ZA5793

Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 3)

Country Questionnaire
Iceland

EB FLASH 358 - Consumers - IS

D1	Hvað ertu gamall/gömul?

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

D2	Kyn

Karl	1
Kona	2

Viðhorf neytenda til millilandaviðskipta og neytendaverndar

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

Allir

Q1	Vinsamlegast segðu mér hversu sammála eða ósammála þú ert eftirfarandi fullyrðingum. Á Íslandi...

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

		Fyllilega sammála	Sammála	Ósammála	Fyllilega ósammála	Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)
1	...treystir þú óháðum neytendasamtökum til að verja réttindi þín sem neytanda	1	2	3	4	5
2	...treystir þú yfirvöldum til að verja réttindi þín sem neytanda	1	2	3	4	5
3	...finnst þér að þú hljótir nægilega vernd miðað við núverandi ráðstöfanir til að vernda neytendur	1	2	3	4	5

4	...almennt séð virða sölu-\þjónustuaðilar á Íslandi réttindi þín sem neytanda	1	2	3	4	5
5	...er auðvelt að leysa ágreiningsmál við sölu-\þjónustuaðila með aðstoð úrskurðar-, miðlunar- eða sáttastofnunar (gallaðar vörur, síðbúin eða engin afhending, o.s.frv.)	1	2	3	4	5
6	...er auðvelt að leysa ágreiningsmál við sölu-\þjónustuaðila með aðstoð dómstóla	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

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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

Q2	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 LESA UPP)	4
Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3	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 vörunni (EKKI LESA UPP)	4
Veit ekki\á ekki við (EKKI LESA UPP)	5

FL332 Q16

Q4	Þegar þú hugsar um allt sem þú keyptir á síðustu 2 vikum, höfðu umhverfisáhrif einhverrar vöru eða þjónustu áhrif á val þitt?

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

FL332 Q18 TREND MODIFIED

SPYRJA Q5.1 EF „Umhverfisáhrif einhverrar vöru eða þjónustu höfðu áhrif á val þitt“, KÓÐI 1 Í Q4 - AÐRIR FARA Í Q5.2

VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 OG 2

Q5.1	Hvar fékkst þú upplýsingar um umhverfisáhrif þeirra vara eða þjónustu sem þú keyptir?

(LESA UPP - FJÖLSVAR)

Í gegnum auglýsingar eða tilboð	1,
Á umhverfismerkingu	2,
Annað (EKKI LESA UPP)	3,
Veit ekki/vill ekki svara	4,

NEW

SPYRJA Q5.1 EF „Umhverfisáhrif einhverrar vöru eða þjónustu höfðu ekki áhrif á val þitt“, KÓÐI 2 Í Q4 - AÐRIR FARA Í Q6

VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 4 \ KÓÐI 6 ER STAKUR KÓÐI

Q5.2	Gætir þú sagt hvers vegna umhverfisáhrif þeirra vara eða þjónustu sem þú keyptir höfðu ekki áhrif á val þitt?

(LESA UPP - FJÖLSVAR)

Þú hefur ekki áhuga á umhverfisáhrifum vara eða þjónustu	1,
Þú sást ekki upplýsingar um umhverfisáhrif varanna eða þjónustunnar	2,

Þér þykir umhverfisvænar vörur eða þjónusta of dýrar	3,
Þú treystir ekki fullyrðingum um umhverfisvernd	4,
Annað (EKKI LESA UPP)	5,
Hvorugt (EKKI LESA UPP)	6,
Veit ekki/vill ekki svara	7,

NEW

Allir

Q6	Ef þú pantaðir vöru með pósti, gegnum síma eða gegnum internetið, telur þú þig hafa rétt til að skila vörunni sem þú pantaðir 4 dögum eftir afhendingu og fá endurgreitt, án þess að tilgreina neina ástæðu?

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

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7	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 rétt á því að láta gera við ísskápinn eða fá nýjan þér að kostnaðarlausu?

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

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8	Segjum sem svo að þú fáir senda með pósti tvo DVD-diska með fræðsluefni sem þú pantaðir ekki, ásamt 3200 króna reikningi fyrir vörurnar. Ber þér skylda til 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

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Segjum sem svo að þú komist að því að hjól sem þú hefur keypt reynist gallað. Það kemur einnig í ljós að sölusamningurinn inniheldur ákvæði sem hafnar ábyrgð seljanda eða framleiðanda á því að bregðast við göllum. Telur þú að…

(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)

Þú ættir að halda hjólinu og samþykkja ákvæðið. Seljandinn ber ekki ábyrgð á göllum sem voru til staðar þegar hjólið var keypt eða afhent.	1
Þú ættir að halda hjólinu án þess að þurfa að samþykkja ákvæðið. Seljandinn ber ábyrgð á göllum sem voru til staðar þegar hjólið var keypt eða afhent og því hefur þú rétt til að biðja hann um að gera við það eða skipta því út fyrir nýtt.	2
Veit ekki/vill ekki svara	3

NEW

Q10	Hafa, á síðustu 12 mánuðum, komið upp einhver vandamál þegar þú keyptir vöru eða þjónustu á Íslandi?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já - og þú greipst til aðgerða til að leysa vandann	1
Já - en þú gerðir ekkert til að leysa vandann	2
Nei	3
Veit ekki\vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

SPYRJA Q11 EF „Já, og þú greipst til aðgerða til að leysa vandann“, KÓÐI 1 Í Q10 - AÐRIR FARA Í Q13

Q11	Og hvað gerðir þú?

