

**ZA5942**

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

**Country Questionnaire  
Iceland**

Flash Eurobarometer FL396 - Viðhorf söluaðila gagnvart millilandasölu og neytendavernd 2014

A Flash könnunarnúmer

--	--	--	--

--

B Land

--	--

--

C Viðtal númer

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

--

NACE NACE-kóði (Úrtaksupplýsingar)

--

				NACE-kóði - 4 tölustafir
--	--	--	--	--------------------------

--

--

SIZE Stærð fyrirtækis (Úrtaksupplýsingar)

--

				Stærð fyrirtækis
--	--	--	--	------------------

--

(INNGANGUR 1) Góðan daginn, ég heiti (NAFN) og hringi frá Capacent Gallup. Gæti ég fengið að tala við (HEITI SVARANDA EÐA TITILL/STARFSHEITI EF EKKERT NAFN ER GEFIÐ UPP)?

(INNGANGUR 2) EF SÁ SEM SVARAR BIÐUR UM FREKARI UPPLÝSINGAR: Við erum að hafa samband við fólk í ábyrgðarstöðum í fyrirtækjum um alla Evrópu til að fá álit þeirra á viðskiptamálefnum líðandi stundar. Endurgjöfin frá þeim verður notuð til að styðja við ákvarðanatöku og hanna framtíðarreglur í Evrópu. Mér þætti afar vænt um að fá að tala við hann eða hana til að fá álit hans/hennar inn í könnunina.

EF VIÐKOMANDI SVARANDI ER EKKI VIÐ, VINSAMLEGAST PANTIÐ VIÐTAL

(INNGANGUR 3) (ÞEGAR TALAÐ ER VIÐ ÆTLAÐA SVARENDUR) Góðan daginn, ég heiti (NAFN) og hringi frá Capacent Gallup, sem er markaðsrannsóknafyrirtæki.

EF P5d<>"" OG P5d<> 999 VINSAMLEGAST BIRTIÐ "TILVÍSUN FRÁ: " & P5d (Í SÖMU SKJÁMYND OG INNGANGUR 3)

(INNGANGUR 4) Við erum að hafa samband við fólk í ábyrgðarstöðum í fyrirtækjum um alla Evrópu til að fá álit þeirra á viðskiptamálefnum líðandi stundar, og okkur þætti afar vænt um að fá álit þitt. Endurgjöfin verður notuð til að styðja ákvarðanatöku og móta framtíðarreglur í Evrópu. Máttu vera að því að svara nokkrum spurningum? Það ætti ekki að taka nema 15 mínútur...

SPYRJA LAN1 AÐEINS Í BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Á hvaða tungumáli viltu að þetta viðtal fari fram?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Austurríki - þýska	1
Belgía - hollenska	2
Belgía - franska	3
Búlgaría - búlgarska	4
Króatía - króatíska	5
Tékkland - tékkneska	6
Danmörk - danska	7
Eistland - eistneska	8
Eistland - rússneska	9
Finnland - finnska	10
Finnland - sænska	11
Franska - franska	12
Þýskaland - þýska	13
Grikkland - gríska	14
Ungverjaland - ungerska	15
Ísland - íslenska	16
Írland - enska	17
Írland - írska	18
Ítalía - ítalska	19
Lettland - lettneska	20
Lettland - rússneska	21
Litháen - litháíska	22
Lúxemborg - lúxemborgska	23
Lúxemborg - franska	24
Lúxemborg - þýska	25
Makedónía - makedónska	26
Makedónía - albanska	27
Malta - maltneska	28
Malta - enska	29
Svartfjallaland - svartfellska	30
Holland - hollenska	31
Noregur - norska	32
Pólland - pólska	33
Portúgal - portúgalska	34
Kýpur - gríska	35
Rúmenía - rúmenska	36
Slóvakía - slóvakíska	37
Slóvenía - slóvenska	38
Spánn - katalónska	39

Spánn - spænska	40
Svíþjóð - sænska	41
Sviss - þýska	42
Sviss - franska	43
Sviss - ítalska	44
Tyrkland - tyrkneska	45
Tyrkland - kúrdíska	46
Samfélag Tyrkja á Kýpur - tyrkneska	47
Bretland - enska	48
Bandaríkin - enska	49

(FULLVISSA SVARANDA UM TRÚNAÐ) Ég vil fullvissa þig um að samvinna þín er algerlega valfrjáls og öll svör þín eru bundin trúnaði. Fyrst mun ég spyrja nokkurra spurninga sem eru aðeins til flokkunar...

