

**ZA5942**

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

**Country Questionnaire  
Norway**

Flash Eurobarometer FL396 - Detaljisternes holdninger til handel over landegrensene og forbrukerbeskyttelse 2014

A Flash nummer

--	--	--	--

--

B Land

--	--

--

C Intervju nummer

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

--

NACE NACE-kode (eksempelinformasjon)

--

				NACE-kode - 4 sifre
--	--	--	--	---------------------

--

--

SIZE Størrelse på selskap (eksempelinformasjon)

--

				Størrelse på selskap
--	--	--	--	----------------------

--

(INTRO1) Hei, dette er (NAVN) som ringer fra Norsk Gallup Institutt. Kan jeg få snakke med (NAVN PÅ RESPONDENT ELLER TITTEL/STILLINGSBESKRIVELSE HVIS DET IKKE ER OPPGITT NOE NAVN)?

(INTRO2) HVIS SENTRALBORDOPERATØREN BER OM Å FÅ MER INFORMASJON: Vi kontakter viktige beslutningstakere i selskaper i hele Europa for å be om synspunktene deres på aktuelle forretningstemaer. Tilbakemeldingene vil bli brukt til å støtte opp om beslutning og i utarbeiding av fremtidig europeisk politikk. Jeg ville satt stor pris på å få snakke med vedkommende for å få med synspunktene i undersøkelsen.

HVIS DEN AKTUELLE RESPONDENTEN IKKE ER TILGJENGELIG, GJØR DU EN AVTALE

(INTRO3) (NÅR DU SNAKKER MED DE UTPEKTE RESPONDENTENE) Hei, dette er (NAVN) som ringer fra Norsk Gallup Institutt.

HVIS P5d<>" OG P5d<>999, VISER DU "HENVISNING GITT AV:" OG P5d (PÅ SAMME SKJERM SOM INTRO3)

(INTRO4) Vi kontakter viktige beslutningstakere i selskaper i hele Europa for å be om synspunktene deres på aktuelle forretningstemaer. Vi ville satt stor pris på om du kunne hjelpe oss. Tilbakemeldingene vil bli brukt til å støtte opp om beslutning og i utarbeiding av fremtidig europeisk politikk. Har du tid til å svare på noen få spørsmål? Det burde ikke ta mer enn 15 minutter ...

STILL BARE LAN1 I BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Hvilket språk ønsker du å gjennomføre dette intervjuet på?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Østerrike - tysk	1
Belgia - nederlandsk	2
Belgia - fransk	3
Bulgaria - bulgarsk	4
Kroatia - kroatisk	5
Tsjekkia - tsjekkisk	6
Danmark - dansk	7
Estland - estisk	8
Estland - russisk	9
Finland - finsk	10
Finland - svensk	11
Frankrike - fransk	12
Tyskland - tysk	13
Hellas - gresk	14
Ungarn - ungarsk	15
Island - islandsk	16
Irland - engelsk	17
Irland - irsk	18
Italia - italiensk	19
Latvia - latvisk	20
Latvia - russisk	21
Litauen - litauisk	22
Luxembourg - luxembourgsk	23
Luxembourg - fransk	24
Luxembourg - tysk	25
Makedonia - makedonsk	26
Makedonia - albansk	27
Malta - maltisk	28
Malta - engelsk	29
Montenegro - montenegrinsk	30
Nederland - nederlandsk	31
Norge - norsk	32
Polen - polsk	33
Portugal - portugisisk	34
Kypros - gresk	35
Romania - romansk	36
Slovakia - slovakisk	37
Slovenia - slovensk	38

Spania - katalansk	39
Spania - spansk	40
Sverige - svensk	41
Sveits - tysk	42
Sveits - fransk	43
Sveits - italiensk	44
Tyrkia - tyrkisk	45
Tyrkia - kurdisk	46
Det tyrkisk-kypriotiske fellesskapet - tyrkisk	47
Storbritannia - engelsk	48
USA - engelsk	49

--

(INFORMASJON TIL RESPONDENTEN) Jeg kan forsikre deg om at det er helt frivillig å delta, og at alle svarene du gir, er konfidensielle. Av hensyn til kvalitetskontroll og opplæring kan dette intervjuet bli overvåket eller tatt opp. Først vil jeg stille noen spørsmål til statistisk bruk ...

