inträffat under de senaste 12 månaderna när du köpt något via Internet, per telefon eller per post i Sverige eller någon annanstans?
----	--

(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 Sverige	1	2	3
2	Du köpte något från en säljare/leverantör belägen i Sverige 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	Du köpte något från en säljare/leverantör som är belägen i ett annat EU-land som inte levererades alls	1	2	3
5	Du ville köpa något från en säljare/leverantör i ett annat EU-land men säljaren levererade eller sålde inte till Sverige.	1	2	3

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

(FRÅGA ALLA)
--------------

--

Q4	Har du under de senaste 12 månaderna köpt några varor på en semester, shopping- eller tjänsteresa i ett annat EU-land?
----	--

(ENDAST 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 EU, det vi kallar "gränsöverskridande handel", var vänlig säg mig i vilken omfattning du instämmer i eller tar avstånd från 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	Du är beredd att använda ett annat EU-språk för att köpa varor och tjänster	1	2	3	4	5
2	Du vet var du kan få information och råd rörande gränsöverskridande handel inom EU	1	2	3	4	5
3	Under de kommande 12 månaderna tänker du göra inköp över gränserna som är värt mer än de du gjort under de senaste 12 månaderna	1	2	3	4	5
4	Du är inte intresserad av att göra någon gränsöverskridande transaktion inom EU under de närmaste 12 månaderna	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	För vart och ett av följande, skulle du känna dig säkrare att köpa från säljare/leverantörer i ett annat EU-land, i Sverige, eller lika säker i båda fallen?
----	--

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Känner mig säkrare med säljare från annat EU-land	Känner mig säkrare med säljare från Sverige 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 dig under de senaste 12 månaderna?

(ETT SVAR PER RAD)

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

1	Du har fått reklam eller erbjudanden, som du inte beställt (besök eller telefonsamtal från någon som försökt sälja något, spam/skräppost, sms etc.)	1	2	3
2	Du har fått vilseledande eller missvisande reklam, påståenden eller erbjudanden	1	2	3
3	Du agerade på reklam eller erbjudanden som visade sig vara vilseledande eller missvisande	1	2	3
4	Du har sett eller hört reklam, påståenden eller erbjudanden som var bedrägliga	1	2	3
5	Du har agerat på reklam eller erbjudanden som visat sig vara bedrägliga	1	2	3
6	Du har sett eller hört överdrivna eller vilseledande påståenden om gynnsamma effekter av miljöprodukter	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

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

(ENDAST ETT SVAR)

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

EB73.3 QA6

Q9 Tänk dig att du för arton månader sedan köpte en ny kyl som nu går sönder utan att det är ditt fel. Du köpte ingen förlängd garanti. Har du rätt att kostnadsfritt få den lagad eller utbytt?

(ENDAST ETT SVAR)

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

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Tänk dig att du med posten får två utbildnings-DVD:er som du inte har beställt, samt en faktura på 193 SEK för produkterna. Är du skyldig att betala fakturan?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Nej, och jag är inte skyldig att skicka tillbaka dvd-skivorna	1
Nej, förutsatt att jag skickar tillbaka dvd-skivorna	2
Ja, jag 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 du stött på några problem när du har köpt något i Sverige?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja - och du har klagat till säljaren/leverantören/tillverkaren	1
Ja - men du har inte klagat till säljaren/leverantören/tillverkaren	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/leverantören/tillverkaren", KOD 1 I Q11 – ÖVRIGA GÅ TILL Q12.2

Q12.1 Generellt sett, blev du nöjd eller inte med hur ditt/dina klagomål togs om hand av säljaren/leverantören/tillverkaren?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Mycket nöjd	1
Ganska nöjd	2
Inte särskilt nöjd	3
Inte alls nöjd	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 du inte klagade?

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Det var osannolikt att du skulle få en tillfredsställande lösning på problemet	1,
De belopp det handlade om var för små	2,
Du visste inte hur eller till vem du skulle klaga	3,
Du var inte säker på dina rättigheter som konsument	4,
Du trodde det skulle ta för lång tid	5,
Du har försökt att klaga på andra problem tidigare, men utan resultat	6,
Du 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 du vidare?



