

**ZA5942**

**Flash Eurobarometer 396  
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire  
Denmark**

Flash Eurobarometer FL396 - detailhandleres holdninger til handel på tværs af grænser og forbrugerbeskyttelse 2014

A Flashnummer

--	--	--	--

--

B Landekode

--	--

--

C Interviewnummer

--	--	--	--	--	--

--

NACE NACE-kode (stikprøveoplysning)

--

				NACE-kode - 4 cifre
--	--	--	--	---------------------

--

--

SIZE Virksomhedsstørrelse (stikprøveoplysning)

--

				Virksomhedsstørrelse
--	--	--	--	----------------------

--

(INTRO1) Hej, jeg hedder (NAVN), og jeg ringer fra TNS Gallup. Jeg vil gerne tale med (NAVN PÅ RESPONDENTEN ELLER TITEL/JOBTEGNEELSE, HVIS NAVN IKKE ER OPLYST).

(INTRO2) HVIS OPKALDSMODTAGER BEDER OM YDERLIGERE INFORMATION: Vi kontakter i øjeblikket primære beslutningstagere i virksomheder i hele Europa vedrørende deres holdninger til en række aktuelle emner vedrørende erhvervslivet. Besvarelserne vil indgå som beslutningsgrundlag for udformningen af de fremtidige europæiske politikker. Vi vil meget gerne have ham/hende til at deltage i vores undersøgelse.

HVIS DEN UDVALGTE RESPONDENT IKKE ER TIL STEDE, LAVES EN AFTALE

(INTRO3) (VED SAMTALE MED DEN UDVALGTE RESPONDENT) Hej, jeg hedder (NAVN). Jeg ringer fra TNS Gallup, og vi laver markedsundersøgelser.

IF P5d<>" OG P5d<> 999 VISES "HENVISNING FRA: " & P5d (PÅ SAMME SKÆRM SOM INTRO3)

(INTRO4) Vi er i gang med at kontakte primære beslutningstagere i virksomheder fra hele Europa vedrørende deres holdninger til en række aktuelle emner vedrørende erhvervslivet, og vi håber meget, at du har lyst til at deltage. Besvarelserne vil indgå som beslutningsgrundlag for udformningen af de fremtidige europæiske politikker. Har du tid til at svare på nogle få spørgsmål? Det tager højst 15 minutter...

LAN1 STILLES KUN TIL BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Hvilket sprog ønsker du at gennemføre dette interview på?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Østrig - tysk	1
Belgien - nederlandsk	2
Belgien - fransk	3
Bulgarien - bulgarsk	4
Kroatien - kroatisk	5
Tjekkiet - tjekkisk	6
Danmark - dansk	7
Estland - estisk	8
Estland - russisk	9
Finland - finsk	10
Finland - svensk	11
Frankrig - fransk	12
Tyskland - tysk	13
Grækenland - græsk	14
Ungarn - ungarsk	15
Island - islandsk	16
Irland - engelsk	17
Irland - irsk	18
Italien - italiensk	19
Letland - lettisk	20
Letland - russisk	21
Litauen - litauisk	22
Luxembourg - luxembourgsk	23
Luxembourg - fransk	24
Luxembourg - tysk	25
Makedonien - makedonsk	26
Makedonien - albansk	27
Malta - maltesisk	28
Malta - engelsk	29
Montenegro - montenegrinsk	30
Nederlandene - nederlandsk	31
Norge - norsk	32
Polen - polsk	33
Portugal - portugisisk	34
Cypern - græsk	35
Rumænien - rumænsk	36
Slovakiet - slovakisk	37
Slovenien - slovensk	38
Spanien - catalansk	39



Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP) 5

FL359 P2b

HVIS UNDER 10 MEDARBEJDERE, P2b=1 eller HVIS VED IKKE, P2b=5, AFBRYD INTERVIEW - ANDRE GÅ TIL P3

P3 Hvad er helt nøjagtigt din stilling i virksomheden?

(LÆS IKKE OP - KUN ÉT SVAR)

Administrerende direktør	1
Salgschef	2
Marketingchef	3
Andet (ANGIV)	4

FL359 P3

P3o OG P4 STILLES, HVIS "ANDET", KODE 4 I P3 - ANDRE GÅ TIL D2

P3o Hvilken anden stilling?

(NOTER)

2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Har du beslutningsansvar i virksomheden?