TIL ALLE

--

P1 Selger selskapet ditt direkte til forbrukere?

--

Ja	1
Nei	2

FL359 P1

STOPP INTERVJUET HVIS "Nei", KODE 2 I P1

--

P2a Hvor mange ansatte er det i selskapet ditt?

(INT.: HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999) - (BARE ETT SVAR MULIG)

					ansatte
--	--	--	--	--	---------

FL359 P2a

HVIS FÆRRE ENN 10 ANSATTE, P2a<10, STOPPER DU INTERVJUET - HVIS P2a=999, GÅR DU TIL P2b - ELLERS GÅR DU TIL P3

--

P2b Er antall ansatte i selskapet ...

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Mindre enn 10	1
10 til 49 ansatte	2
50 til 249 ansatte	3

250 ansatte eller mer	4
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	5

FL359 P2b

HVIS MINDRE ENN 10 ANSATTE, P2b=1 eller hvis VET IKKE, P2b=5, STOPP INTERVJUET - ELLERS GÅR DU TIL P3

P3 Hvilken stilling har du i selskapet?

(IKKE LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG)

Daglig leder	1
Kommersiell sjef / salgssjef	2
Markedsføringssjef	3
Annet (SPESIFISER)	4

FL359 P3

STILL P3o OG P4 HVIS "Annet", KODE 4 I P3 - ELLERS GÅR DU TIL D2

P3o Hvilken annen stilling?

(NOTER)

2	2	(2032,2033-2036)
---	---	------------------

--

FL359 P3o

P4 Har du beslutningsansvar i bedriften?

(BARE ETT SVAR MULIG)

Ja	1
Nei	2

FL359 P4

STILL P5a, P5b, P5c, P5d OG P5e HVIS "Nei", KODE 2 I P4 - HVIS "Ja", KODE 1 I P4, GÅR DU TIL D2

--

P5a	Jeg beklager så mye, men i denne undersøkelsen kan vi bare intervju respondentene som har ansvar for å ta beslutninger. Kunne du gi meg navnet på den personen som leder selskapets kommersielle aktiviteter (kommersiell sjef, salgssjef eller markedsføringssjef)?
-----	--

(INT.: SKRIV NED NAVNET PÅ PERSONEN DU BLIR HENVIST TIL - HVIS "IKKE NOE SVAR / NEKTER", KODE 999)
--

10	2		(2038,2039-2058)
----	---	--	------------------

--

FL359 P5a
-----------

--

P5b	Hva er tittelen hans/hennes?
-----	------------------------------

(INT.: SKRIV NED TITTELEN TIL PERSONEN DU BLIR HENVIST TIL - HVIS "IKKE NOE SVAR / NEKTER", KODE 999)
---

10	2		(2059,2060-2079)
----	---	--	------------------

--

FL359 P5b
-----------

--

P5c	Kunne du gi meg direktenummeret hans/hennes?
-----	--

(INT.: NOTER DIREKTENUMMERET TIL PERSONEN DU BLIR HENVIST TIL - HVIS "IKKE NOE SVAR / NEKTER", KODE 999)
--

10	2		(2080,2081-2100)
----	---	--	------------------

--

--

FL359 P5c

--

P5d Kan du bekrefte at jeg snakker med (NAVN OPPGITT)?

(INT.: NOTER NAVNET PÅ PERSONEN DU SNAKKER MED - HVIS "IKKE NOE SVAR / NEKTER", KODE 999)

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e OMDIRIGERING AV SAMTALEN

(BARE ETT SVAR MULIG)

Respondenten setter deg over til personen du ble henvist til	1
Du ringer personen du ble henvist til, senere	2

FL359 P5e

GÅ TIL INTRO3 HVIS KODE 1 I P5e - BRYT KONTAKTEN HVIS KODE 2

TIL ALLE

D2: EKSKLUDER INTERVJULANDET FRA SVARGRUPPEN "EU-LAND"; KODE 29 - ÉN KODE

D2 Til hvilke EU-land selger dere pr. i dag direkte til forbruker fra Norge? Ikke ta med salg fra eventuelle filialer dere har i EU. Dette omfatter ikke salg fra fysiske utsalgssteder.