Allir

P1 Selur fyrirtækið þitt vörur beint til neytenda?

Já	1
Nei	2

FL359 P1

EF "NEI", KÓÐI 2 Í P1 SKAL STÖÐVA VIÐTAL

P2a Hversu margir starfsmenn starfa hjá fyrirtækinu

(INT.: EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999') - (SKRÁ EITT SVAR)

					starfsmenn
--	--	--	--	--	------------

FL359 P2a

EF FÆRRI EN 10 STARFSMENN, P2a<10, STÖÐVA VIÐTAL - EF P2a=999, FARA Í P2b - AÐRIR FARA Í P3

P2b Er fyrirtækið þitt með...

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Færri en 10 starfsmenn	1
10 til 49 starfsmenn	2
50 - 249 starfsmenn	3
250 starfsmenn eða fleiri	4
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LEA UPP)	5

FL359 P2b

EF FÆRRI EN 10 STARFSMENN, P2b=1 eða EF VEIT EKKI, P2b=5, STÖÐVA VIÐTAL -  
AÐRIR FARA Í P3

P3 Hver er staða þín innan fyrirtækisins?

(EKKI LESA UPP - SKRÁ EITT SVAR)

Forstjóri/framkvæmdastjóri/yfirmaður	1
Verslunar/Sölustjóri	2
Markaðsstjóri	3
Önnur (TILGREINA)	4

FL359 P3

SPYRJA P3o OG P4 EF "ANNAÐ", KÓÐI 4 Í P3 - AÐRIR FARA Í D2

P3o Hvaða önnur staða?

(SKRIFIÐ NIÐUR)

2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Hefur þú ákvörðunarvald í þínu fyrirtækinu?

(SKRÁ EITT SVAR)

Já	1
Nei	2

FL359 P4

SPYRJA P5a, P5b, P5c, P5d OG P5e EF "NEI", KÓÐI 2 Í P4 - EF "JÁ", KÓÐI 1 Í P4 FARA Í  
D2

P5a Því miður megum við aðeins taka viðtöl við svarendur með ákvörðunarvald. Gætirðu vinsamlegast gefið mér upp nafnið á þeim sem fer fyrir sölumálum og verkefnum tengdum þeim (verslunarstjóra, sölustjóra, markaðsstjóra)?

(INT.: VINSAMLEGAST SKRÁIÐ NIÐUR NAFN ÞESS SEM VÍSAÐ ER TIL - EF "VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--	--	--

FL359 P5a

--	--	--

P5b Hver er titill hans/hennar?

(INT.: VINSAMLEGAST SKRÁIÐ NIÐUR TITIL ÞESS SEM VÍSAÐ ER TIL - EF "VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--	--	--

FL359 P5b

--	--	--

P5c Gætirðu vinsamlegast gefið mér samband við hann/hana eða beint símanúmer hans/hennar?

(INT.: VINSAMLEGAST SKRÁIÐ NIÐUR FLÝTINÚMER/BEINT SÍMANÚMER ÞESS SEM VÍSAÐ ER TIL - EF "VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--	--	--

--

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

--

P5d	Gætirðu vinsamlegast staðfest að ég sé að tala við (UPPGEFIÐ NAFN)
-----	--

(INT.: VINSAMLEGAST SKRÁIÐ NIÐUR NAFN ÞESS SEM ÞIÐ ERUÐ AÐ TALA VIÐ - EF "VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999')		
---	--	--

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

--

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

--

P5e	ÁFRAMSENDING SÍMTALS
-----	----------------------

(SKRÁ EITT SVAR)
------------------

Svarandinn gefur þér samband við þann sem vísað var til	1
Þú munt hringja í þann sem vísað var til seinna	2

