

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Sweden**

Flash Eurobarometer FL396 - Återförsäljares inställning till gränsöverskridande handel och konsumentskydd 2014

A Flash number

--	--	--	--

--

B Landskod

--	--

--

C Intervjunummer (löpnummer)

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

--

NACE NACE-kod (sample-information)

--

				Nacekod - 4 siffror
--	--	--	--	---------------------

--

--

SIZE Företagets storlek (sample-information)

--

				Företagets storlek
--	--	--	--	--------------------

--

(INTRO1) Hej, jag heter (NAMN), och ringer från SIFO. Skulle jag kunna få prata med (INTERVJUPERSONENS NAMN ALT. OM INGET NAMN GES: VERKSAMHETSCHEFEN/AFFÄRSCHEFEN/FÖRSÄLJNINGSCHEFEN/MARKNADSCHEFEN)?

(INTRO2) OM VÄXELN BER OM MER INFORMATION: Vi söker ledande beslutsfattare på företag i hela Europa för att ta reda på hur de ser på aktuella affärsfrågor. Synpunkterna kommer att användas som stöd i beslutsfattandet och vid utformningen av den framtida europeiska politiken. Jag skulle verkligen vilja tala med honom/henne för att få med hans/hennes åsikter i undersökningen.

OM IP INTE ÄR TILLGÄNGLIG, BOKA EN TID

(INTRO3) (NÅR DU TALAR MED IP) Hej, jag heter (NAMN), och ringer från SIFO, ett marknadsundersökningsföretag

OM P5d<>" OCH P5d<> 999 VISA DISPLAY "REFERRAL GIVEN BY: " & P5d (PÅ SAMMA SCREEN SOM INTRO3)

(INTRO4) Vi söker ledande beslutsfattare på företag i hela Europa för att ta reda på hur de ser på aktuella affärsfrågor och vi skulle verkligen vilja veta vad du tycker. Synpunkterna kommer att användas som stöd i beslutsfattandet och vid utformningen av den framtida europeiska politiken. Har du tid att svara på några frågor? Det bör inte ta mer än 15 minuter...

FRÅGA LAN1 ENDAST I BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 På vilket språk vill du göra den här intervjun?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Österrike - tyska	1
Belgien - nederländska	2
Belgien - franska	3
Bulgarien - bulgariska	4
Kroatien - kroatiska	5
Tjeckien - tjeckiska	6
Danmark - danska	7
Estland - estniska	8
Estland - ryska	9
Finland - finska	10
Finland - svenska	11
Frankrike - franska	12
Tyskland - tyska	13
Grekland - grekiska	14
Ungern - ungerska	15
Island - isländska	16
Irland - engelska	17
Irland - iriska	18
Italien - italienska	19
Lettland - lettiska	20
Lettland - ryska	21
Litauen - litauiska	22
Luxemburg - luxemburgiska	23
Luxemburg - franska	24
Luxemburg - tyska	25
Makedonien - makedonska	26
Makedonien - albanska	27
Malta - maltesiska	28
Malta - engelska	29
Montenegro - montenegrinska	30
Nederländerna - nederländska	31
Norge - norska	32
Polen - polska	33
Portugal - portugisiska	34
Cypern - grekiska	35
Rumänien - rumänska	36
Slovakien - slovakiska	37
Slovenien - slovenska	38
Spanien - katalanska	39

10 till 49 anställda	2
50 till 249 anställda	3
250 anställda eller fler	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL359 P2b

OM FÄRRE ÄN 10 ANSTÄLLDA, P2b=1 eller OM VET EJ, P2b=5, AVSLUTA INTERVJUN .
ÖVRIGA GÅ TILL P3

P3 Vilken är din befattning i företaget?

(LÄS INTE UPP - ENDAST ETT SVAR)

Verksamhetschef	1
Affärschef/Försäljningschef	2
Marknadschef	3
Annat (SPECIFICERA)	4

FL359 P3

FRÅGA P3o OCH P4 OM "ANNAT", KOD 4 I P3 - ÖVRIGA GÅ TILL D2

P3o Vilken annan befattning?

(SKRIV NER)

2 2 (2032,2033-2036)

--	--

FL359 P3o

P4 Har du beslutsansvar i ditt företag?