(IKKE LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

EU-land	
Østerrike	1,
Belgia	2,
Bulgaria	3,
Kroatia	4,

Kypros	5,
Tsjekkia	6,
Danmark	7,
Estland	8,
Finland	9,
Frankrike	10,
Tyskland	11,
Hellas	12,
Ungarn	13,
Irland	14,
Italia	15,
Latvia	16,
Litauen	17,
Luxemburg	18,
Malta	19,
Nederland	20,
Polen	21,
Portugal	22,
Romania	23,
Slovakia	24,
Slovenia	25,
Spania	26,
Sverige	27,
Storbritannia	28,
Ikke noe EU-land	29,
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	30,

NEW

D4 Bruker dere følgende salgskanaler for detaljhandel?

(LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

E-handel	1,
Mobilhandel (dvs. at kjøperen gjennomfører kjøpet via en spesiell app på en mobil enhet som en smarttelefon eller et nettbrett)	2,
Postordre	3,
Telesalg (f.eks. salg via telefon eller TV-shop), ekskludert e-handel	4,
Salg gjennom representanter som oppsøker forbrukere hjemme	5,
Vanlige butikker	6,
Annet (IKKE LES OPP)	7,
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

STILL D5a HVIS SELGER OVER NETT OG SELGER TIL UTLANDET (D4=1 ELLER 2 OG D2 <>29)

D5a Fortell meg hvilke av følgende utsagn som gjelder for deg:

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)



Dere selger på nett direkte til forbrukere i Norge	1,
Dere selger på nett direkte til forbrukere i EU-land	2,
Dere selger på nett direkte til forbrukere i andre land utenfor EU	3,
Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)	4,

NEW

STILL D5b HVIS SELGER OVER NETT, MEN SELGER IKKE TIL UTLANDET (D4=1 ELLER 2 OG D2=29)

D5b Fortell meg hvilke av følgende utsagn som gjelder for deg:

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Dere selger på nett direkte til forbrukere i Norge	1,
Dere selger på nett direkte til forbrukere i andre land utenfor EU	2,
Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)	3,

NEW

TIL ALLE

D6 Hvilke av følgende produkter selger dere direkte til forbrukere? "Med mat mener vi mat som forbrukere kan spise hjemme, ta med seg eller spise på stedet."

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Matvarer	1,
Produkter utenom matvarer	2,
Tjenester	3,
Annet (IKKE LES OPP)	4,
Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)	5,

FL359 D3

STILL Q1a HVIS BEDRIFTEN IKKE SELGER OVER NETT, D4 <>1 ELLER 2

Q1a Kunne bedriften din vært interessert i å selge over nett i løpet av de neste 12 månedene?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, bare til forbrukere i Norge	1
Ja, bare til forbrukere i EU-land	2
Ja, både til forbrukere i Norge og i EU-land	3
Nei	4
Vet ikke / Ikke svar (IKKE SVAR)	5

NEW

STILL Q1b HVIS BEDRIFTEN SELGER OVER NETT, D4=1 ELLER 2

Q1b Planlegger bedriften din å fortsette å selge over nett i løpet av de neste 12 månedene?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, bare til forbrukere i Norge	1
Ja, bare til forbrukere i EU-land	2
Ja, både til forbrukere i Norge og i EU-land	3
Nei	4
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	5

NEW

TIL ALLE

Q2 Vil du si at bedriften din føler seg fortrolig med å selge over nett?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, men bare ved salg til forbrukere i Norge	1
Ja, men bare ved salg til forbrukere i EU-land	2
Ja, både ved salg til forbrukere i Norge og EU-land	3
Nei	4
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	5

NEW

STILL Q3a HVIS BEDRIFTEN SELGER OVER NETT (D4=1 ELLER 2)