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

EF KÓÐI 1 Í P5e SKAL FARA Í INNGANG 3 - EF KÓÐI 2 STÖÐVA SÍMTAL
---

ALLIR
-------

D2: SLEPPA LANDI VIÐTALSINS ÚR HÓPNUM EF SVARIÐ ER "AÐILDARRÍKI ESB"; KÓÐI 29 - STAKUR KÓÐI
---

D2	Til hvaða landa í Evrópusambandinu seljið þið núna beint til neytenda? Með slíkri sölu er átt sölu beint til neytanda sem er búsettur í aðildarríki Evrópusambandsins. Ekki er átt við sölu sem fer fram á tilteknum efnislegum stað.
----	---

(EKKI LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)
-------------------------------------

Aðildarríki ESB	
Austurríki	1,
Belgía	2,
Búlgaría	3,
Króatía	4,
Kýpur	5,
Tékkland	6,

Danmörk	7,
Eistland	8,
Finnland	9,
Frakkland	10,
Þýskaland	11,
Grikkland	12,
Ungverjaland	13,
Írland	14,
Ítalía	15,
Lettland	16,
Litháen	17,
Lúxemborg	18,
Malta	19,
Holland	20,
Pólland	21,
Portúgal	22,
Rúmenía	23,
Slóvakía	24,
Slóvenía	25,
Spánn	26,
Svíþjóð	27,
Bretland	28,
Ekkert aðildarríki ESB	29,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	30,

NEW

D4 Notið þið eftirfarandi söluleiðir í smásölu?

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Verslun á netinu	1,
Sölu í gegnum fartæki (neytandi kaupir í gegnum sérstök forrit í fartæki, svo sem snjallsíma eða spjaldtölvu)	2,
Póstkröfu	3,
Fjarsölu/símaver t.d. símasölu, sjónvarpsmarkað (að frátalinni verslun á netinu)	4,
Sölu gegnum sölufulltrúa sem fara heim til fólks	5,
Bein smásala (verslanir)	6,
[Annað]	7,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

SPYRJA D5a EF "SELJA Á NETINU OG Á MILLI LANDA" (D4=1 EÐA 2 OG D2 <> 29)

D5a Hverjar af eftirfarandi fullyrðingum eiga við um ykkur?

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Þið seljið beint til neytenda á Íslandi á netinu	1,
--	----



Pið seljið beint til neytenda í ESB á netinu	2,
Pið seljið beint til neytenda í öðrum löndum utan ESB á netinu	3,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	4,

NEW

SPYRJA D5a EF "SELJA Á NETINU EN EKKI Á MILLI LANDA" (D4=1 EÐA 2 OG D2 = 29)

D5b Hverjar af eftirfarandi fullyrðingum eiga við um ykkur?

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Pið seljið beint til neytenda á Íslandi á netinu	1,
Pið seljið beint til neytenda í öðrum löndum utan ESB á netinu	2,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	3,

NEW

ALLIR

D6 Hvað af eftirfarandi seljið þið til endanlegra viðskiptavina? "Með matvælum er átt við: mat sem neytendur geta neytt heima, tekið með sér eða borðað á staðnum."

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Matvæli	1,
Annað en matvæli	2,
Þjónustu	3,
Annað (EKKI LESA UPP)	4,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	5,

FL359 D3

SPYRJA Q1a EF "FYRIRTÆKIÐ SELUR EKKI Á NETINU" D4 <> EÐA 2

Q1a Hefur fyrirtækið áhuga á að selja á netinu á næstu 12 mánuðum?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já, aðeins til neytenda á Íslandi	1
Já, aðeins til neytenda í löndum innan ESB	2
Já, bæði til neytenda á Íslandi og landa innan ESB	3
Nei	4
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	5

NEW

SPYRJA Q1b EF "FYRIRTÆKIÐ SELUR Á NETINU" D4=1 EÐA 2

Q1b Stefnir fyrirtækið að því að selja á netinu á næstu 12 mánuðum?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já, aðeins til neytenda á Íslandi	1
Já, aðeins til neytenda í löndum innan ESB	2
Já, bæði til neytenda á Íslandi og landa innan ESB	3
Nei	4
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	5

