

ZA4810

**Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Denmark**

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Goddag, du taler med fra Vilstrup Research. Vi udfører I øjeblikket en meningsmåling på vegne af EU-Kommisionen blandt beslutningstagere i erhvervslivet. Kan vi starte interviewet? Undersøgelsen tager ca. 10 minutter at færdiggøre.

INTERVIEWER: HVIS DER STÅR ET NAVN I FELTET "GIVET AF VIRKSOMHEDEN", SKAL DU BRUGE DETTE NAVN. ELLERS SKAL DU VÆLGE ET PASSENDE NAVN FRA DE NAVNE, DER STÅR I FELTET "OPRINDELIG PRØVE".

Kunne jeg komme til at tale med [NAVN]?

HVIS DER IKKE ER OPGIVET NOGET NAVN I PRØVEEKSEMPLARET, INTERVIEWER LÆS

Jeg skulle høre om jeg kunne for lov til at tale med en beslutningstager inden for salg og marketing, der også har med de lovmæssige aspekter at gøre.

INTERVIEWER: HVIS KONTAKTPERSONEN IKKE ER OPLYST I PRØVEEKSEMPLARET, FORSØG DA AT FÅ KONTAKT TIL HOVEDBESLUTNINGSTAGEREN! DISSE ER: DEN ADMINISTRERENDE DIREKTØR, MARKETINGCHEF ELLER ANDEN ANSVARLIG LEDER MED ANSVAR FOR SALG INDBEFATTENDE JURIDISKE ASPEKTER).

00 - Kvalificeret adspurgte i telefonen SKIP SC1
01 - Beslutningstager er til rådighed SKIP SC1

Ring tilbage: -----

02 - Planlæg tid for hvornår du kan ringe igen (brug denne kode i de tilfælde, hvor du ikke fik kontakt med beslutningstageren. Dvs. hvis du kun fik fat i sekretæren, receptionen, en kollega osv., eller hvis du ikke kunne fastslå personens rådighed og/eller kompetence)
03 - Adspurgte ikke tilstede nu eller senere, anden kvalificeret adspurgt mulig
04 - Personen er ikke kompetent
05 - Afvist af receptionist eller lign. - BLIDT AFSLAG

Ingen mulighed for at ringe tilbage: -----

06 - Personen er ikke til rådighed under det opsøgende arbejde, ingen anden person er til rådighed
07 - Afvist af adspurgte - HÅRDT AFSLAG
08 - Sproghindring
09 - Kan ikke indhente navn og adresse på beslutningstageren
10 - Virksomheden er under opløsning

LÆS HØJT, NÅR DU KOMMER TIL AT TALE MED BESLUTNINGSTAGEREN, HVIS DENNE ER EN ANDEN, END DEN FØRSTE PERSON DU FIK KONTAKT MED:

Goddag, du taler med fra Vilstrup Research. Vi udfører i øjeblikket en meningsmåling på vegne af EU-Kommisionen blandt beslutningstagere i erhvervslivet. Kan vi starte interviewet? Undersøgelsen tager ca. 10 minutter at færdiggøre.

(LÆS ALLE HØJT)

SC1. Denne spørgeundersøgelse er en del af en undersøgelse på tværs af hele EU, som indhenter virksomhedsbeslutningstageres holdninger til detailhandelsaktiviteter på tværs af grænser overfor forbrugerne, og mere specifikt om love der omhandler forbrugeraftaler og deres rolle i detailhandlen på tværs af grænserne. Undersøgelsen tager ca. 10 minutter at gennemføre. Dine svar behandles fuldt fortroligt. Vil du hjælpe mig ved at svare på mine spørgsmål?

01 - Indvilliger, start interview nu

02 - Indvilliger, start interview på et andet tidspunkt

Ring tilbage:-----

03 - Adspurgte ikke tilstede nu eller senere, anden kvalificeret adspurgt mulig (NAVNESKÆRM)

04 - Personen er ikke kompetent på disse områder (NAVNESKÆRM)

Ingen mulighed for at ringe tilbage:-----

04 - Personen er ikke til rådighed under det opsøgende arbejde, ingen anden person er til rådighed

05 - Afvist af adspurgte

06 - Sproghindring

07 - Kan ikke indhente navn og adresse på beslutningstageren

08 - Virksomheden er under opløsning

SC3. Hvad er din stilling i virksomheden?

1 - administrerende direktør, direktør osv.