(ENDAST ETT SVAR)

Ja	1
Nej	2

FL359 P4

FRÅGA P5a, P5b, P5c, P5d OCH P5e OM "NEJ", KOD 2 I P4 - OM "JA", KOD 1 I P4 GÅ TILL D2

--

P5a Tyvärr får vi bara intervjua personer med beslutsansvar i den här undersökningen. Skulle du kunna ge mig namnet på den person som leder företagets försäljningsverksamhet (affärschef, försäljningschef, marknadsföringschef)?

(INT.: SKRIV NER NAMNET PÅ DEN PERSON DET HÄNVISAS TILL - OM "Inget svar/Vägrar", KOD '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

--

P5b Vilken befattning har han/hon?

(INT.: SKRIV NER NAMNET PÅ DEN PERSON SOM HÄNVISAS TILL - OM "Inget svar/Vägrar", KOD '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

--

P5c Skulle du kunna ge mig hans/hennes direktnummer?

(INT.: SKRIV NER DIREKTNUMRET TILL DEN PERSON SOM HÄNVISAS TILL - OM "Inget svar/Vägrar", KOD '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 P5c

--

P5d Skulle jag bara kunna få bekräfta att jag talar med (NAMNET GES)?

(INT.: SKRIV NER NAMNET PÅ DEN PERSON DU TALAR MED - OM "Inget svar/Vägrar", KOD '999')

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e VIDAREKOPPLING AV SAMTALET

(ENDAST ETT SVAR)

Intervjupersonen kopplar dig vidare till den person som hänvisats till	1
Du kommer att ringa den person som hänvisats till senare	2

FL359 P5e

OM KOD 1 I P5e GÅ TILL INTRO3 - OM KOD 2 AVSLUTA SAMTALET

FRÅGA ALLA

D2: UTESLUT INTERVJULANDET FRÅN SVARSGRUPPEN "EU-MEDLEMSSTATER"; KOD 29 - ENSVARSKOD

D2 Utöver Sverige, till vilka EU-länder har du för närvarande gränsöverskridande försäljning till slutkonsumenter? "Gränsöverskridande försäljning" är försäljning till en slutkonsument som är bosatt i en annan EU-medlemsstat än säljarens. Här inbegrips inte försäljning som sker i fysiska försäljningsställen.

(LÄS INTE UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

EU-medlemsstater	
Österrike	1,

Belgien	2,
Bulgarien	3,
Kroatien	4,
Cypern	5,
Tjeckien	6,
Danmark	7,
Estland	8,
Finland	9,
Frankrike	10,
Tyskland	11,
Grekland	12,
Ungern	13,
Irland	14,
Italien	15,
Lettland	16,
Litauen	17,
Luxemburg	18,
Malta	19,
Nederländerna	20,
Polen	21,
Portugal	22,
Rumänien	23,
Slovakien	24,
Slovenien	25,
Spanien	26,
Sverige	27,
Storbritannien	28,
Inget annat EU-land utöver Sverige	29,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	30,

NEW

D4 Använder ni följande försäljningskanaler?

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

E-handel	1,
Mobil handel (dvs. köparen gör köpet via särskilda applikationer på mobila enheter som smarttelefoner eller surfplattor)	2,
Postorder (per post)	3,
Teleförsäljning/callcenter (t.ex. teleförsäljning, TV-shopping) exklusive e-handel	4,
Försäljning genom representanter som besöker konsumenterna i deras hem	5,
Direkt detaljhandelsförsäljning (d.v.s. affärer)	6,
Annat (LÄS INTE UPP)	7,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

FRÅGA D5a OM "SÄLJER PÅ NÄTET OCH HAR GRÄNSÖVERSKRIDANDE FÖRSÄLJNING" (D4=1 ELLER 2 OCH D2 <->29)

D5a Tala om för mig vilka av följande påståenden som gäller för er:

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Ni säljer på nätet till slutkonsumenter i Sverige	1,
Ni säljer på nätet till slutkonsumenter i andra EU-länder	2,
Ni säljer på nätet till slutkonsumenter i andra icke-EU-länder	3,
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	4,

NEW

FRÅGA D5b OM "SÄLJER PÅ NÄTET MEN HAR INTE GRÄNSÖVERSKRIDANDE FÖRSÄLJNING" (D4=1 ELLER 2 OCH D2 = 29)

D5b Tala om för mig vilka av följande påståenden som gäller för er:

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Ni säljer på nätet till slutkonsumenter i Sverige	1,
Ni säljer på nätet till slutkonsumenter i andra icke-EU-länder	2,
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	3,

NEW

FRÅGA ALLA

D6 Vad av det följande säljer du till slutkonsumenter? Med "livsmedel" menar vi livsmedel som konsumenterna kan äta hemma, ta med sig eller äta på platsen.