NEW

ALLIR

Q2 Myndir þú segja að fyrirtækið sé vel í stakk búið til að selja vörur á netinu?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

Já, en aðeins þegar það selur til viðskiptavina á Íslandi	1
Já, en aðeins þegar það selur til viðskiptavina í löndum innan ESB	2
Já, bæði þegar það selur til viðskiptavina á Íslandi og í löndum innan ESB	3
Nei	4
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	5

NEW

SPYRJA Q3a EF "FYRIRTÆKIÐ SELUR Á NETINU" (D4=1 EÐA 2)

Q3a: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 10

Q3a Hversu miklu máli skipta eftirfarandi hindranir fyrir þróun fyrirtækisins þíns á sölu á netinu til landa innan ESB?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

		Mjög miklu máli	Frekar miklu máli	Frekar litlu máli	Alls engu máli	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)
--	--	-----------------	-------------------	-------------------	----------------	---

1	Munur á skattalögum milli landa (t.d. reglur um virðisaukaskatt)	1	2	3	4	5
2	Munur á lögum varðandi neytendavernd milli landa	1	2	3	4	5
3	Munur á lögum um samningarétt milli landa	1	2	3	4	5
4	Aukinn kostnaður við vörusendingar milli landa miðað við vörusendingar innan heimalands	1	2	3	4	5
5	Möguleikinn á auknum kostnaði við að leysa úr kvörtunum og ágreiningsatriðum milli landa	1	2	3	4	5

6	Meiri hætta á svikum og vangreiðslum við sölu á milli landa	1	2	3	4	5
7	Aukakostnaður vegna tungumálaörðugleika	1	2	3	4	5
8	Aukakostnaður vegna þjónustu eftir sölu í millilandaviðskiptum	1	2	3	4	5
9	Takmarkanir á millilandasölu sem settar eru af framleiðendum eða birgjum	1	2	3	4	5
10	Aukinn flutningskostnaður vegna aukinna fjarlægða	1	2	3	4	5

NEW

SPYRJA Q3b EF "FYRIRTÆKIÐ SELUR EKKI Á NETINU" D4 <> 1 EÐA 2

Q3b: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 8

Q3b	Hversu miklu máli skipta eftirfarandi hindranir fyrir þróun fyrirtækisins þíns á sölu á netinu?
-----	---

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

		Mjög miklu máli	Frekar miklu máli	Frekar litlu máli	Alls engu máli	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)
--	--	-----------------	-------------------	-------------------	----------------	---

1	Fleiri reglur er varða neytendavernd	1	2	3	4	5
2	Aukinn flutningskostnaður	1	2	3	4	5
3	Möguleikinn á auknum kostnaði við að leysa úr kvörtunum og ágreiningsatriðum á netinu	1	2	3	4	5
4	Meiri hætta á svikum og vangreiðslum	1	2	3	4	5
5	Aukakostnaður vegna þjónustu eftir sölu	1	2	3	4	5
6	Aukin þörf á tækniþekkingu	1	2	3	4	5
7	Aukin þörf á fjármagni til fjárfestingar í hugbúnaðarþróun	1	2	3	4	5
8	Eðli fyrirtækisins	1	2	3	4	5

NEW

SPYRJA Q4 EF "SÖLUAÐILI SELUR ANNAÐ EN MATVÆLI", KÓÐI 2 Í D6

--

Q4 "Vöruöryggi" vísar aðeins til neytendavara og á ekki við um iðnaðarvörur. Ööruggar vörur eru vörur sem ekki uppfylla öryggiskröfur, en ekki til dæmis byssur eða hnífar. Þegar þú íhugar allar þær vörur aðrar en matvörur sem nú eru í boði á markaðinum á Íslandi, finnst þér þá að...?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]
-----------------------------