(LESA UPP - FJÖLSVAR)

Þú kvartaðir undan því hjá sölu-/þjónustuaðila	1,
Þú kvartaðir undan því hjá framleiðanda	2,
Þú kvartaðir undan því hjá yfirvöldum	3,
Þú fórst með málið til úrlausnar hjá sjálfstæðum aðila utan dómstóla, svo sem hjá umboðsmanni, gerðardómi, milligöngumanni eða sáttasemjara	4,
Þú fórst með málið til dómstóla	5,
Annað (EKKI LESA UPP)	6,
Veit ekki/vill ekki svara	7,

NEW

SPYRJA Q12 EF Q11 HEFUR KÓÐA 1, 2, 3, 4 EÐA 5 - AÐRIR FARA Í Q14

SPYRJA Q12.1 EF Q11 HEFUR KÓÐA 1 / SPYRJA Q12.2 AÐEINS EF Q11 HEFUR KÓÐA 2 / SPYRJA Q12.3 AÐEINS EF Q11 HEFUR KÓÐA 3 / SPYRJA Q12.4 AÐEINS EF Q11 HEFUR KÓÐA 4 / SPYRJA Q12.5 AÐEINS EF Q11 HEFUR KÓÐA 5

Q12 Þegar á heildina er litið hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varst þú með meðferð málsins hjá:

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

		Mjög ánægð(ur)	Nokkuð ánægð(ur)	Ekki mjög ánægð(ur)	Alls ekki ánægð(ur)	Veit ekki/vill ekki svara
1	Sölu-/þjónustuaðila	1	2	3	4	5
2	Framleiðanda	1	2	3	4	5
3	Yfirvöldum	1	2	3	4	5
4	Sjálfstæðum úrlausnaraðila	1	2	3	4	5
5	Dómstólum	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

SPYRJA Q13 EF „Já, en þú gerðir ekkert“, KÓÐI 2 Í Q10 - AÐRIR FARA Í Q14

VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 6

Q13 Hver var helsta ástæða eða ástæður þess að þú gerðir ekkert til að leysa vandann sem upp kom?

(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 hélst að það myndi taka of langan tíma	5,
Þú hafðir áður reynt að leggja fram kvörtun við öðrum vandamálum, án árangurs	6,
Annað (EKKI LESA UPP)	7,
Veit ekki\vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

Allir

KÓÐI 4 ER STAKUR KÓÐI

Q14	Hefur þú, á undanförnum 12 mánuðum, keypt vörur eða þjónustu gegnum internetið, á Íslandi eða annars staðar frá?

(LESA UPP - FJÖLSVAR)

Já, frá sölu-/þjónustuaðilum á Íslandi	1,
Já, frá sölu-/þjónustuaðilum í landi innan Evrópusambandsins	2,
Já, frá sölu-/þjónustuaðilum utan Evrópusambandsins	3,
Nei	4,
Veit ekki/vill ekki svara	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

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

VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 5

SPYRJA Q15 AÐEINS EF Q14 HEFUR KÓÐA 1 / SPYRJA Q15.2 AÐEINS EF Q14 HEFUR KÓÐA 1 / SPYRJA Q15.3 AÐEINS EF Q14 HEFUR KÓÐA 2 / SPYRJA Q15.4 AÐEINS EF Q14 HEFUR KÓÐA 2 / SPYRJA ALLA Q15.5

Q15	Síðustu 12 mánuði, hefur eitthvað af eftirfarandi komið fyrir þig þegar þú keyptir eitthvað gegnum internetið frá Íslandi eða landi innan Evrópusambandsins?

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

		Kom fyrir	Kom ekki fyrir	Veit ekki\vill ekki svara (EKKI LESA UPP)
1	Seinkun varð á afhendingu á einhverju sem keypt var af sölu-/þjónustuaðilum á Íslandi	1	2	3
2	Þú keyptir eitthvað af sölu-/þjónustuaðilum á Íslandi sem var aldrei afhent	1	2	3
3	Seinkun varð á afhendingu á einhverju sem keypt var af sölu-/þjónustuaðilum í landi innan Evrópusambandsins	1	2	3

4	Þú keyptir eitthvað af sölu-/þjónustuaðilum í landi innan Evrópusambandsins sem var aldrei afhent	1	2	3
5	Þú vildir kaupa eitthvað af sölu-/þjónustuaðilum í landi innan Evrópusambandsins en söluaðilinn sendi eða seldi ekki vörur til Íslands	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

Allir

VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 OG 2

Q16	Hversu sammála eða ósammála ertu hverri eftirfarandi fullyrðinga?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

		Fyllilega sammála	Frekar sammála	Frekar ósammála	Fyllilega ósammála	Veit ekki/vill ekki svara
1	Þér þykir öruggt að kaupa vörur eða þjónustu af sölu-/þjónustuaðilum á Íslandi, í gegnum internetið	1	2	3	4	5
2	Þér þykir öruggt að kaupa vörur eða þjónustu af sölu-/þjónustuaðilum í ESB-landi, í gegnum internetið	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Þegar þú hugsar almennt um kaup á vörum eða þjónustu frá sölu\þjónustuaðilum í löndum innan Evrópusambandsins, hvort sem er á netinu, póst- eða símapöntun eða innkaup í utanlandsferðum, sem við hér köllum „millilandaverslun", vinsamlegast segðu mér að hvaða leyti þú er sammála eða ósammála eftirfarandi fullyrðingum.