2 - marketingchef

3 - juridisk hovedrådgiver

4 - anden beslutningstager ansvarlig for virksomhedssalg

PLANLÆGNINGSSKÆRM HVIS KVALIFICERET RESPONDENT ER KONTAKTET

Oplys mig venligst det telefonnummer du ønsker, at jeg skal benytte for at ringe tilbage til dig?

Nummer: _____

Kunne jeg få dit navn?: _____

Og din stilling er?: _____

På hvilket tidspunkt vil du foretrække, at jeg ringer igen? (ÅÅMMDDTTMM)

Mange tak for din hjælp. Vi vender tilbage som aftalt.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Goddag, du taler med fra Vilstrup Research. Vi udfører I øjeblikket en meningsmåling på vegne af EU-Kommisionen blandt beslutningstagere i erhvervslivet. Kan vi starte interviewet?

1 - ja

2- afsæt andet tidspunkt

PLANLÆGNINGSSKÆRM HVIS IKKE KVALIFICERET RESPONDENT KONTAKTES

Kunne du oplyse mig om navnet på en passende person?: _____

Og vedkommendes stilling er _____

Kunne jeg få et telefonnummer, hvor jeg kan få fat i vedkommende?

Nummer: _____

Hvad tid skal jeg ringe tilbage, for at træffe beslutningstageren? (ÅÅMMDDTTMM)

DEMOER/ SCREENINGER

D1. Lad mig starte med nogle grundliggende spørgsmål om din virksomhed. Hvor mange ansatte er der i din virksomhed?

- Mindre end 100
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 eller flere4
- [DK/NA].....9

HVIS MINDRE END 10 TAK OG AFSLUT

ZIP. Kan du venligst oplyse os om din virksomheds postnummer (der, hvor du arbejder)?

D2. Sælger din virksomhed direkte til slutforbrugere, dvs. offentligheden?

- ja1
- nej2
- [DK/NA].....9

HVIS IKKE "JA" TAK OG AFSLUT

D4. Bortset fra Danmark, i hvor mange EU-lande har du/i datterselskaber eller detailsalgssteder?

- INDSKRIV: lande (0 - 26)
- [DK/NA]..... 99

D5. SKAL IKKE ADSPØRGES, REGISTRÉR FRA DATABASE:
NACE kode for virksomhedens hovedaktivitet

D6. SKAL IKKE ADSPØRGES, REGISTRÉR FRA DATABASE:
NUTS region for virksomheden (NUTS 2 niveau)

HOVEDINTERVIEW

Q1. Anvender du nogle af de følgende salgskanaler i detailhandlen?

(KUN ET SVAR PR. LINJE)

- ja 1

- nej 2

- [DK/NA] 9

a) e-handel / Internet 1 2 9

b) postordre (pr. post) 1 2 9

c) telesalg / call-center (eksklusiv e-handel, fx telefonsalg, tv-shopping) 1 2 9

d) salg igennem repræsentanter der besøger forbrugere i deres hjem 1 2 9

e) direkte detailsalg (d.v.s. butikker) 1 2 9

ASK ALL

Q2. Bortset fra Danmark, til hvor mange EU-lande markedsfører/reklamerer du aktivt til slutforbrugerene?

(LÆS OP – KUN ET SVAR)

- INDSKRIV: lande (0 - 26)

- [DK/NA] 99

SPØRG HVIS Q1 e) = 1

Q3. Af dit DETAILSALG I BUTIKKER, kan du estimere, hvor stor en procentdel af den totale værdi af dit salg, der afsættes til forbrugere, der er bosatte i andre EU-lande, som er på ferie eller på shopping-tur?

-%

- [IKKE RELEVANT - Intet detailsalg i butikker] 998

- [DK/NA] 999

ASK ALL

Q4. På hvor mange EU-sprog er du på nuværende tidspunkt forberedt på at foretage transaktioner med forbrugere?

(LÆS OP – KUN ET SVAR)

- udelukkende på dansk] 01

- INDSKRIV: sprog (02 - 98)

- [DK/NA] 99

I SALG PÅ TVÆRS AF GRÆNSER

Q5 Ifølge vores definition er et salg på tværs af grænser, et salg via telefon, post eller e-handel eller via et hjemmebesøg hos en slutforbruger (f.eks. offentligheden) der er hjemmehørende i et andet land i den Europæiske Union end sælgerens land. Det solgte produkts oprindelsesland er irrelevant. Af betydning er at slutforbrugeren er hjemmehørende i et andet land i EU end sælgeren når transaktionen finder sted. Salg i butikker til personer fra et andet EU-land, som er på ferie eller på en shopping-tur betegnes ikke som et salg på tværs af grænser.