(KUN ÉT SVAR)

Ja	1
Nej	2

FL359 P4

P5a, P5b, P5c, P5d OG P5e STILLES, HVIS "NEJ", KODE 2 I P4 - HVIS "JA", KODE 1 I P4, GÅ TIL D2

P5a Til denne undersøgelse skal vi desværre kun bruge personer, der har beslutningsansvar i virksomheden. Kan du oplyse mig navnet på den person, der er ansvarlig for salg og afsætning i jeres virksomhed (salgschef, marketingchef)?

(INT.: NOTER NAVN PÅ PERSON, DER HENVISES TIL - HVIS "INTET SVAR/ØNSKER IKKE AT SVARE", KODE '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--	--	--

FL359 P5a

--	--	--

P5b Hvad er vedkommendes titel?

(INT.: NOTER TITEL PÅ PERSON, DER HENVISES TIL - HVIS "INTET SVAR/ØNSKER IKKE AT SVARE", KODE '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--	--	--

FL359 P5b

--	--	--

P5c Kan du oplyse mig om vedkommendes lokalnummer eller direkte telefonnummer?

(INT.: NOTER LOKALNUMMER/DIREKTE NUMMER PÅ PERSON, DER HENVISES TIL - HVIS "INTET SVAR/ØNSKER IKKE AT SVARE", KODE '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--	--	--

--

FL359 P5c
-----------

--

P5d	Taler jeg med (NAVN PÅ PERSON, DER ER HENVIST TIL)?
-----	---

(INT.: NOTER NAVN PÅ DEN PERSON, DER TALES MED - HVIS "INTET SVAR/ØNSKER IKKE AT SVARE", KODE '999')		
--	--	--

10	2	(2101,2102-2121)
----	---	------------------

--

FL359 P5d
-----------

--

P5e	OMSTILLING AF SAMTALE
-----	-----------------------

(KUN ÉT SVAR)
---------------

Respondent stiller om til den person, der er henvist til	1
Der ringes op senere til den person, der er henvist til	2

FL359 P5e
-----------

HVIS KODE 1 I P5e, GÅ TIL INTRO3 - HVIS KODE 2 AFSLUT KONTAKTEN
---

STILLES TIL ALLE
------------------

D2: UDELAD LAND, HVOR INTERVIEW FORETAGES, FRA LISTEN OVER SVAR TIL "EU-LANDE", KODE 29 - SINGLE KODE
---

D2	Til hvilke EU-lande ud over Danmark foretager I aktuelt salg på tværs af grænser direkte til slutforbrugere? "Salg på tværs af grænser" er salg til slutforbrugere bosiddende i et andet EU-land end der, hvor sælger er hjemmehørende og omfatter ikke salg fra fysiske salgssteder
----	--

(LÆS IKKE OP - FLERE SVAR MULIGT)
-----------------------------------

EU-lande	
Østrig	1,
Belgien	2,
Bulgarien	3,
Kroatien	4,
Cypern	5,

Tjekkiet	6,
Danmark	7,
Estland	8,
Finland	9,
Frankrig	10,
Tyskland	11,
Grækenland	12,
Ungarn	13,
Irland	14,
Italien	15,
Letland	16,
Litauen	17,
Luxembourg	18,
Malta	19,
Nederlandene	20,
Polen	21,
Portugal	22,
Rumænien	23,
Slovakiet	24,
Slovenien	25,
Spanien	26,
Sverige	27,
Storbritannien	28,
Ingen andre EU-lande ud over Danmark	29,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	30,

NEW

D4 Benytter I følgende salgskanaler til detailsalg?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

E-handel	1,
Mobilhandel (dvs. køber foretager købet via særlige apps på mobilenheder såsom en smartphone eller tablet)	2,
Postordre (pr. post)	3,
Telefonsalg/call center (f.eks. telefonsalg, tv-shop), ikke e-handel	4,
Salgsrepræsentanter, der kører ud til forbrugerens hjem	5,
Direkte detailsalg (dvs. butikker)	6,
Andet (LÆS IKKE OP)	7,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

D5a STILLES, HVIS "SÆLGER VIA NETTET OG FORETAGER SALG PÅ TVÆRS AF GRÆNSER" (D4 = 1 ELLER 2 OG D2 <> 29)

D5a Kan du fortælle mig, hvilke af følgende udsagn, der passer på jer?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

I sælger via nettet til slutforbrugere i Danmark 1,



I sælger via nettet til slutforbrugere i andre EU-lande	2,
I sælger via nettet til slutforbrugere i andre lande uden for EU	3,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4,

NEW

D5b STILLES, HVIS "SÆLGER VIA NETTET MEN FORETAGER IKKE SALG PÅ TVÆRS AF GRÆNSER" (D4 = 1 ELLER 2 OG D2 = 29)

D5b Kan du fortælle mig, hvilke af følgende udsagn, der passer på jer?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

I sælger via nettet til slutforbrugere i Danmark	1,
I sælger via nettet til slutforbrugere i andre EU-lande	2,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	3,

NEW

STILLES TIL ALLE

D6 Hvilke af følgende sælger I til slutbrugere? ""Med fødevarer mener vi: mad, som forbrugerne kan spise derhjemme, tage med hjem eller spise på stedet."