Q3a: ROTER UTSAGN 1 TIL 10

Q3a Hvor viktige er de følgende hindringene for din bedrifts utvikling av nettsalg til EU-land?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		SVÆRT VIKTIG	GANSKE VIKTIG	IKKE SÅ VIKTIG	HELT UVIKTIG	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)
1	Forskjeller i nasjonale skatte- og avgiftsregler (f.eks. mva.-regler)	1	2	3	4	5
2	Forskjeller i nasjonale regler for forbrukerbeskyttelse	1	2	3	4	5
3	Forskjeller i nasjonal avtalerett	1	2	3	4	5
4	Høyere kostnader for leveranser til utlandet sammenlignet med leveranser innenlands	1	2	3	4	5
5	Potensielt høyere kostnader i forbindelse med å løse klager og tvister i utlandet	1	2	3	4	5

6	Høyere risiko for svindel og betalingsmislighold ved salg til utlandet	1	2	3	4	5
7	Ekstra kostnader som skyldes språkforskjeller	1	2	3	4	5
8	Ekstra kostnader til ettersalgsservice ved transaksjoner med utlandet	1	2	3	4	5
9	Restriksjoner på salg til utlandet pålagt av produsenter eller leverandører	1	2	3	4	5
10	Høyere transportkostnader på grunn av geografisk avstand	1	2	3	4	5

NEW

STILL Q3b HVIS BEDRIFTEN IKKE SELGER OVER NETT, D4 <>1 ELLER 2

Q3b: ROTER UTSAGN 1 TIL 8

Q3b Hvor viktige er de følgende hindringene for din bedrifts utvikling av nettsalg?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		SVÆRT VIKTIG	GANSKE VIKTIG	IKKE SÅ VIKTIG	HELT UVIKTIG	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)
--	--	--------------	---------------	----------------	--------------	-------------------------------------

1	Flere regler for forbrukerbeskyttelse	1	2	3	4	5
2	Høyere leveringskostnader	1	2	3	4	5
3	Potensielt høyere kostnader i forbindelse med å løse klager og tvister over nett	1	2	3	4	5
4	Høyere risiko for svindel og betalingsmislighold	1	2	3	4	5
5	Ekstra kostnader til ettersalgsservice	1	2	3	4	5
6	Behov for større IT-kunnskap	1	2	3	4	5
7	Større behov for kapital for å investere i utvikling av IT-programmer eller -apper	1	2	3	4	5
8	Din virksomhets natur	1	2	3	4	5

NEW

STILL Q4 HVIS "Forhandlere selger produkter utenom matvarer", KODE 2 i D6

Q4 "Produktsikkerhet" gjelder bare forbrukerprodukter og ikke industriprodukter. Utrygge produkter er produkter som ikke oppfyller standarder for sikkerhet, og ikke produkter i kategorien rifler eller kniver. Når du tenker på alle produktene, utenom matvarer, som finnes på markedet i Norge i 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
Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)	4

FL359 Q11

TIL ALLE

Q5 Forestill deg at en forbruker kjøpte en varig forbruksvare ny for 18 måneder siden og den slutter å fungere uten at forbrukeren har skyld i det. Forbrukeren verken kjøpte eller fikk noen forlenget salgsgaranti. Har han rett til å få den reparert eller erstattet gratis?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja	1
Nei	2
Det avhenger av produktet	3
Vet ikke	4

NEW

Q6: ROTER UTSAGN 1 TIL 4

Q6 Jeg skal lese opp 4 utsagn om lovgivning i Norge angående kommersiell praksis, både lovlig og ulovlig. For hvert utsagn, kan du vennligst angi om du tror det er forbudt eller ikke?

(LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG)

		Forbudt	Ikke forbudt	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)

1	Å inkludere faktura eller lignende betalingsdokument i markedsføringsmateriell	1	2	3
2	Å kjøre en reklamekampanje som sier at "Vi gir deg 60 % rabatt", selv om produktene som tilbys med 60 % rabatt, nesten er utsolgt	1	2	3
3	Å reklamere for produkter for barn ved å rette reklamen direkte mot foreldrene	1	2	3

4	Å beskrive et produkt som "gratis" selv om det bare er gratis tilgjengelig for kunder som ringer et telefonnummer som det koster penger å ringe til	1	2	3
---	---	---	---	---

FL359 Q7 MODIFIED TREND

STILL Q7a HVIS BEDRIFTEN SELGER I EU-LAND (D2 <->29)

Q7a: ROTER UTSAGN 1 TIL 5; KODE 3 - ÉN KODE

Q7a Kan du fortelle meg om du har vært borti noen av følgende eksempler på urettferdig kommersiell praksis av konkurrentene dine i løpet av de siste 12 månedene:

(LES OPP - MAKS. 2 SVAR PER LINJE)

		Ja, i Norge	Ja, i et EU-land	Nei	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)
--	--	-------------	------------------	-----	-------------------------------------

1	Det å tilby produkter som kostnadsfrie, selv om de faktisk innebærer betydelige kostnader	1,	2,	3,	4,
2	Det å presse forbrukere ved gjentatte ganger å ringe eller sende meldinger for å prøve å selge noe	1,	2,	3,	4,
3	Det å feilaktig reklamere med at et produkt bare er tilgjengelig i et begrenset tidsrom	1,	2,	3,	4,
4	Det å komme med falske klagemål som egentlig er skjult reklame eller skjulte angrep på konkurrenter	1,	2,	3,	4,
5	Det å sende ikke-bestilte produkter til forbrukere sammen med forespørsel om betaling	1,	2,	3,	4,
6	Annen dårlig kommersiell praksis	1,	2,	3,	4,

NEW

STILL Q7b HVIS BEDRIFTEN IKKE SELGER I EU-LAND (D2 =29)

Q7b: ROTER UTSAGN 1 TIL 5

Q7b Kan du fortelle meg om du har vært borti noen av følgende eksempler på urettferdig kommersiell praksis av konkurrentene dine i Norge i løpet av de siste 12 månedene:

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Ja	Nei	Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)
--	--	----	-----	--

1	Det å tilby produkter som kostnadsfrie, selv om de faktisk innebærer betydelige kostnader	1	2	3
2	Det å presse forbrukere ved gjentatte ganger å ringe eller sende meldinger for å prøve å selge noe	1	2	3
3	Det å feilaktig reklamere med at et produkt bare er tilgjengelig i et begrenset tidsrom	1	2	3
4	Det å komme med falske klagemål som egentlig er skjult reklame eller skjulte angrep på konkurrenter	1	2	3
5	Det å sende uønskede produkter til forbrukere og be dem om å betale for produktene	1	2	3
6	Annen dårlig kommersiell praksis	1	2	3

NEW

STILL Q8.5 BARE HVIS "Forhandleren selger produkter utenom matvarer", KODE 2 i D6

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

Q8: ROTER UTSAGN 1 TIL 5

Q8 Vennligst oppgi om du er helt enig, enig, uenig eller helt uenig i hvert av følgende utsagn. I Norge ...

(LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG) (GJENTA "I Norge " før hvert utsagn)

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)
--	--	-----------	------	-------	------------	--

1	... fører myndighetene ved Forbrukerrådet og Forbrukerombudet aktivt tilsyn og kontroll for å sikre at forbrukerlovgivningen i din bransje overholdes	1	2	3	4	5
2	.....fører ikke-statlige forbrukerorganisasjoner aktivt kontroll med at forbrukerlovgivningen overholdes i din bransje	1	2	3	4	5

3	...fører bransjeorganisasjonene aktivt kontroll med at retningslinjer og etablert praksis overholdes i din bransje	1	2	3	4	5
4	...informerer media regelmessig om virksomheter som ikke respekterer forbrukerrettighetene i din bransje	1	2	3	4	5
5	...fører myndighetene aktiv kontroll og sikrer at reglementet for produksikkerhet overholdes i din bransje	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

TIL ALLE

Q9: ROTER UTSAGN 1 TIL 2

Q9 Med hensyn til produksikkerhet, angi hvorvidt noe av det følgende har skjedd i din bransje i løpet av de siste 24 månedene:

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

	Ja	Nei	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)

1	Myndighetene har bedt om at produkter må trekkes tilbake	1	2	3
2	Myndighetene har utstedt offentlige advarsler om produkters sikkerhet	1	2	3