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Livsmedelsprodukter	1,
Icke-livsmedelsprodukter	2,
Tjänster	3,
Annat (LÄS INTE UPP)	4,
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5,

FL359 D3

FRÅGA Q1a OM "FÖRETAGET SÄLJER INTE PÅ NÄTET" D4 <>1 ELLER 2

Q1a Skulle ert företag vara intresserat av att sälja på nätet under de kommande 12 månaderna?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, endast till konsumenterna i Sverige	1
Ja, endast till konsumenterna i andra EU-länder	2
Ja, till konsumenterna i både Sverige och andra EU-länder	3
Nej	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

NEW

FRÅGA Q1b OM "FÖRETAGET SÄLJER PÅ NÄTET" D4=1 ELLER 2

Q1b Planerar ert företag att fortsätta att sälja på nätet under de kommande 12 månaderna?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, endast till konsumenter i Sverige	1
Ja, endast till konsumenter i andra EU-länder	2
Ja, till konsumenter i både Sverige och andra EU-länder	3
Nej	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

NEW

FRÅGA ALLA

Q2 Skulle du säga att ert företag känner sig tryggt med att sälja på nätet?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, men endast vid försäljning till konsumenter i Sverige	1
Ja, men endast vid försäljning till konsumenter i andra EU-länder	2
Ja, vid försäljning till både konsumenter i Sverige och i andra EU-länder	3
Nej	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

NEW

FRÅGA Q3a OM "FÖRETAGET SÄLJER PÅ NÄTET" (D4=1 ELLER 2)

Q3a: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 10

Q3a Hur betydande är följande hinder för ert företags utveckling av försäljning på nätet till andra EU-länder?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Mycket betydande	Ganska betydande	Inte särskilt betydande	Inte alls betydande	Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)
1	Skillnader i nationella skattebestämmelser (t.ex. momsregler)	1	2	3	4	5
2	Skillnader i nationella konsumentskyddsregler	1	2	3	4	5
3	Skillnader i nationell avtalsrätt	1	2	3	4	5

4	Högre kostnader för gränsöverskridande leveranser än för leveranser inom landet	1	2	3	4	5
5	Potentiellt högre kostnader för att lösa klagomål och tvister över gränserna	1	2	3	4	5
6	Högre risk för bedrägerier och uteblivna betalningar vid gränsöverskridande försäljning	1	2	3	4	5
7	Merkostnader p.g.a. språkskillnader	1	2	3	4	5
8	Merkostnader för eftermarknadsservice vid gränsöverskridande transaktioner	1	2	3	4	5
9	Begränsningar införda av tillverkare eller leverantörer gällande gränsöverskridande försäljning	1	2	3	4	5
10	Högre transportkostnader på grund av geografiskt avstånd	1	2	3	4	5

NEW

FRÅGA Q3b OM "FÖRETAGET SÄLJER INTE PÅ NÄTET" D4 <>1 ELLER 2

Q3b: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 8

Q3b Hur betydande är följande hinder för ert företags utveckling av försäljning på nätet?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Mycket betydande	Ganska betydande	Inte särskilt betydande	Inte alls betydande	Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	------------------	------------------	-------------------------	---------------------	----------------------------------

1	Ytterligare konsumentskyddsregler	1	2	3	4	5
2	Högre leveranskostnader	1	2	3	4	5
3	Potentiellt högre kostnader för att lösa klagomål och tvister på nätet	1	2	3	4	5
4	Högre risk för bedrägerier och uteblivna betalningar	1	2	3	4	5
5	Merkostnader för eftermarknadsservice	1	2	3	4	5