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Fødevarer	1,
Non-food produkter	2,
Serviceydelser	3,
Andet (LÆS IKKE OP)	4,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5,

FL359 D3

Q1a STILLES, HVIS, "VIRKSOMHEDEN SÆLGER IKKE VIA NETTET" D4 <> 1 OG 2

Q1a Er jeres virksomhed interesseret i at begynde at sælge via nettet inden for de næste 12 måneder?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, kun til forbrugere i Danmark	1
Ja, kun til forbrugere i andre EU-lande	2
Ja, både til forbrugere i Danmark og andre EU-lande	3
Nej	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

NEW

Q1b STILLES, HVIS "VIRKSOMHEDEN SÆLGER VIA NETTET" D4 = 1 ELLER 2

Q1b Har jeres virksomhed planer om fortsat at sælge via nettet de næste 12 måneder?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, kun til forbrugere i Danmark	1
Ja, kun til forbrugere i andre EU-lande	2
Ja, både til forbrugere i Danmark og andre EU-lande	3
Nej	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

NEW

STILLES TIL ALLE

Q2 Vil du sige, at jeres virksomhed er trygge ved at sælge via nettet?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, men kun til forbrugere i Danmark	1
Ja, men kun til forbrugere i andre EU-lande	2
Ja, både til forbrugere i Danmark og i andre EU-lande	3
Nej	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

NEW

Q3a STILLES, HVIS "VIRKSOMHEDEN SÆLGER VIA NETTET" (D4 = 1 ELLER 2)

Q3a: UDSAGN 1 TIL 10 ROTERES

Q3a Hvor stor betydning har følgende forhindringer for udviklingen af jeres virksomheds internetsalg til andre EU-lande?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Meget stor betydning	Forholdsvi s stor betydning	Ikke særligt stor betydning	Slet ingen betydning	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
1	Forskelle i landenes afgiftsregler (f.eks. momsregler)	1	2	3	4	5
2	Forskelle i landenes forbrugerbeskyttelsesregler	1	2	3	4	5
3	Forskelle i landenes kontraktlovgivning	1	2	3	4	5
4	Højere omkostninger ved levering på tværs af grænser sammenlignet med indenlandsk levering	1	2	3	4	5
5	Potentielt højere omkostninger forbundet med håndtering af klagesager og tvister på tværs af grænser	1	2	3	4	5

6	Højere risiko for svindel og manglende betalinger ved salg på tværs af grænser	1	2	3	4	5
7	Ekstraomkostninger på grund af sprogforskelle	1	2	3	4	5
8	Ekstraomkostninger til eftersalgsservice ved transaktioner på tværs af grænser	1	2	3	4	5
9	Restriktioner på salg på tværs af grænser pålagt af producenter og leverandører	1	2	3	4	5
10	Højere transportomkostninger på grund af geografiske afstande	1	2	3	4	5

NEW

Q3b STILLES, HVIS "VIRKSOMHEDEN SÆLGER IKKE VIA NETTET" D4 <> 1 OG 2

Q3b: ROTER UDSAGN 1 TIL 8

Q3b Hvor stor betydning har følgende forhindringer for udviklingen af jeres virksomheds internetsalg?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Meget stor betydning	Forholdsvi s stor betydning	Ikke særligt stor betydning	Slet ingen betydning	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	--	----------------------	-----------------------------	-----------------------------	----------------------	-----------------------------------

1	Supplerende forbrugerbeskyttelsesregler	1	2	3	4	5
2	Højere leveringsomkostninger	1	2	3	4	5
3	Potentielt højere omkostninger ved håndtering af klager og tvister over nettet	1	2	3	4	5
4	Højere risiko for svindel og manglende betalinger	1	2	3	4	5
5	Ekstraomkostninger til eftersalgsservice	1	2	3	4	5
6	Ekstra behov for IT-kompetencer	1	2	3	4	5
7	Ekstra behov for kapital til investering i udvikling af IT-applikationer	1	2	3	4	5
8	Den type virksomhed I har	1	2	3	4	5