. Til hvor mange EU-lande udfører du på nuværende tidspunkt salg på tværs af grænser til slutforbrugere?

(LÆS OP – KUN ET SVAR)

- Jeg sælger kun til forbrugere i Danmark 00
- INDSKRIV: lande (01 - 26)
- [DK/NA] 99

IF Q5 < > 0

D3 Hvilken af de følgende produktkategorier er den største i dine salg på tværs af grænser?

- Biler, motorkøretøjer og -dele01
- Møbler, dekoration02
- Husholdningsapparater03
- Elektroniske varer04
- Bøger og audio-visuelt materiale05
- Beklædning og tilbehør06
- Sundheds- og skønhedsprodukter07
- Mad- og drikkevarer08
- Andre produktkategorier09\
- Ingen af ovenstående10
- Sælger ikke noget af det ovenstående11
- [DK/NA]99

ROTÉR Q6-Q8

SPØRG HVIS Q1 a) = 1 & (SVAR I Q5 ER MELLEM 01-26).

Q6. Ud fra totalværdien af dit E-HANDEL/INTERNET SALG, kan du estimere, hvor stor en procentdel der går til forbrugere, der er bosat i andre EU-lande?

-%
- IKKE RELEVANT - Intet Internet salg ... 998
- [DK/NA] 999

SPØRG HVIS Q1 b) ELLER c) = 1 & (SVAR I Q5 ER MELLEM 01-26))

Q7. Ud fra totalværdien af dit POSTORDRESALG eller TELEFONSALG, kan du estimere hvor stor en procentdel, der sælges til forbrugere, der er bosat i andre EU-lande?

-%

-[IKKE RELEVANT - Intet postordre eller telesalg] 998

-[DK/NA]..... 999

SPØRG HVIS Q1 d) = 1 & (SVAR I Q5 ER MELLEM 01-26)

Q8. Ud fra totalværdien af dine salg, der foretages AF DINE REPRÆSENTANTER, der besøger forbrugere i deres hjem, kan du estimere hvor stor en procentdel der foretages af dine repræsentanter, som besøger forbrugere i andre EU-lande?

-%

-[IKKE RELEVANT - Intet salg af repræsentanter] 998

-[DK/NA]..... 999

SPØRG HVIS Q1 a) ELLER b) ELLER c) OR d) = 1 & (SVAR I Q5 ER MELLEM 01-26) .

Q9. Hvis vi nu opsummerer, kan du estimere hvor stor en procentdel af dit totale salg til slutforbrugere via telefon, post, e-handel og hjemmebesøg der er salg på tværs af grænser til EU-lande?

-%

-[IKKE RELEVANT - Intet fjernsalg til forbrugere
hjemmehørende i et andet land]..... 998

-[DK/NA]..... 999

II. FORHINDRINGER FOR B2C SALG PÅ TVÆRS AF GRÆNSER

Q10.

[HVIS Q5=0 LÆS]

Du har tidligere fremsagt at du sælger til danske forbrugere alene. Nu vil jeg gerne spørge om din holdning til problemer som du, som iværksætter, kan stå overfor når du markedsfører eller sælger på tværs af grænser.

[HVIS SVAR I Q5 MELLEM 01-26 LÆS:]

Baseret på din erfaring med at sælge eller markedsføre på tværs af grænser, vil jeg gerne vide hvad din holdning er til betydningen af nogle juridiske forskelle der omhandler forbrugerbeskyttelse i EU.

[SPØRG ALT/ALLE]

Hvis du markedsfører til forbrugere der er bosatte i andre EU-lande via telefon, post, e-handel eller hjemmebesøg, skal du overholde bestemte lovbestemmelser der regulerer forbrugertransaktioner i forbrugerens land. Disse bestemmelser kan være forskellige fra danske love og kan udløse ekstra overholdelsesudgifter, inklusiv udgifter til at opnå relevant juridisk rådgivning, ændring af markedsføringsmateriale eller kontrakter, eller i tilfælde af ikke-overholdelse, mulige udgifter i forbindelse med sagsanlæg.

Jeg vil nu præsentere nogle af disse juridiske forskelle for dig. Hvor betydelige mener du de er som hindringer i salg på tværs af grænser? For at undgå misforståelser vil jeg komme med nogle korte forklaringer til hver af faktorerne.