6	Extra behov av IT-kompetens	1	2	3	4	5
7	Extra behov av kapital för investeringar i utveckling av IT-applikationer	1	2	3	4	5
8	Er verksamhets karaktär	1	2	3	4	5

NEW

FRÅGA Q4 OM "Återförsäljare säljer icke-livsmedelsprodukter", KOD 2 i D6

Q4 "Produktsäkerhet" avser endast konsumentprodukter och omfattar inte industriprodukter. Osäkra produkter är produkter som inte uppfyller säkerhetsnormerna; här talar vi inte om till exempel gevär och knivar. Om du tänker på alla icke-livsmedelsprodukter som för närvarande finns på er marknad i Sverige, anser du att ...?

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

I princip alla icke-livsmedelsprodukter är säkra	1
En liten del av icke-livsmedelsprodukterna är osäkra	2
Ett betydande antal av icke-livsmedelsprodukterna är osäkra	3
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	4

FL359 Q11

FRÅGA ALLA

Q5 Föreställ dig att en konsument köpte en varaktig konsumtionsvara ny för 18 månader sedan och den går sönder utan att han bär skulden. Han köpte eller omfattades inte av någon utökad garanti. Har han rätt att få den reparerad eller utbytt gratis?

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Det beror på produkten	3
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	4

NEW

Q6: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 4

Q6 Jag kommer att läsa upp 4 påståenden om lagstiftningen i Sverige som gäller kommersiell praxis. Dessa inkluderar både otillåten och tillåten praxis. För varje påstående, tala om för mig om du tror att det är otillåtet eller tillåtet.

(LÄS UPP - ETT SVAR PER RAD)

		Otillåtet	Tillåtet	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	-----------	----------	--

1	Att inkludera en faktura eller liknande betalningsdokument i marknadsföringsmaterial	1	2	3
2	Att driva en reklamkampanj enligt vilken "Vi erbjuder 60 % rabatt", trots att de produkter som erbjuds till 60 % rabatt nästan är slut på lagret	1	2	3
3	Att marknadsföra produkter för barn genom att i reklamen vända sig direkt till föräldrarna	1	2	3
4	Att beskriva en produkt som "gratis" trots att den bara är tillgänglig gratis för kunder som ringer ett telefonnummer med hög taxa	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

FRÅGA Q7a OM FÖRETAGET SÄLJER I ANDRA EU-LÄNDER (D2 <->29)

Q7a: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 5; KOD 3 - ENSVARSKOD

Q7a Tala om för mig om ni har stött på någon av följande otillbörliga affärsmetoder hos era konkurrenter under de senaste 12 månaderna:

(LÄS UPP - HÖGST 2 SVAR PER RAD)

		Ja, i Sverige	Ja, i ett annat EU- land	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	------------------	--------------------------------	-----	--

1	Att erbjuda produkter som kostnadsfria trots att de egentligen medför väsentliga kostnader	1,	2,	3,	4,
2	Att utsätta konsumenter för påtryckningar med ihärdiga säljsamtal eller säljmeddelanden	1,	2,	3,	4,
3	Att i reklam oriktigt påstå att en produkt är tillgänglig bara under en begränsad tid	1,	2,	3,	4,
4	Att skriva falska recensioner som i själva verket är dolda reklam eller dolda angrepp på konkurrenter	1,	2,	3,	4,
5	Att skicka obeställda produkter till konsumenter och uppmana dem att betala för produkterna	1,	2,	3,	4,
6	Andra otillbörliga affärsmetoder	1,	2,	3,	4,

NEW

FRÅGA Q7b OM FÖRETAGET INTE SÄLJER I ANDRA EU-LÄNDER (D2 =29)

Q7b: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 5

Q7b Tala om för mig om ni har stött på någon av följande otillbörliga affärsmetoder hos era konkurrenter i Sverige under de senaste 12 månaderna:

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Ja	Nej	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	----	-----	----------------------------------

1	Att erbjuda produkter som kostnadsfria trots att de egentligen medför väsentliga kostnader	1	2	3
2	Att utsätta konsumenter för påtryckningar med ihärdiga säljsamtal eller säljmeddelanden	1	2	3
3	Att i reklam oriktigt påstå att en produkt är tillgänglig endast under en begränsad tid	1	2	3
4	Att skriva falska recensioner som i själva verket är dolda reklam eller dolda angrepp på konkurrenter	1	2	3
5	Att skicka obeställda produkter till konsumenter och uppmana dem att betala för produkterna	1	2	3
6	Andra otillbörliga affärsmetoder	1	2	3