NEW

Q4 STILLES, HVIS "DETAILHANDEL, DER SÆLGER NON-FOODPRODUKTER", KODE 2 I D6

--

Q4 "Produktsikkerhed" vedrører udelukkende forbrugerprodukter og ikke industriprodukter. Med usikre produkter menes produkter, der ikke overholder sikkerhedsnormerne. Der menes ikke farlige produkter som rifler eller knive. Med tanke på alle de non-foodprodukter, der findes på markedet i øjeblikket i Danmark, mener du så at...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Praktisk talt alle non-foodprodukter er sikre	1
Et mindre antal af non-foodprodukterne er usikre	2
Et betydeligt antal af non-foodprodukterne er usikre	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

FL359 Q11

STILLES TIL ALLE

Q5 Forestil dig, at en forbruger har købt et fabriksnyt, langvarigt forbrugsgode for 18 måneder siden, og det går i stykker, uden at det skyldes fejl fra forbrugerens side. Han har ikke tilkøbt eller fået udstedt en udvidet garanti. Har han ret til at få apparatet ombyttet eller repareret gratis?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Det afhænger af produktet	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

NEW

Q6: UDSAGN 1 TIL 4 ROTERES

Q6 Jeg vil læse 4 udsagn om lovgivningen i Danmark i relation til handelspraksis. Der er nogle af dem, der er forbudt, og nogle, der ikke er. For hvert udsagn bedes du angive, om du mener, at det er forbudt eller ej.

(LÆS OP - KUN ET SVAR)

		Forbudt	Ikke forbudt	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
1	At medtage en faktura eller et lignende dokument med påstand om betaling i reklamemateriale	1	2	3
2	At køre en reklamekampagne, hvor man tilbyder "en rabat på 60%", når det produkt, der tilbydes med 60% rabat, er næsten udsolgt	1	2	3

3	At reklamere for produkter til børn, hvor reklamen er direkte målrettet mod forældrene	1	2	3
4	At beskrive et produkt som "gratis", når det kun er gratis for kunder, der ringer op på et overtagersnummer	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

Q7a STILLES, HVIS VIRKSOMHEDEN SÆLGER TIL ANDRE EU-LANDE (D2 <> 29)

Q7a: UDSAGN 1 TIL 5 ROTERES, KODE 3 - SINGLE KODE

Q7a Kan du fortælle mig om I har oplevet nogen af følgende typer af urimelig handelspraksis fra jeres konkurrenter inden for de seneste 12 måneder?

(LÆS OP - MAX. 2 SVAR PR. LINJE)

		Ja, i Danmark	Ja, i et andet EU-land	Nej	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	--	---------------	------------------------	-----	-----------------------------------

1	Tilbud om gratis produkter, hvor der faktisk opkræves et væsentligt beløb for produktet	1,	2,	3,	4,
2	Pres mod forbrugere i form af vedholdende salgsovkald eller beskeder	1,	2,	3,	4,
3	Falsk reklame, der hævder, at et produkt kun kan fås i en begrænset periode	1,	2,	3,	4,
4	Falske brugeranmeldelser, der reelt er skjult reklame eller skjulte angreb på konkurrenter	1,	2,	3,	4,
5	Udsendelse af produkter, som forbrugeren ikke har bestilt, hvor produktet ledsages af en faktura til betaling	1,	2,	3,	4,
6	Andre former for urimelig handelspraksis	1,	2,	3,	4,

NEW

Q7b STILLES, HVIS VIRKSOMHEDEN IKKE SÆLGER TIL ANDRE EU-LANDE (D2 = 29)

Q7b: UDSAGN 1 TIL 5 ROTERES

Q7b Kan du fortælle mig om I har oplevet nogen af følgende typer af urimelig handelspraksis fra jeres konkurrenter i Danmark inden for de seneste 12 måneder?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Ja	Nej	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	--	----	-----	-----------------------------------

1	Tilbud om gratis produkter, hvor der faktisk opkræves et væsentligt beløb for produktet	1	2	3
2	Pres mod forbrugere i form af vedholdende salgsovkald eller beskeder	1	2	3
3	Falsk reklame, der hævder, at et produkt kun kan fås i en begrænset periode	1	2	3
4	Falske brugeranmeldelser, der reelt er skjult reklame eller skjulte angreb på konkurrenter	1	2	3
5	Udsendelse af produkter, som forbrugeren ikke har bestilt, hvor produktet ledsages af en faktura til betaling	1	2	3
6	Andre former for urimelig handelspraksis	1	2	3