(LÆS OP – KUN ET SVAR PR. EMNE – ROTÉR A-G)

- Meget vigtig hindring1

- Temmelig vigtig hindring2

- Ikke en vigtig hindring3

- Overhovedet ikke nogen hindring4

-[Ingen interesse i salg på tværs af grænser
overhovedet]8

-[DK/NA].....9

A–Forskelle i det tidsrum forbrugeren har til en

annullering/tilbagekaldelse 1 2 3 4 8 9

Når du sælger varer til forbrugere via telefon, post, e-handel eller hjemmebesøg, er forbrugeren berettiget til at ombestemme sig og trække sig ud af kontrakten indenfor en vis periode. Forbrugere fra nogle lande har en længere tidsperiode hvori de kan returnere varer til dig end andre, strækkende sig fra syv (7) arbejdsdage til fjorten (14) kalenderdage.

B–Forskelle i information der skal gives til forbrugeren

1

23

..... 4 8 9

Når du sælger til forbrugere via telefon, post, e-handel eller hjemmebesøg, skal du give forbrugeren bestemt informationer før eller på det tidspunkt hvor kontrakten afsluttes. Indholdet (f.eks. altid at supplere din adresse) timingen og formatet af informationen skal muligvis ændres af dig i henhold til forbrugers hjemland.

C–Forskelle i tilfælde af at der ikke er blevet givet information

1

..... 2 3 4 8 9

De konsekvenser du står overfor ved manglende overholdelse af informationskrav er reguleret forskelligt i EU. I nogle lande kan forbrugeren have kontraktmæssig retsmiddel (f.eks. kan de være berettiget til at annullere kontrakten med dig), hvorimod forbrugere fra andre EU-lande kan være foruden sådanne rettigheder

D–Forskelle i den måde forbrugere kan

udøve deres ret til tilbagetrækning 1 2 3 4 8 9

I nogle lande kan forbrugerne vælge hvilken måde de underretter dig på (f.eks. ved at sende en e-mail eller ved

simpelthen at returnere varen),
hvorimod de i andre lande er
forpligtiget til at benytte en
bestemt fremgangsmåde såsom
anbefalet post.

E–Forskelle i behandlingen af returneringsudgifter123 489

Afhængigt af landet, er du
berettiget til at afkræve
forbrugererne en vis betaling i
tilfælde af en annullering (f.eks.
udgifter til at returnere
varerne), hvorimod du i andre
lande ikke er.

F–Forskelle i definitionen af levering123489

Afhængigt af landet, betragtes
varen som værende leveret til
forbrugerne på forskellige
tidspunkter (f.eks. når varerne
fysisk overdrages til forbrugeren
eller når de stilles ham til
rådighed på dit forretningssted).
Disse forskelle kan have
konsekvenser for dig i forhold til
at fastslå hvem der bærer
ansvaret for forringelse af eller
skade på varerne.

G–Forskelle mellem medlemsstaternes lovgivning med hensyn til
varer der ikke er i overensstemmelse med forbrugerkontrakten
.....123489

F.eks., forbrugere i nogle EU-
lande har mere tid end i andre
til at kræve at du enten
reparerer, erstatter eller sænker
prisen på en vare som ikke er i
overensstemmelse.

Q11.

[HVIS Q5=0 LÆS]

Jeg vil nu spørge om din holdning til andre hindringer som du, som iværksætter, kan stå overfor når du markedsfører eller sælger på tværs af grænserne i EU.

[HVIS SVAR I Q5 MELLEM 01-26 LÆS:]

Baseret på din erfaring med at sælge eller markedsføre på tværs af grænser, vil jeg gerne vide hvad din holdning er til betydningen af nogle andre praktiske hindringer

Fortæl mig venligst, hvor betydningsfulde de følgende hindringer er i forhold til salg på tværs af grænser.

(LÆS OP – KUN ET SVAR PR. LINJE)

- Meget vigtige1
 - Temmelig vigtige2
 - Temmelig uvigtige3
 - Overhovedet ikke vigtige.....4
 - [Ingen interesse i salg på tværs af grænser
overhovedet]8
 - [DK/NA].....9
- a) Ekstra overholdelsesudgifter i forhold til forskellige nationale finansbestemmelser (momsregler, etc.)1 2 3 4 9
- b) Ekstra overholdelsesudgifter i forhold til forskellige nationale love, der regulerer forbrugertransaktioner.....1 2 3 4 9
- c) Højere udgifter til levering på tværs af grænser, sammenlignet med indenlandsk levering.....1 2 3 4 9
- d) Potentielt højere omkostninger i forhold til at løse klager og konflikter på tværs af grænser i forhold til indenlandsk.....1 2 3 4 9
- e) Potentielt højere omkostninger pga. risiko for svindel og manglende betaling af salg på tværs af grænser sammenlignet med indenlandsk salg.....1 2 3 4 9
- f) Potentielt højere udgifter i forhold til at sikre en effektiv eftersalgs-service for handel på