Í grundvallaratriðum séu allar vörur öruggar	1
Lítill fjöldi vara sé óöruggur	2
Umtalsverður fjöldi vara sé óöruggur	3
Veit ekki/vil ekki svara (EKKI LEA UPP)	4

FL359 Q11
-----------

Allir
-------

Q5 Ímyndum okkur að neytandi hafi keypt nýja og endingargóða vöru fyrir 18 mánuðum þegar hún bílar án þess að neytandinn hafi gert nokkuð rangt. Hann keypti ekki viðbótarábyrgð og hún fylgdi ekki með í kaupunum. Hefur neytandinn rétt á að láta gera við vöruna eða fá nýja í staðinn án endurgjalds?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]
-----------------------------

Já	1
Nei	2
Það fer eftir vörunni	3
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LEA UPP)	4

NEW
-----

Q6: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 4
--------------------------------

Q6 Næst les ég fjórar fullyrðingar um löggjöf á Íslandi varðandi viðskiptahætti. Sumar þeirra eru óheimilar en aðrir eru það ekki. Fyrir hverja fullyrðingu, gætir þú vinsamlegast sagt hvort það sem fjallað er um er heimilt eða óheimilt?

(SKRÁ EITT SVAR)
------------------

		Óheimilt	Heimilt	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LEA UPP)

1	Að láta reikning eða annars konar greiðslubeiðni fylgja með kynningarefni	1	2	3
2	Að vera með auglýsingaherferð sem fullyrðir "Við bjóðum 60% afslátt" þrátt fyrir að vörur með 60% afslætti séu að verða uppseldar	1	2	3
3	Að beina auglýsingum beint til foreldra þegar vörur fyrir börn eru auglýstar	1	2	3

4	Að halda því fram að tiltekin vara sé "ókeypis" ef varan stendur þeim einum til boða sem hringja í gjaldtökunúmer	1	2	3
---	---	---	---	---

FL359 Q7 MODIFIED TREND

SPYRJA Q7a EF FYRIRTÆKIÐ SELUR Í LÖNDUM INNAN ESB (D2 <> 29)

Q7a: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 5; KÓÐI 3 - STAKUR KÓÐI

Q7a	Hefur þú orðið var við einhverja af eftirfarandi óréttmætum viðskiptaháttum samkeppnisaðila síðastliðna 12 mánuði?
-----	--

[LESA UPP - HÁM. 2 SVÖR Í HVERRI LÍNU]

		Já á Íslandi	Já, í landi innan ESB	Nei	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)
--	--	--------------	-----------------------	-----	---

1	Að kynna vörur sem ókeypis jafnvel þótt þær innihaldi í raun veruleg viðbótargjöld	1,	2,	3,	4,
2	Að þrýsta á neytendur með sífelldum símhringingum eða skilaboðum	1,	2,	3,	4,
3	Að auglýsa ranglega að vara sé aðeins í boði í takmarkaðan tíma	1,	2,	3,	4,
4	Að skrifa falskar umsagnir sem eru í raun faldar auglýsingar eða faldar árásir á samkeppnisaðila	1,	2,	3,	4,
5	Að senda óumbeðnar vörur til neytenda og biðja þá um að greiða fyrir þær	1,	2,	3,	4,
6	Aðrir óréttmætir viðskiptahættir	1,	2,	3,	4,

NEW

SPYRJA Q7b EF FYRIRTÆKIÐ SELUR EKKI Í LÖNDUM INNAN ESB (D2 = 29)

Q7b: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 5

Q7b	Hefur þú orðið var við einhverja af eftirfarandi óréttmætum viðskiptaháttum samkeppnisaðila á Íslandi síðastliðna 12 mánuði?
-----	--

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

		Já	Nei	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)
--	--	----	-----	---

1	Að kynna vörur sem ókeypis jafnvel þótt þær innihaldi í raun veruleg viðbótargjöld	1	2	3
2	Að þrýsta á neytendur með sífelldum símhringingum eða skilaboðum	1	2	3
3	Að auglýsa ranglega að vara sé aðeins í boði í takmarkaðan tíma	1	2	3
4	Að skrifa falskar umsagnir sem eru í raun faldar auglýsingar eða faldar árásir á samkeppnisaðila	1	2	3
5	Að senda óumbeðnar vörur til neytenda og biðja þá um að greiða fyrir þær	1	2	3
6	Aðrir óréttmætir viðskiptahættir	1	2	3