NEW

Q8.5 STILLES KUN, HVIS "DETAILHANDEL, DER SÆLGER NON-FOODPRODUKTER", KODE 2 I D6

Q8.1, Q8.2, Q8.3 og Q8.4 STILLES TIL ALLE

Q8: UDSAGN 1 TIL 5 ROTERES

Q8	Kan du fortælle mig, om du er fuldstændig enig, enig, uenig eller fuldstændig uenig i følgende udsagn. I Danmark er det sådan at ...:
----	---

(LÆS OP - KUN ET SVAR) (GENTAG "I Danmark er det sådan at ...)" før hver svarmulighed)

		Fuldstændig enig	Enig	Uenig	Fuldstændig uenig	Ved ikke/Intet svar
1	De offentlige myndigheder aktivt overvåger og sikrer overholdelsen af forbrugerlovgivningen inden for jeres branche	1	2	3	4	5
2	Forbruger-ngo'er aktivt overvåger overholdelsen af forbrugerlovgivning inden for jeres branche	1	2	3	4	5
3	De selvregulerende instanser aktivt overvåger og sikrer overholdelsen af adfærdskodeks og praksiskodeks inden for jeres branche	1	2	3	4	5

4	Medierne rapporterer regelmæssigt om virksomheder, der ikke overholder forbrugerlovgivningen inden for jeres branche	1	2	3	4	5
5	De offentlige myndigheder aktivt overvåger og sikrer overholdelsen af produktsikkerhedslovgivningen inden for jeres branche	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

STILLES TIL ALLE

Q9: UDSAGN 1 TIL 2 ROTERES

Q9 I forhold til produktsikkerhed kan du så fortælle mig, om nogen af følgende hændelser er forekommet i jeres branche inden for de seneste 24 måneder:

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Ja	Nej	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
1	De offentlige myndigheder har krævet produkter tilbagekaldt eller taget af markedet	1	2	3
2	De offentlige myndigheder har udsendt officielle advarsler vedrørende produkters sikkerhed	1	2	3

NEW

Q10: UDSAGN 1 TIL 3 ROTERES

Q10 Nu vil jeg læse tre udsagn op, der omhandler overholdelse af forbrugerlovgivningen i Danmark og bede dig fortælle mig om du er fuldstændig enig, enig, uenig eller fuldstændig uenig i hvert af dem:

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Fuldstændig enig	Enig	Uenig	Fuldstændig uenig	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
1	Dine konkurrenter overholder forbrugerlovgivningen	1	2	3	4	5

2	Det er let at overholde forbrugerlovgivningen i din branche	1	2	3	4	5
3	Omkostningerne til overholdelse af forbrugerlovgivningen i din branche er rimelige	1	2	3	4	5

NEW

Q11 STILLES, HVIS VIRKSOMHEDEN SÆLGER TIL ANDRE EU-LANDE (D2 <> 29)

Q11: UDSAGN 1 TIL 3 ROTERES

Q11 Nu vil jeg læse nogle tilsvarende udsagn op, der omhandler overholdelse af forbrugerlovgivningen i andre EU-lande og bede dig fortælle mig, om du er fuldstændig enig, enig, uenig eller fuldstændig uenig i hvert af dem:

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Fuldstændig enig	Enig	Uenig	Fuldstændig uenig	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)

1	De virksomheder, som I konkurrerer med i andre EU-lande, overholder forbrugerlovgivningen	1	2	3	4	5
2	Det er let at overholde forbrugerlovgivningen for din branche i andre EU-lande	1	2	3	4	5
3	Omkostningerne til overholdelse af forbrugerlovgivningen for din branche i andre EU-lande er rimelige	1	2	3	4	5

NEW

STILLES TIL ALLE

Q12 Du bedes fortælle, om du er fuldstændig enig, enig, uenig eller fuldstændig uenig i følgende udsagn:

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Fuldstændig enig	Enig	Uenig	Fuldstændig uenig	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)



1	De fleste miljøanprisninger af varer og serviceydelser inden for jeres branche i Danmark er pålidelige	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q13a STILLES TIL ALLE UNDTAGEN FINLAND og SVERIGE