NEW

Q10: ROTER UTSAGN 1 TIL 3

Q10 Jeg skal lese opp tre utsagn om overholdelse av forbrukerlovgivningen i Norge. Angi hvorvidt du er helt enig, enig, uenig eller helt uenig i hvert av dem:

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)

1	Konkurrentene dine overholder forbrukerlovgivningen	1	2	3	4	5
2	Det er enkelt å overholde forbrukerlovgivningen i din bransje	1	2	3	4	5
3	Kostnadene ved å overholde forbrukerlovgivningen i din bransje er rimelige	1	2	3	4	5

NEW

STILL Q11 HVIS BEDRIFTEN SELGER I EU-LAND (D2 <> 29)

Q11: ROTER UTSAGN 1 TIL 3

Q11 Jeg skal lese opp lignende utsagn om overholdelse av forbrukerlovgivning i EU-land. Vennligst angi om du er helt enig, enig, uenig eller helt uenig i hvert av dem:

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)

1	Bedrifter som konkurrerer med deg i EU-land, overholder forbrukerlovgivningen	1	2	3	4	5
2	I din bransje er det enkelt å overholde forbrukerlovgivningen i EU	1	2	3	4	5
3	I din bransje er kostnadene forbundet med å overholde forbrukerlovgivningen rimelig i EU	1	2	3	4	5

NEW

TIL ALLE

Q12 Vennligst angi om du er helt enig, enig, uenig eller helt uenig i følgende utsagn:

(LES OPP - KUN ETT SVAR)



		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)
--	--	-----------	------	-------	------------	-------------------------------------

1	De fleste miljøpåstandene om varer eller tjenester i din bransje i Norge er pålitelige	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

STILL Q13a TIL ALLE UNNTATT FINLAND og SVERIGE

Q13a	Kjenner du til noen alternative tvisteløsningsorganer (dvs. meglere, voldgiftsinstanser, ombudsmenn eller andre utenomrettslige tvisteløsningsorganer) der tvister med forbrukere kan løses i Norge?
------	--

(LES OPP - BARE ETT SVAR)

Ja, og du er villig eller forpliktet til å bruke dem	1
Ja, men du er ikke villig til å bruke dem	2
Ja, men disse alternative tvisteløsningsorganene tar ikke for seg tvister som angår din bransje	3
Nei	4
Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

STILL Q13b KUN I FINLAND

Q13b	
------	--

(LES OPP - BARE ETT SVAR)

	1
	2
	3
Nei	4
Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

STILL Q15c KUN I SVERIGE

Q13c	
------	--

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

	1
	2
Nei	3
Vet ikke / ikke svar (IKKE LES OPP)	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

TIL ALLE UNNTATT FINLAND og SVERIGE

Q14a: ROTER PUNKT 1 til 5; KODE 7 - ÉN KODE

Q14a Har bedriften din i løpet av de siste 12 månedene mottatt klager fra forbrukere i Norge?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Ja, gjennom kundeservice i bedriften	1,
Ja, gjennom ikke-statlige forbrukerorganisasjoner	2,
Ja, gjennom Forbrukerrådet	3,
Ja, gjennom alternative tvisteløsningsorganer (for eksempel ombudsmenn, forbrukerklagenemnd, meglere, voldgiftsinstanser eller andre utenomrettslige tvisteløsningsorganer)	4,
Ja, gjennom domstolene	5,
Ja, gjennom andre kanaler	6,
Har ikke mottatt noen klager (IKKE LES OPP)	7,
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	8,

NEW

STILL Q14b KUN I FINLAND

Q14b

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	8,

NEW

STILL Q14c KUN I SVERIGE

Q14c

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,

	7,
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	8,

NEW

STILL Q15 HVIS BEDRIFTEN SELGER I EU-LAND (D2 <>29)

Q15: ROTER PUNKT 1 TIL 7; KODE 9 - ÉN KODE

Q15	Har bedriften din i løpet av de siste 12 månedene mottatt klager fra forbrukere i EU-land?
-----	--