(EITT SVAR Í HVERJA LÍNU)

		Fyllilega sammála	Frekar sammála	Frekar ósammála	Fyllilega ósammála	Veit ekki\vill ekki svara (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	Þú hefur áhuga á millilandainnkaupum innan Evrópusambandsins á næstu 12 mánuðum	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Hefur þú heyrt um evrópskar neytendamiðstöðvar?

Já	1
Nei	2
Veit ekki/vill ekki svara	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

SPYRJA Q19.2 AÐEINS EF Q19.1 HEFUR KÓÐA 1 „JÁ“ / SPYRJA Q19.4 AÐEINS EF Q19.3 HEFUR KÓÐA 1 „JÁ“

Q19 Hefur eitthvað af eftirfarandi komið fyrir þig síðustu 12 mánuði?

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

1	Þú sást misvísandi eða villandi auglýsingar eða tilboð. Með misvísandi eða villandi auglýsingum er átt við auglýsingar sem innihalda rangar upplýsingar eða sýna afbakaða útgáfu af staðreyndum um vöru eða þjónustu	1	2	3
2	Þú svaraðir auglýsingu eða tilboði sem reyndist vera misvísandi eða villandi	1	2	3
3	Þú sást sviksamlegar auglýsingar eða tilboð. Með sviksemi hér er átt við tilraun til að svíkja út peninga án þess að sala eigi sér stað, dæmi um þetta er falskt happadrætti.	1	2	3
4	Þú svaraðir auglýsingu eða tilboði sem reyndist vera sviksamlegt	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

Allir

Q20	Með hvaða söluleiðum er líklegast að þér berist misvísandi, villandi eða falskar auglýsingar eða tilboð?

(EKKI LESA UPP - FJÖLSVAR)

Á netinu	1,
Í verslun	2,
Með pósti	3,
Í síma	4,
Sölumenn sem banka á dyr	5,
Annað	6,
Veit ekki/vill ekki svara	7,

NEW

Allir

LÝÐFRÆÐI

D6	Ertu með internettengingu á heimili þínu?

Já	1
Nei	2

FL 332 D6

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“)

D5a	Ef þú miðar við núverandi starf þitt myndir þú segja að þú sért sjálfstætt starfandi, starfir á skrifstofu eða í stofnun, iðnaðar-eða verkamaður eða ekki í starfi?

(SKRÁ EITT SVAR)

Sjálfstætt starfandi	1
Í skrifstofustarfi	2
Iðnaðar- eða verkamaður	3
Ekki í starfi	4
Neitar að svara	5

SPYRJA D5b EF SJÁLFSTÆTT STARFANDI, KÓÐI 1 Í D5a

D5b	Myndir þú segja að þú sért…?

(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)

Bóndi, skógræktarmaður, sjómaður	1
Verkstæðiseigandi, sinnir almennum viðgerðum	2
Sérfræðingur (lögfræðingur, læknir, bókhaldari, arkitekt...)	3
Forstjóri/framkvæmdastjóri	4
Annað/neitar að svara (EKKI LESA UPP)	5

SPYRJA D5c EF LAUNÞEGI, KÓÐI 2 Í D5a

D5c	Myndir þú segja að þú sért…?

(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)

Sérfræðingur (lögfræðingur, læknir, bókhaldari, arkitekt...)	1
Almennur stjórnandi, framkvæmdastjóri eða yfirstjórnandi	2
Millistjórnandi	3
Opinber starfsmaður	4
Skrifstofumaður	5
Annars konar starfsmaður (sölufulltrúi, hjúkrunarfræðingur o.s.frv.)	6
Annað/neitar að svara (EKKI LESA UPP)	7

SPYRJA D5d EF IÐNAÐARMAÐUR, KÓÐI 3 Í D5a

D5d	Myndir þú segja að þú sért…?

(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)

Stjórnandi/verkstjóri (hópstjóri o.s.frv.)	1
Iðnaðarmaður	2
Ósérhæfður iðnaðarmaður/verkamaður	3
Annað/neitar að svara (EKKI LESA UPP)	4

SPYRJA D5e EF ÁN STARFSSTÉTTAR, KÓÐI 4 Í D5a

D5e	Myndir þú segja að þú sért…?

(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)

Heimavinnandi	1
Nemi (í fullu námi)	2
Á eftirlaunum	3
Í atvinnuleit	4
Annað/neitar að svara (EKKI LESA UPP)	5

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