Q13a Kender du nogle alternative tvistbilæggelsesinstanser (dvs. voldgiftsmand, mægler, ombudsmand eller andre udenretslige tvistbilæggelsesordninger), der afgør tvister på forbrugerområdet i Danmark?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, og I er villige til eller forpligtet til at benytte dem	1
Ja, men I er ikke villige til at benytte dem	2
Ja, men den type tvistbilæggelsesinstanser dækker ikke tvister vedrørende jeres forretning	3
Nej	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

Q13b STILLES KUN I FINLAND

Q13b

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

Q13c STILLES KUN I SVERIGE

Q13c

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

STILLES TIL ALLE UNDTAGEN FINLAND og SVERIGE

Q14a: ROTÉR SVAR 1 TIL 5; KODE 7 - SINGLE CODE

Q14a Har jeres virksomhed inden for de seneste 12 måneder modtaget klager fra forbrugere i Danmark?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Ja, via vores egen kundeservice	1,
Ja, via ikke-statslige forbrugerorganisationer	2,
Ja, via offentlige myndigheder	3,
Ja, via alternative tvistbilæggelsesinstanser (dvs. ombudsmand, forbrugerklagenævn, voldgiftsmand, mægler eller andre udenretslige tvistbilæggelsesordninger)	4,
Ja, via domstolene	5,
Ja, via andre kanaler	6,
Har ikke modtaget klager (LÆS IKKE OP)	7,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	8,

NEW

Q14b STILLES KUN TIL FINLAND

Q14b: ROTER SVAR 1 TIL 5, KODE 7 - SINGLE KODE

Q14b

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

Q14c STILLES KUN TIL SVERIGE

Q14c: ROTER SVAR 1 TIL 5, KODE 7 - SINGLE KODE

Q14c

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

Q15 STILLES, HVIS VIRKSOMHEDEN SÆLGER TIL ANDRE EU-LANDE (D2 <> 29)

Q15: SVAR 1 TIL 7 ROTERES, KODE 9 - SINGLE KODE

Q15 Har jeres virksomhed i løbet af de seneste 12 måneder modtaget klager fra forbrugere i andre EU-lande?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Ja, via vores egen kundeservice	1,
Ja, via Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre	2,
Ja, via ikke-statslige forbrugerorganisationer	3,
Ja, via offentlige myndigheder	4,
Ja, via alternative tvistbilæggelsesinstanser (dvs. ombudsmand, forbrugerklagenævn, voldgiftsmand, mægler eller andre udenretslige tvistbilæggelsesordninger)	5,
Ja, via den europæiske småkravsprocedure	6,
Ja, via domstolene (ud over den europæiske småkravsprocedure)	7,
Ja, via andre kanaler	8,
Har ikke modtaget klager (LÆS IKKE OP)	9,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	10,

NEW

Q16 STILLES KUN TIL DETAILHANDLERE, DER HAR MODTAGET KLAGER FRA FORBRUGERE I DERES EGET LAND (Q14 <> 7, 8)

Q16: SVAR 1 TIL 6 ROTERES

Q16 Hvilke typer klager har jeres virksomhed modtaget fra forbrugere i Danmark i løbet af de seneste 12 måneder? Var det klager vedrørende...

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

selve produktet	1,
for sen eller manglende levering	2,
kontraktvilkår	3,
ekstra gebyrer	4,
produksikkerhed	5,
virksomhedens tilbud om udbedring i forbindelse med en klage	6,
Andet (LÆS IKKE OP)	7,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	8,

NEW

Q17 STILLES KUN TIL DETAILHANDLERE, DER SÆLGER TIL ANDRE EU-LANDE, OG SOM HAR MODTAGET KLAGER FRA FORBRUGERE I ANDRE EU-LANDE (D2 <> 29 OG Q15 <> 9, 10)

Q17: ROTER SVAR 1 TIL 6

Q17 Hvilke typer klager har jeres virksomhed modtaget fra forbrugere i andre EU-lande i løbet af de seneste 12 måneder? Var det klager vedrørende

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)



Slovensk	22,
Spansk	23,
Svensk	24,
Islandsk	25,
Norsk	26,
Luxemburgsk	27,
Russisk	28,
Andet	29,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	30,

FL359 D4

Det var afslutningen på interviewet, så jeg vil sige mange tak for din tid. Du har talt med (NAVN). Hvis du skulle have spørgsmål vedrørende undersøgelsens gyldighed eller om virksomheden, kan du enten ringe til lederen af vores telefoncenter her eller ringe gratis til markedsanalyseinstituttet, der kan bekræfte samtalens rigtighed over for dig. Vil du have telefonnumrene, og har du i så fald noget at skrive med? TNS Gallup 39272727









)

)

)

)

)































