

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Norway**

EB FLASH 358 - Consumers - NW

D1 | Hva er din alder?

(NOTER - HVIS "NEKTER", KODE 99)

--	--

D2 | Registrer kjønn

Mann	1
Kvinne	2

Forbrukeres holdninger til handel over landegrensene og forbrukerbeskyttelse

EN SELGER ER FORHANDLER AV EN VARE, ENTEN BUTIKK ELLER NETTSTED - EN LEVERANDØR SELGER EN TJENESTE

TIL ALLE

--

Q1 | Fortell meg om du er enig eller uenig i hvert av følgende utsagn. I Norge ...

(KUN ETT SVAR PR LINJE)

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	-----------	------	-------	------------	--

1	... stoler du på at uavhengige forbrukerorganisasjoner beskytter rettighetene dine som forbruker	1	2	3	4	5
2	... stoler du på at offentlige myndigheter beskytter rettighetene dine som forbruker	1	2	3	4	5
3	... føler du at du er tilstrekkelig beskyttet av eksisterende tiltak for å beskytte forbrukere	1	2	3	4	5

4	... føler du generelt sett at selgere/leverandører respekterer rettighetene dine som forbruker	1	2	3	4	5
5	... er det enkelt å løse tvister med selgere/leverandører gjennom en voldgiftsinstans, meglingsinstans eller et forliksråd eller lignende	1	2	3	4	5
6	... er det enkelt å løse tvister med selgere/leverandører ved å gå rettens vei	1	2	3	4	5
7	... har du endret forbrukeradferden din som følge av en historie i media (for eksempel byttet butikk eller produkt)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

LES OPP: "Produktsikkerhet" gjelder bare for forbruksvarer og ikke for industriprodukter. Utrygge produkter er vanlige produkter som ikke oppfyller standarder for sikkerhet, og ikke for eksempel produkter i kategorien rifler eller kniver.

Q2 Når du tenker på alle produkter, unntatt matvarer, som finnes på markedet i Norge, 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
Det kommer an på produktet (IKKE LES OPP)	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Og når du tenker på alle matvareprodukter som finnes på markedet i Norge, føler du at ...?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Stort sett alle matvareprodukter er trygge	1
Noen få matvareprodukter er utrygge	2

Et betydelig antall matvareprodukter er utrygge	3
Det kommer an på produktet (IKKE LES OPP)	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL332 Q16

Q4	Når du tenker på alt du kjøpte i løpet av de siste to ukene, ble valget ditt påvirket av den miljømessige effekten et produkt eller en tjeneste hadde?
----	--

Ja	1
Nei	2
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

STILL SPØRSMÅL Q5.1 HVIS "Den miljømessige effekten til et produkt eller en tjeneste påvirket valget ditt", KODE 1 I Q4 - ANDRE GÅR TIL Q5.2

ROTER PÅSTAND 1 OG 2

Q5.1	Hvor fikk du informasjonen om den miljømessige effekten til produktene eller tjenestene du kjøpte?
------	--

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Gjennom annonser eller tilbud	1,
Gjennom et miljømerke	2,
Annet (IKKE LES OPP)	3,
Vet ikke/ubesvart	4,

NEW

STILL SPØRSMÅL Q5.2 HVIS "Den miljømessige effekten til et produkt eller en tjeneste påvirket ikke valget ditt", KODE 2 I Q4 - ANDRE GÅR TIL Q6

ROTER PÅSTAND 1 TIL 4 \ KODE 6 ER EN SINGELKODE

Q5.2	Kan du si hvorfor den miljømessige effekten til produktene eller tjenestene du kjøpte, ikke påvirket valget ditt?
------	---

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Du er ikke interessert i den miljømessige effekten til produkter eller tjenester	1,
Du kom ikke over noen informasjon om den miljømessige effekten til produkter eller tjenester	2,

Du synes miljøvennlige produkter eller tjenester er for kostbare	3,
Du stoler ikke på miljøpåstander	4,
Annet (IKKE LES OPP)	5,
Ingen (IKKE LES OPP)	6,
Vet ikke/ubesvart	7,