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Ja, gjennom kundeservice i bedriften	1,
Ja, gjennom europeiske forbrukersentre	2,
Ja, gjennom ikke-statlige forbrukerorganisasjoner	3,
Ja, gjennom myndighetene	4,
Ja, gjennom alternative tvisteløsningsorganer (for eksempel ombudsmenn, forbrukerklagenemnd, meglere, voldgiftsinstanser eller andre utenomrettslige tvisteløsningsorganer)	5,
Ja, gjennom den europeiske småkravprosessen	6,
Ja, gjennom domstolene (utenom den europeiske småkravprosessen)	7,
Ja, gjennom andre kanaler	8,
Har ikke mottatt noen klager (IKKE LES OPP)	9,
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	10,

NEW

STILL Q16 BARE TIL DETALJISTER SOM HAR MOTTATT KLAGER FRA FORBRUKERE I SITT EGET LAND (Q14 <>7, 8)

Q16: ROTER PUNKT 1 TIL 6

Q16	Hvilken type klager har bedriften din mottatt fra forbrukere i Norge i løpet av de siste 12 månedene? Dreide det seg om klager ...
-----	--

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

... angående selve produktet?	1,
... angående sen eller manglende leveranse?	2,
... angående avtalevilkår?	3,
... angående ekstrakostnader?	4,
... angående produkters sikkerhet?	5,
... angående løsninger tilbudt av bedriften etter en klage?	6,
Annet (IKKE LES OPP)	7,
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	8,

NEW

STILL Q17 BARE TIL DETALJISTER SOM SELGER TIL EU-LAND, OG SOM HAR MOTTATT KLAGER FRA FORBRUKERE I EU-LAND (D2 <>29 OG Q15<>9, 10)

Q17: ROTER PUNKT 1 TIL 6

Q17 Hvilken type klager har bedriften din mottatt fra forbrukere i EU-land i løpet av de siste 12 månedene? Dreide det seg om klager ...

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

... angående selve produktet?	1,
... angående sen eller manglende leveranse?	2,
... angående avtalevilkår?	3,
... angående ekstrakostnader?	4,
... angående produkters sikkerhet?	5,
... angående løsninger tilbudt av bedriften etter en klage?	6,
Annet (IKKE LES OPP)	7,
Vet ikke / Ikke svar (IKKE LES OPP)	8,

NEW

DEMOGRAFI

PROG: Beløpet må angis direkte i lokal valuta, og beløpet blir automatisk omregnet til euro (omregningstabellen er sendt)

D1 Hva var selskapets omsetning forrige år?

(INT.: HVIS "Vet ikke/ubesvart", KODE 999)

										NOK
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----

FL359 D1

D3: LES OPP: Det å 'selge på et annet språk' innebærer mer enn å ha en butikkansatt som kan snakke utenlandsk med turister som kommer innom. Det innebærer for eksempel å ha salgsvilkår, bruksanvisninger og produktkataloger på fremmedspråket, og/eller en fremmedspråklig nettsversjon.

D3 På hvilke språk selger dere direkte til forbrukere?

(IKKE LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

Bulgarsk	1,
Tsjekkisk	2,
Kroatisk	3,
Dansk	4,
Nederlandsk	5,
Engelsk	6,
Estlandsk	7,
Finsk	8,
Fransk	9,
Tysk	10,
Gresk	11,
Ungarsk	12,
Irsk	13,
Italiensk	14,
Latvisk	15,
Litauisk	16,

Maltesisk	17,
Polsk	18,
Portugisisk	19,
Romansk	20,
Slovakisk	21,
Slovensk	22,
Spansk	23,
Svensk	24,
Islandsk	25,
Norsk	26,
Luxemburgsk	27,
Russisk	28,
Annet	29,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	30,

FL359 D4

Da var intervjuet ferdig. Tusen takk for at du tok deg tid til å svare. Igjen, navnet mitt er (NAVN). Skulle du ha spørsmål om undersøkelsen kan du ta kontakt med Supervisor på avdelingen. Hvis du har en penn tilgjengelig, vil du notere telefonnummeret? [NORSK GALLUP INSTITUTT 800 84 702)









)

)

)

)

)