NEW

FRÅGA Q8.5 ENDAST OM "ÅTERFÖRSÄLJARE SÄLJER ICKE-LIVSMEDELSPRODUKTER", KOD 2 i D6

STÄLL FRÅGORNA Q8.1, Q8.2, Q8.3 och Q8.4 TILL ALLA

Q8: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 5

Q8 Ange om du instämmer definitivt, instämmer, inte instämmer eller verkligen inte instämmer i vart och ett av följande påståenden. I Sverige:

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR) (REPETERA "I Sverige:" före varje punkt)

		Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	----------------------	-----------	----------------	--------------------------	----------------------------------

1	De offentliga myndigheterna kontrollerar aktivt och säkerställer att konsumentlagstiftningen inom er sektor följs	1	2	3	4	5
2	Icke-statliga konsumentorganisationer kontrollerar aktivt att konsumentskyddslagstiftningen inom er sektor följs	1	2	3	4	5
3	Självreglerande organ kontrollerar aktivt att uppförandekoder eller etiska regler inom er sektor respekteras	1	2	3	4	5
4	Medierna rapporterar regelbundet om företag som inte respekterar konsumentlagstiftningen inom er sektor	1	2	3	4	5
5	De offentliga myndigheterna kontrollerar aktivt och säkerställer att produktsäkerhetslagstiftningen inom er sektor följs	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

FRÅGA ALLA

Q9: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 2

Q9 När det gäller produktsäkerhet, tala om för mig om något av följande har ägt rum inom er sektor under de senaste 24 månaderna:

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Ja	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	----	-----	----------------------------------

1	De offentliga myndigheterna har begärt att produkter ska dras tillbaka eller återkallas	1	2	3
2	De offentliga myndigheterna har utfärdat offentliga varningar om produkters säkerhet	1	2	3

NEW

Q10: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 3

Q10 Jag kommer att läsa upp tre påståenden om efterlevnaden av konsumentlagstiftningen i Sverige för dig. Tala om för mig om du instämmer definitivt, instämmer, inte instämmer eller verkligen inte instämmer i vart och ett av dem:

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	----------------------	-----------	----------------	--------------------------	----------------------------------

1	Era konkurrenter följer konsumentlagstiftningen	1	2	3	4	5
2	Det är enkelt att följa konsumentlagstiftningen inom er sektor	1	2	3	4	5
3	Kostnaderna för att följa konsumentlagstiftningen inom er sektor är rimliga	1	2	3	4	5

NEW

FRÅGA Q11 OM FÖRETAGET SÄLJER I ANDRA EU-LÄNDER (D2 <->29)

Q11: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 3

Q11 Jag kommer att läsa upp liknande påståenden om efterlevnaden av konsumentlagstiftningen i andra EU-länder för dig. Tala om för mig om du instämmer definitivt, instämmer, inte instämmer eller verkligen inte instämmer i vart och ett av dem:

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	----------------------	-----------	----------------	--------------------------	----------------------------------

1	Företag som konkurrerar med er i andra EU-länder följer konsumentlagstiftningen	1	2	3	4	5
2	Det är enkelt att följa konsumentlagstiftningen inom er sektor i andra EU-länder	1	2	3	4	5
3	De kostnader som är förknippade med följandet av konsumentlagstiftningen inom er sektor är rimliga i andra EU-länder	1	2	3	4	5

NEW

FRÅGA ALLA

Q12 Tala om för mig om du instämmer definitivt, instämmer, inte instämmer eller verkligen inte instämmer i följande påstående:

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	----------------------	-----------	----------------	--------------------------	----------------------------------

1	De flesta miljöpåståenden om varor eller tjänster inom er sektor i Sverige är tillförlitliga	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