NEW

TIL ALLE

Q6	La oss si at du bestilte en vare via post, telefon eller Internett. Tror du at du har rett til å levere tilbake varen du bestilte, 4 dager etter at den ble levert, og få pengene tilbake uten å oppgi noen grunn?
----	--

Ja	1
Nei	2
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7	Forestill deg at et nytt kjøleskap du bestilte for 18 måneder siden, blir ødelagt, uten at det er en feil fra din side. Du kjøpte ingen utvidet garanti. Har du rett til å få det reparert eller erstattet kostnadsfritt?
----	---

Ja	1
Nei	2
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8	Forestill deg at du mottar to informative DVD-er i posten som du ikke har bestilt, samt en faktura på 150 kroner for produktene. Er du forpliktet til å betale fakturaen?
----	---

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Nei, og du er ikke forpliktet til å sende DVD-ene tilbake	1
Nei, forutsatt at du sender DVD-ene tilbake	2
Ja, du er forpliktet til å betale	3
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Forestill deg at du etter å ha kjøpt en sykkel finner feil på den. Du finner også ut at salgsavtalen omfatter en klausul som fritar selgeren og produsenten fra ansvar for å gjøre noe med feilene. Synes du at ...?
----	--

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Du bør beholde sykkelen og godta klausulen. Selgeren har ikke ansvar for feil som eksisterer på kjøps-/leveringstidspunktet.	1
Du bør beholde sykkelen, men du trenger ikke å godta den klausulen. Selgeren har ansvaret for feil som eksisterer på kjøps-/leveringstidspunktet, så du har rett til å be ham reparere eller erstatte den.	2
Vet ikke/ubesvart	3

NEW

Q10	Har du i løpet av de siste 12 månedene hatt en legitim grunn for å klage når du har kjøpt eller brukt noen varer eller tjenester i Norge?
-----	---

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, og du tok affære for å løse problemet/problemene	1
Ja, men du gjorde ikke noe med det	2
Nei	3
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

STILL SPØRSMÅL Q11 HVIS "Ja, og du gjorde noe for å løse problemet", KODE 1 I Q10 - ANDRE GÅR TIL Q13

Q11	Og hva gjorde du?
-----	-------------------

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Du klaget til selgeren/leverandøren	1,
Du klaget til produsenten	2,
Du klaget til offentlige myndigheter	3,
Du tok saken til en utenomrettslig konfliktløsningsinstans, for eksempel en ombudsmann, voldgiftsinstans, meglingsinstans eller et forliksråd	4,
Du tok saken til retten	5,
Annet (IKKE LES OPP)	6,
Vet ikke/ubesvart	7,

NEW

STILL SPØRSMÅL Q12 HVIS KODE 1 ELLER 2 ELLER 3 ELLER 4 ELLER 5 I Q11 - ANDRE GÅR TIL Q14

STILL SPØRSMÅL Q12.1 BARE HVIS KODE 1 I Q11 \ STILL SPØRSMÅL Q12.2 BARE HVIS KODE 2 I Q11 \ STILL SPØRSMÅL Q12.3 BARE HVIS KODE 3 I Q11 \ STILL SPØRSMÅL Q12.4 BARE HVIS KODE 4 I Q11 \ STILL SPØRSMÅL Q12.5 BARE HVIS KODE 5 I Q11

Q12 Hvor fornøyd eller misfornøyd var du generelt med måten klagen din ble behandlet på av:

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Ikke særlig fornøyd	Ikke fornøyd i det hele tatt	Vet ikke/ubesvart
1	Selger/leverandør	1	2	3	4	5
2	Produsent	1	2	3	4	5
3	Offentlig myndighet	1	2	3	4	5
4	En utenomrettslig konfliktløsningsinstans	1	2	3	4	5
5	Retten	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

STILL SPØRSMÅL Q13 HVIS "Ja, men du gjorde ingenting", KODE 2 I Q10 - ANDRE GÅR TIL Q14

ROTER PÅSTAND 1 TIL 6

Q13 Hva var hovedgrunnen(e) til at du ikke klaget, tok affære?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Det var lite sannsynlig at du ville få en tilfredsstillende løsning på problemet du opplevde