- tværs af grænser sammenlignet med
indenlandsk eftersalgs-service.....1 2 3 4.9
- g) Ekstraomkostninger, der opstår som følge af
sprogliche forskelle1 2 3 4 9

III. TILTAG TIL AT LETTE B2C SALG PÅ TVÆRS AF GRÆNSER

Q12 Hvis bestemmelserne i lovene, der regulerer transaktioner med forbrugerne, var de samme i samtlige 27 medlemsstater i EU, tror du da, at omfanget af dit salg på tværs af grænser ville...

(LÆS OP – KUN ET SVAR)

- Stige meget 4
- Stige lidt3
- Falde lidt.....2
- Falde betydeligt1
- [Forblive uændret].....8
- [DK/NA].....9

- Q13 Hvis bestemmelserne i lovene, der regulerer transaktioner med forbrugerne, var de samme i samtlige 27 medlemsstater i EU, hvor mange EU-lande ville du så være interesseret i at foretage salg til slutforbrugere på tværs af grænser med?

(LÆS OP – KUN ET SVAR)

- ingen, vi har ingen interesse i handel på tværs af grænser..... 1
- et land..... 2
- to eller tre EU-lande 3
- fire til ti EU-lande 4
- mere end ti EU-lande..... 5
- [DK/NA]..... 9

- Q14 Ved du hvor du kan finde relevant information om lovgivning om forbrugerbeskyttelse i andre EU-lande?

(LÆS OP – KUN ET SVAR)

- ja 1
- [Ja, nævnte Forbruger Europa specifikt] 2
- nej 3
- [DK/NA]..... 9

- Q15 Nu ændres emnet lidt. Jeg har yderligere fire korte spørgsmål om dine synspunkter på indenlandske forbrugerbeskyttelsesproblemer, før vi afslutter interviewet.

Hvor velinformeret er du om dine juridiske forpligtelser i forhold til forbrugere, som eksisterer med baggrund i den nationale forbrugerbeskyttelseslovgivning.

(LÆS OP - KUN ET SVAR)

- Fuldt informeret..... 1
- Velinformeret 2
- Ikke velinformeret eller 3
- Slet ikke informeret?..... 4
- [DK/NA]..... 9

- Q16 Nu vil jeg gerne spørge dig om tvister med forbrugere i Danmark, og uanset om det er salg på tværs af grænser eller en normal salgssituation. Har du tidligere anvendt ikke retslige

forligsmekanismer (d.v.s. forligsmand, ombudsmand, forligsråd, eller andre udenomsretlige forligsorganer) til at indgå forlig med forbrugere?

(LÆS OP – KUN ET SVAR)

- Nej, og jeg har ikke kendskab til
nogen af disse mekanismer 1
- Nej, men jeg har kendskab til
nogle udenomsretlige
forligsmekanismer 2
- Ja, jeg har anvendt ikke retslige
forligsmekanismer 3
- Ja, jeg anvender jævnligt disse
mekanismer 4
- [DK/NA] 9

Q19. I forbindelse med produktsikkerhed, skete der da noget af det følgende i dit firma inden for de sidste 12 måneder?

Tænk ikke på madprodukter denne gang.

- ja 1
- nej 2
- [DK/NA] 9

a) Du modtog kundeklager omkring sikkerheden på et hvilket som helst produkt du solgte. 1 2 9

b) Sikkerheden på hvilket som helst af dine produkter blev tjekket af myndigheder. 1 2 9

c) Et hvilket som helst af de produkter Du solgte blev hjemkaldt eller trukket tilbage..... 1 2 9

d) Dig, som detailhandler, udførte tests for at sikre at et hvilket som helst af de produkter du solgte, var sikkert. 1 2 9

e) Anden handling (spontant) 1 2 9

Q20. Hvis du tænker på alle non-food produkter som markedsføres i Danmark, mener du at ...?

- alle produkter hovedsageligt er sikre, 1

- et mindre antal af produkterne er
usikre, eller 2
- et betydeligt antal af produkterne er
usikre? 3
- [DK/NA] 9