(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Du gjorde inget mer	1,
Du bad om råd hos en konsumentförening/konsumentrådgivning	2,
Du bad om råd av en jurist	3,
Du tog ärendet till skiljedom, medling, förlikning	4,
Du tog ärendet till rätten	5,
Du 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 du instämmer i eller tar avstånd ifrån det. Det rör sig om situationen Sverige.

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
1	Det är lätt att lösa tvister med säljare/leverantörer 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/leverantörer genom domstolar	1	2	3	4	5
3	Du litar på att oberoende konsumentorganisationer skyddar dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
4	Du litar på att offentliga myndigheter skyddar dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5

5	Känner du att du är tillräckligt skyddad genom existerande åtgärder som skyddar konsumenter	1	2	3	4	5
6	Respekterar säljare/leverantörer i Sverige generellt sett dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
7	Du har ändrat ditt konsumentbeteende till följd av något du sett eller hört i media (t.ex. bytt affär eller vara)	1	2	3	4	5
8	Du tittar ofta på TV-program eller lyssnar på radioprogram om konsumentfrågor	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LÄS UPP: Produktsäkerhet avser endast konsumentprodukter och inte industriprodukter. Med osäkra produkter avses sådana som inte uppfyller säkerhetsstandarder, man avser INTE produkter som t.ex. gevär och knivar.

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

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

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

FL 299 Q13

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

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

I huvudsak alla livsmedel är säkra	1
Ett litet antal livsmedel är osäkra	2
Ett stort antal livsmedel är osäkra	3

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

FL 299 Q14

Q17 Har du 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
JA PÅ BÅDA	3
Nej	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL 299 Q15

Q18 Med avseende på allt som du köpt förra veckan, hade någon varas eller tjänsts miljöpåverkan betydelse för ditt val?

(ENDAST ETT SVAR)

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

FL 299 Q17

(FRÅGA ALLA)

INT: DEMOGRAFI

D4 Hur gammal var du när du 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 din nuvarande sysselsättning skulle du beskriva dig som egenföretagare, tjänsteman, arbetare eller skulle du beskriva dig vara utan yrkesmässig sysselsättning? Betyder det att du är...

OM ETT SVAR I HUVUDKATEGORIN GES, LÄS UPP RESPEKTIVE UNDERKATEGORIER

EGENFÖRETAGARE	
Lantbrukare, skogsarbetare, fiskare	1
Affärsinnehavare, hantverkare	2
Praktiserande akademiker (jurist, läkare, revisor, arkitekt,...)	3
Företagsledare inom ett företag	4
Annat	5
Tjänsteman	
Akademiker (anställd läkare, jurist, revisor, arkitekt)	6
Vd, direktör eller högsta ledningen	7
Annan ledande befattning t.ex. avdelningschef, lärare, tekniker	8
Offentliganställd	9
Kontorstjänsteman	10
Annan löntagare (säljare, sjuksköterska, etc.)	11
Annat	12
Arbetare	
Tillsyningsman/förman (gruppleddare, etc...)	13
Verkstadsarbetare	14
Utbildad verkstadsarbetare	15
Annat	16
Utan yrkesmässig sysselsättning	
Sköter hemmet	17
Studerande (heltid)	18
Pensionär	19
Arbetsökande	20
Annat	21
Vägrar (SPONTANT)	22

FL 999 D5

D6	Har du Internetanslutning hemma?
Ja	1
Nej	2

FL 999 D6
-----------

D12	I vilket län bor du?			
(LÄS UPP VID BEHOV – ENDAST ETT SVAR)				
<table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>				

D13	Skulle du säga att du 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 du en mobiltelefon?
-----	-------------------------

(LÄS INTE UPP)
----------------

Ja	1
Nej	2

D20	Har du en fast telefon?
-----	-------------------------

(LÄS INTE UPP)
----------------

Ja	1
Nej	2

D22	Om du räknar med dig själv, hur många personer på 15 år eller äldre bor då i ditt hushåll?
-----	--

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

	Antal personer på 15 år eller äldre i hushållet
--	---