1,

De involverte beløpene var for små

2,

Du visste ikke hvordan du skulle klage eller hvem du skulle klage til

3,

Du var usikker på rettighetene du hadde som forbruker

4,

Du tenkte at det ville ta for lang tid

5,

Du har prøvd å klage på andre problemer tidligere, uten at det hjalp

6,

Annet (IKKE LES OPP)

7,

Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)

8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

TIL ALLE

KODE 4 ER EN SINGELKODE

Q14	Har du i løpet av de siste 12 månedene kjøpt varer eller tjenester via Internett (nettside, epost, etc) i Norge eller andre steder på noen av følgende måter?
-----	---

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Ja, fra en selger/leverandør i Norge	1,
Ja, fra en selger/leverandør i et EU-land	2,
Ja, fra en selger/leverandør i et annet land utenfor EU	3,
Nei	4,
Vet ikke/ubesvart	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

STILL SPØRSMÅL Q15.1-4 HVIS KODE 1 ELLER 2 I Q14 – ANDRE GÅR TIL Q15.5

ROTERT PÅSTAND 1 TIL 5

STILL SPØRSMÅL Q15.1 BARE HVIS KODE 1 I Q14 - STILL SPØRSMÅL Q15.2 BARE HVIS KODE 1 I Q14 - STILL SPØRSMÅL Q15.3 BARE HVIS KODE 2 I Q14 - STILL SPØRSMÅL Q15.4 BARE HVIS KODE 2 I Q14 - STILL SPØRSMÅL Q15.5 TIL ALLE

Q15	Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd noen av følgende situasjoner da du kjøpte noe over Internett i Norge eller i et EU-land?
-----	---

(LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG)

		Opplevd	Ikke opplevd	Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)
1	En forsinkelse i leveringen av noe du kjøpte fra en selger/leverandør i Norge	1	2	3
2	Du kjøpte noe fra en selger/leverandør i Norge, og det ble ikke levert i det hele tatt	1	2	3
3	En forsinkelse i leveringen av noe du kjøpte fra en selger/leverandør i et EU-land	1	2	3
4	Du kjøpte noe fra en selger/leverandør i et EU-land, og det ble ikke levert i det hele tatt	1	2	3

5	Du ønsket å kjøpe noe fra en selger/leverandør i et EU-land, men selgeren leverte eller solgte ikke til Norge	1	2	3
---	---	---	---	---

FL332 Q3 TREND MODIFIED

TIL ALLE

ROTER PÅSTAND 1 OG 2

Q16	Hvor enig eller uenig er du med hver av de følgende påstandene?
-----	---

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Vet ikke/ubesvart
--	--	-----------	------	-------	------------	-------------------

1	Du føler deg trygg på å kjøpe produkter eller tjenester via Internett fra selgere/leverandører i Norge	1	2	3	4	5
2	Du føler deg trygg på å kjøpe produkter eller tjenester via Internett fra selgere/leverandører i et EU-land	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Når du tenker generelt på det å kjøpe varer eller tjenester fra selgere/leverandører i EU, enten via internett, eller gjennom andre kanaler (post, telefon), eller når du reiser til utlandet som vi kaller "handel over landegrensene", kan du fortelle meg i hvilken grad du er enig eller uenig i følgende utsagn?
-----	---

LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG

		Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	-----------	-------------	--------------	------------	-------------------------------------

1	Du er forberedt på å bruke et EU-språk ved kjøp av varer og tjenester	1	2	3	4	5
2	Du vet hvor du kan finne informasjon og råd om handel over landegrensene i EU	1	2	3	4	5
3	Du er interessert i å foreta noe kjøp over landegrensene i EU de neste 12 månedene	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Har du hørt om de europeiske forbrukersentrene?

Ja	1
Nei	2
Vet ikke/ubesvart	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

STILL SPØRSMÅL Q19.2 BARE HVIS KODE 1 "JA" I Q19.1 \ STILL SPØRSMÅL Q19.4 BARE HVIS KODE 1 "JA" I Q19.3

Q19 Har du opplevd noe av det følgende i løpet av de siste 12 månedene?