NEW

AÐEINS SPYRJA Q8.5 EF "SÖLUAÐILI SELUR ANNAÐ EN MATVÆLI", KÓÐI 2 Í D6

SPYRJA ALLA Q8.1, Q8.2, Q8.3 og Q8.4

Q8: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 5

Q8 Vinsamlegast segðu mér hvort þú ert mjög sammála, sammála, ósammála eða mjög ósammála eftirfarandi fullyrðingum á Íslandi:

(LESA UPP - SKRÁ EITT SVAR) (ENDURTAKA "á Íslandi" á undan hverju atriði)

		Mjög sammála	Sammála	Ósammála	Mjög ósammála	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)
--	--	--------------	---------	----------	---------------	---

1	Virkt eftirlit opinberra aðila er með því að farið sé eftir neytendalöggjöf í mínum geira	1	2	3	4	5
2	Frjáls félagasamtök neytenda fylgjast virkt með og ganga úr skugga um að farið sé eftir neytendalöggjöf í mínum geira	1	2	3	4	5
3	Sjálfs eftirlitsstofnanir fylgjast virkt með því að farið sé eftir siðareglum eða starfsháttum í mínum geira	1	2	3	4	5

4	Fjölmiðlar greina reglubundið frá fyrirtækjum sem brjóta neytendalöggjöf í mínum geira	1	2	3	4	5
5	Opinberir aðilar fylgjast virkt með og ganga úr skugga um að farið sé eftir löggjöf um öryggi á vörum í mínum geira	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

ALLIR

Q9: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 2

Q9 Gætir þú sagt mér hvort eitthvað af eftirfarandi hafi átt sér stað í þínum geira, í tengslum við vöruöryggi, á síðastliðnum 24 mánuðum?

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

		Já	Nei	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)

1	Yfirvöld hafa beðið um að vörur verði teknar úr umferð eða innköllun á vörum	1	2	3
2	Yfirvöld hafa gefið út opinbera viðvörðun um vöruöryggi	1	2	3

NEW

Q10: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 3

Q10 Nsæt mun ég lesa upp þrjár fullyrðingar um að fylgja neytendalöggjöf á Íslandi. Vinsamlegast segðu mér hvort þú ert mjög sammála, sammála, ósammála eða mjög ósammála hverri þeirra.

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

		Mjög sammála	Sammála	Ósammála	Mjög ósammála	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)

1	Samkeppnisaðilar ykkar fara eftir neytendalöggjöf	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Það er auðvelt að fara eftir neytendalöggjöf í þínum geira	1	2	3	4	5
3	Kostnaður við að fara eftir neytendalöggjöf er sanngjarn innan þíns geira	1	2	3	4	5

NEW

SPYRJA Q11 EF FYRIRTÆKIÐ SELUR Í LÖNDUM INNAN ESB (D2 <> 29)

Q11: VÍXLA FULLYRÐINGUM 1 TIL 3

Q11 Ég mun lesa upp svipaðar fullyrðingar um neytendalöggjöf í löndum innan ESB. Vinsamlegast segðu mér hvort þú ert mjög sammála, sammála, ósammála eða mjög ósammála hverri þeirra.

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

		Mjög sammála	Sammála	Ósammála	Mjög ósammála	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LE SA UPP)
--	--	--------------	---------	----------	---------------	--

1	Samkeppnisaðilar ykkar í ESB-löndum fara eftir neytendalöggjöf	1	2	3	4	5
2	Það er auðvelt að fara eftir neytendalöggjöf í þínum geira í löndum innan ESB	1	2	3	4	5
3	Kostnaður við að fara eftir neytendalöggjöf er sanngjarn innan þíns geira í löndum innan ESB	1	2	3	4	5

NEW

ALLIR

Q12 Vinsamlegast segðu mér hvort þú ert mjög sammála, sammála, ósammála eða mjög ósammála eftirfarandi fullyrðingu:

(LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR)

		Mjög sammála	Sammála	Ósammála	Mjög ósammála	Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LE SA UPP)
--	--	--------------	---------	----------	---------------	--



1	Flestar fullyrðingar um umhverfisvernd fyrir vörur eða þjónustu í ykkar geira á Íslandi eru áreiðanlegar	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

SPYRJA ALLA um Q13a NEMA Í FINNLANDI og SVÍPJÓÐ

Q13a	Veist þú um einhverjar smámálaurlausnir fyrir neytendur á Íslandi (svo sem kærur- eða úrskurðarnefndir, gerðardóm, milligöngumann, umboðsmann eða aðra úrlausnaraðila utan dómskerfisins)?
------	--

LESA UPP - SKRÁ EITT SVAR

Já, og fyrirtækið er tilbúið eða skyldugt til að leita til þeirra	1
Já, en fyrirtækið er ekki tilbúið til að leita til þeirra	2
Já, en slíkir aðilar taka ekki að sér deilur sem varða fyrirtækið ykkar	3
Nei	4
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESAR UPP)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

SPYRJA Q13B AÐEINS Í FINNLANDI

Q13b	
------	--

LESA UPP - SKRÁ EITT SVAR

	1
	2
	3
Nei	4
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESAR UPP)	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

SPYRJA Q13c AÐEINS Í SVÍPJÓÐ

Q13c	
------	--

[LESA UPP – SKRÁ EITT SVAR]

	1
	2
Nei	3
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESAR UPP)	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

SPYRJA ALLA NEMA Í FINNLANDI og SVÍPJÓÐ

Q14a: VÍXLA ATRÍÐUM 1 TIL 5; KÓÐI 7 - STAKUR KÓÐI

Q14a	Hefur fyrirtækið fengið kvartanir frá neytendum á Íslandi síðastliðna 12 mánuði?
------	--

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Já, í gegnum þjónustu fyrirtækisins við viðskiptavini	1,
Já, í gegnum sjálfstæð neytendasamtök	2,
Já, í gegnum opinber yfirvöld	3,
Já, í gegnum smámálanefnd (svo sem kærufélag eða úrskurðarnefnd, umboðsmann, sáttasemjara, milligöngumann eða annan úrlausnaraðila utan dómskerfisins)	4,
Já, í gegnum dómstóla	5,
Já, með öðrum leiðum	6,
Höfum ekki fengið kvartanir (EKKI LESA UPP)	7,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	8,

NEW

SPYRJA Q14B AÐEINS Í FINNLANDI

Q14b

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	8,

NEW

SPYRJA Q14c AÐEINS Í SVÍÐJÓÐ

Q14c

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	8,

NEW

SPYRJA Q15 EF FYRIRTÆKIÐ SELUR Í LÖNDUM INNAN ESB (D2 <> 29)

Q15: VÍXLA ATRÍÐUM 1 TIL 7; KÓÐI 9 - STAKUR KÓÐI

Q15 Hefur fyrirtækið fengið kvartanir frá neytendum í löndum innan ESB síðastliðna 12 mánuði?

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Já, í gegnum þjónustu fyrirtækisins við viðskiptavini	1,
Já, í gegnum evrópskar neytendamistöðvar	2,
Já, í gegnum sjálfstæð neytendasamtök	3,
Já, í gegnum opinber yfirvöld	4,
Já, í gegnum úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla (svo sem umboðsmann, nefnd fyrir kvartanir neytenda, sáttasemjara, milligöngumann eða annan úrlausnaraðila utan dómskerfisins)	5,
Já, í gegnum málsmeðferð vegna smámála í Evrópu	6,
Já, í gegnum dómstóla (aðra en málsmeðferð vegna smámála í Evrópu)	7,
Já, með öðrum leiðum	8,
Höfum ekki fengið kvartanir (EKKI LEA UPP)	9,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LEA UPP)	10,

NEW

SPYRJA AÐEINS UM Q16 FYRIR SÖLUADILA SEM HAFI FENGIÐ KVARTANIR FRÁ NEYTENDUM Í ÞEIRRA EIGIN LANDI (Q14 <> 7, 8)

Q16: VÍXLA ATRÍÐUM 1 TIL 6

Q16 Hvernig kvartanir hefur fyrirtækið fengið frá neytendum á Íslandi síðastliðna 12 mánuði? Voru kvartanirnar...