FRÅGA Q13a TILL ALLA UTOM FINLAND OCH SVERIGE

Q13a

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

FRÅGA Q13b ENDAST I FINLAND

Q13b

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

FRÅGA Q13c ENDAST I SVERIGE

Q13c Känner du till några organ för tvistlösning utanför domstol (d.v.s. Allmänna reklamationsnämnden, skiljemän, medlare, ombudsmän, förlikningsorgan eller allmänna reklamationsnämnden) för att avgöra tvister med konsumenter i Sverige?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, och din bransch omfattas av det allmänna systemet för lösning av konsumenttvister	1
Ja, och din bransch har sitt eget tvistlösningsorgan	2
Nej	3
Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

FRÅGA ALLA UTOM FINLAND OCH SVERIGE

Q14a: ROTERA PUNKTERNA 1 TILL 5; KOD 7 - ENSVARSKOD

Q14a

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

NEW

FRÅGA Q14b ENDAST I FINLAND

Q14b: ROTERA PUNKTERNA 1 TILL 5; KOD 7 - ENSVARSKOD

Q14b

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

NEW

FRÅGA Q14c ENDAST I SVERIGE

Q14c: ROTERA PUNKTERNA 1 TILL 5; KOD 7 - ENSVARSKOD

Q14c	Under de senaste 12 månaderna, har ert företag mottagit klagomål från konsumenter i Sverige?
------	--

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Ja, genom den interna kundtjänsten	1,
Ja, genom icke-statliga konsumentorganisationer	2,
Ja, genom offentliga myndigheter	3,
Ja, genom organ för alternativ tvistlösning (såsom skiljemän, medlare, ombudsmän, förlikningsorgan, allmänna reklamationsnämnden, andra organ för tvistlösning utanför domstol)	4,
Ja, genom domstolar	5,
Ja, genom andra kanaler	6,
Har inte mottagit några klagomål (LÄS INTE UPP)	7,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	8,

NEW

FRÅGA Q15 OM FÖRETAGET SÄLJER I ANDRA EU-LÄNDER (D2 <>29)

Q15: ROTERA PUNKTERNA 1 TILL 7; KOD 9 - ENSVARSKOD

Q15	Under de senaste 12 månaderna, har ert företag mottagit klagomål från konsumenter i andra EU-länder?
-----	--

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Ja, genom den interna kundtjänsten	1,
Ja, genom Konsument Europa	2,
Ja, genom icke-statliga konsumentorganisationer	3,
Ja, genom offentliga myndigheter	4,
Ja, genom organ för alternativ tvistlösning (såsom ombudsmän, allmänna reklamationsnämnden, skiljemän, medlare eller andra organ utanför domstol)	5,
Ja, genom det europeiska småmålsförfarandet	6,
Ja, genom andra domstolar (utom genom det europeiska småmålsförfarandet)	7,
Ja, genom andra kanaler	8,
Har inte mottagit några klagomål (LÄS INTE UPP)	9,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	10,

NEW

FRÅGA Q16 ENDAST TILL ÅTERFÖRSÄLJARE SOM HAR MOTTAGIT KLAGOMÅL FRÅN KONSUMENTER BELÄGNA I DERAS EGET LAND (Q14 <>7, 8)

Q16: ROTERA PUNKTERNA 1 TILL 6

Q16	Vilken typ av klagomål har ert företag mottagit från konsumenter i Sverige under de senaste 12 månaderna? Rörde det sig om klagomål ...
-----	---

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

om själva produkten	1,
om sen eller utebliven leverans	2,
om avtalsvillkor	3,

Kroatiska	3,
Danska	4,
Holländska	5,
Engelska	6,
Estniska	7,
Finska	8,
Franska	9,
Tyska	10,
Grekiska	11,
Ungerska	12,
Irländska	13,
Italienska	14,
Lettiska	15,
Litauiska	16,
Maltesiska	17,
Polska	18,
Portugisiska	19,
Rumänska	20,
Slovakiska	21,
Slovenska	22,
Spanska	23,
Svenska	24,
Isländska	25,
Norska	26,
Luxemburgska	27,
Ryska	28,
Annat	29,
Vet ej/Inget svar (LÅS INTE UPP)	30,

FL359 D4

Då är intervjun slut och jag vill tacka dig så mycket för din tid. Som jag sa heter jag (NAMN). Om du har några frågor om denna undersökning eller om mitt företag kan du kostnadsfritt ringa vårt 020-nummer. Numret är 020-282800.

)

)

)

)

)