	Ja	Nei	Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)

1	Du har vært borti misvisende eller villedende annonser, utsagn eller tilbud. Med misvisende eller villedende annonser menes de som inneholder ukorrekt informasjon eller presenterer fakta på en misvisende måte om varen eller tjenesten som er til salgs.	1	2	3
2	Du har kjøpt noe basert på en annonse eller tilbud som viste seg å være misvisende eller villedende	1	2	3

3	Du har vært borti falske annonser, utsagn eller tilbud. Falske annonser forsøker faktisk å skaffe penger uten å selge noe, for eksempel et lotteri svindel.	1	2	3
4	Du har kjøpt noe basert på en annonse eller et tilbud som viste seg å være falskt.	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

TIL ALLE

Q20 I hvilke salgskanaler er det mest sannsynlig at du kommer over villedende, bedragerske eller uredelige annonser eller tilbud?

(IKKE LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

Internett	1,
Butikk	2,
Post	3,
Telefon	4,
Dørsalg	5,
(ANDRE)	6,
Vet ikke/ubesvart	7,

NEW

TIL ALLE

DEMOGRAFI

D6 Har du en Internett-tilkobling hjemme?

Ja	1
Nei	2

FL 332 D6

D4 Hvor gammel var du da du avsluttet fulltidsutdanningen din?

(INT.: HVIS "FREMDELES UNDER UTDANNING", KODE 00 - HVIS "INGEN UTDANNING", KODE 01 - HVIS "NEKTER", KODE 98 - HVIS "Vet ikke", KODE 99)

D5a Når det gjelder ditt nåværende yrke, vil du si at du er selvstendig næringsdrivende, lønnsinntaker, ansatt arbeider eller vil du si at du er uten arbeid?

(KUN ETT SVAR MULIG)

Selvstendig næringsdrivende	1
Lønsmottaker	2
Ansatt arbeider	3
Uten arbeid	4
NEKTER (IKKE LES OPP)	5

STILL D5b HVIS SELVSTENDIG NÆRINGSDRIVENDE, KODE 1 I D5a

D5b Vil du si at du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Gårdbruker, skogbruker, fisker	1
Butikkeier, håndverker	2
Profesjonsyrke som f.eks. advokat, lege, revisor, arkitekt el.l.	3
Leder for et selskap	4
Annet/nekter (IKKE LES OPP)	5

STILL D5c HVIS LØNNSMOTTAKER, KODE 2 I D5a

D5c Vil du si at du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Ansatt i profesjonsyrke som f.eks. advokat, lege, revisor, arkitekt el.l.	1
Ansatt i ledelse, toppledelse eller direktør	2
Ansatt i mellomledelse	3
Offentlig tjenestemann	4
Kontoransatt, arbeider på kontor	5
Annen type ansatt (selger, sykepleier osv.)	6
Annet/nekter (IKKE LES OPP)	7

STILL D5d HVIS ANSATT ARBEIDER, KODE 3 I D5a

D5d Vil du si at du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Arbeidsleder/arbeidsformann (teamleder osv.)	1
Ansatt arbeider	2
Ufaglært arbeider	3
Annet/nekter (IKKE LES OPP)	4

STILL D5e HVIS UTEN ARBEID, KODE 4 I D5a

D5e Vil du si at du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Hjemmeværende	1
Skoleelev/student (fulltid)	2
Trygdet/pensjonert	3
Arbeidssøkende	4
Annet/nekter (IKKE LES OPP)	5

D12 | Hvilket fylke bor du i?

(LES OPP OM NØDVENDIG - BARE ETT SVAR MULIG)

--	--	--

D13 | Vil du si at du bor i et...?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Grisgrendt strøk eller småsted	1
Småby eller mellomstor by	2
Stor by	3
Vet ikke (SPONTANT)	4

D18 | Har du mobiltelefon?

(IKKE LES OPP)

Ja	1
Nei	2

D20 | Har du fasttelefon?

(IKKE LES OPP)

Ja	1
Nei	2

D22 | Hvor mange personer som er 15 år eller eldre bor det i husstanden din, inklusive deg selv?

(NOTER - HVIS "Vet ikke", KODE 98 - HVIS "NEKTER", KODE 99)

		Antall personer på 15 år eller mer i husstanden
--	--	---