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

um sjálfa vöruna	1,
um tafir á afhendingu eða afhendingu sem gleymdist	2,
um samningsskilmála	3,
um viðbótarkostnað	4,
um vöruöryggi	5,
um úrræði sem fyrirtækið bauð í kjölfar kvörtunar	6,
Annað (EKKI LEA UPP)	7,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LEA UPP)	8,

NEW

SPYRJA AÐEINS UM Q17 FYRIR SÖLUADILA SEM SELJA TIL LANDA INNAN ESB OG SEM HAFI FENGIÐ KVARTANIR FRÁ NEYTENDUM Í LÖNDUM INNAN ESB (D2 <> 29 OG Q15 <> 9, 10)

Q17: VÍXLA RÖÐ ATRÍÐA 1 TIL 6

Q17 Hvernig kvartanir hefur fyrirtækið fengið frá neytendum í löndum innan ESB síðastliðna 12 mánuði? Voru kvartanirnar...

(LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

um sjálfa vöruna	1,
um afhendingu of seint eða afhendingu sem gleymdist	2,

um samningsskilmála	3,
um viðbótarkostnað	4,
um vöruöryggi	5,
um úrræði sem fyrirtækið bauð í kjölfar kvörtunar	6,
Annað (EKKI LESA UPP)	7,
Veit ekki/vill ekki svara (EKKI LESA UPP)	8,

NEW

LÝÐFRÆÐI

FORRITUN: Færa verður upphæðina beint inn í innlendum gjaldmiðli, þessari upphæð verður sjálfkrafa umbreytt í evrur (umreikningstaflan hefur verið send)

D1 Hver var velta fyrirtækisins þíns á síðasta ári?

(INT.: EF "VEIT EKKI/VILL EKKI SVARA", KÓÐI '999')

											Krónur
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------

FL359 D1

D3: LESA UPP: "Að selja á öðru tungumáli" merkir meira en að hafa starfsmann í verslun sem getur sagt nokkur orð á ensku við ferðamenn. Það merkir t.d. að hafa samningsskilmála, notandaleiðbeiningar, handbækur, vörulista eða útgáfu af vefsíðu í boði á tilteknu tungumáli...

D3 Á hvaða tungumáli getið þið selt beint til viðskiptavina?

(EKKI LESA UPP - FJÖLSVAR MÖGULEGT)

Búlgörsku	1,
Tékknesku	2,
Króatísku	3,
Dönsku	4,
Hollensku	5,
Ensku	6,
Eistnesku	7,
Finnsku	8,
Frönsku	9,
Þýsku	10,
Grísku	11,
Ungversku	12,
Írsku	13,
Ítölsku	14,
Lettnesku	15,
Litháensku	16,
Maltnesku	17,
Pólsku	18,
Portúgölsku	19,
Rúmensku	20,
Slóvakísku	21,
Slóvensku	22,
Spænsku	23,

Sænsku	24,
Íslensku	25,
Norsku	26,
Lúxemborgísku	27,
Rússnesku	28,
Annað	29,
Veit ekki/á ekki við (EKKI LESA UPP)	30,

FL359 D4

Hér lýkur viðtalinu svo ég þakka kærlega fyrir þátttökuna. Eins og ég sagði áðan þá heiti ég (NAFN). Ef þú hefur einhverjar spurningar um réttmæti könnunarinnar eða fyrirtækið mitt geturðu hringt í yfirmann símavers hér eða hringt í Capacent Gallup sem getur fullvissað þig um réttmæti þessa símtals. Ef þú ert með penna við höndina, má bjóða þér að skrifa símanúmerin niður? (símaver 540 7150 og Capacent Gallup 540 1000)











)

)

)

)































