

Flash-EB 243 ..... Jun-Jul 2008 ..... ZA4980

Flash Eurobarometer 243  
June-July 2008

Consumers' views on switching service providers

Basic bilingual questionnaire

The GALLUP Organization

## Flash 243 – Consumer Switching

### D1. Gender

[DO NOT ASK - MARK APPROPRIATE]

- [1] Male
- [2] Female

### D2. How old are you?

- [ ][ ] years old
- [00] [REFUSAL/NO ANSWER]

### D3. How old were you when you stopped full-time education?

[Write in THE AGE WHEN EDUCATION WAS TERMINATED]

- [ ][ ] years old
- [00] [STILL IN FULL TIME EDUCATION]
- [01] [NEVER BEEN IN FULL TIME EDUCATION]
- [99] [REFUSAL/NO ANSWER]

### D1. Sexe

[NE PAS DEMANDER - NOTER COMME APPROPRIE]

- [1] Homme
- [2] Femme

### D2. Quel âge avez-vous?

- [ ][ ] ans
- [00] [REFUS/PAS DE REPONSE]

### D3. Quel âge aviez-vous quand vous avez terminé vos études à temps plein?

[Noter l'âge de fin d'études]

- [ ][ ] ans
- [00] [Toujours en train de poursuivre des études à temps plein]
- [01] [Jamais suivi des études à temps plein]
- [99] [REFUS/PAS DE REPONSE]

**D4. As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, an employee, a manual worker or would you say that you are without a professional activity? Does it mean that you are a(n)...**

**[IF A RESPONSE TO THE MAIN CATEGORY IS GIVEN, READ OUT THE RESPECTIVE SUB-CATEGORIES - ONE ANSWER ONLY]**

**- Self-employed**

- i.e. - farmer, forester, fisherman ..... 11
- owner of a shop, craftsman ..... 12
- professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...) ..... 13
- manager of a company ..... 14
- other ..... 15

**- Employee**

- i.e. - professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect) ..... 21
- general management, director or top management ..... 22
- middle management ..... 23
- Civil servant ..... 24
- office clerk ..... 25
- other employee (salesman, nurse, etc...) ..... 26
- other ..... 27

**- Manual worker**

- i.e. - supervisor / foreman (team manager, etc...) ..... 31
- Manual worker ..... 32
- unskilled manual worker ..... 33
- other ..... 34

**- Without a professional activity**

- i.e. - looking after the home ..... 41
- student (full time) ..... 42
- retired ..... 43
- seeking a job ..... 44
- other ..... 45
- [Refusal] ..... 99

**D4. Concernant votre emploi actuel, êtes vous indépendant, employé, ouvrier ou sans activité professionnelle? Cela veut-il dire que vous êtes un (une)...**

**[SI UNE REPONSE EST DONNEE A LA CATEGORIE PRINCIPALE, LIRE LES SOUS CATEGORIES RESPECTIVES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]**

**- Profession libérale/ indépendant**

- i.e. - agriculteur, sylviculteur, pêcheur ..... 11
- commerçant, artisan ..... 12
- profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte...) ..... 13
- Dirigeant d'entreprise ..... 14
- Autre ..... 15

**- Employé (e)**

- i.e. - Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte) ..... 21
- Direction générale, directeur ou direction supérieure. 22
- Cadre moyen ..... 23
- Fonctionnaire ..... 24
- employé(e) de bureau ..... 25
- Autre salarié (commercial, infirmière etc...) ..... 26
- Autre ..... 27

**- Ouvrier**

- i.e. - superviseur/agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...) 31
- Ouvrier ..... 32
- Ouvrier non qualifié ..... 33
- Autre ..... 34

**- Sans activité professionnelle**

- i.e. - Femme/ Homme au foyer ..... 41
- Etudiant (temps plein) ..... 42
- Retraité ..... 43
- Demandeur d'emploi ..... 44
- Autre ..... 45
- [Refus] ..... 99

**D6. Would you say you live in a ...?**

- metropolitan zone .....1
- other town/urban centre.....2
- rural zone .....3
- [Refusal] .....9

**D10. Do you have internet connection available at home...**

- through a dial up or .....1
- through a broadband connection or .....2
- you have no connection at home? .....3
- [DK/NA] .....9

**D6. Diriez-vous que vous vivez...?**

- zone métropolitaine.....1
- autre ville/centre urbain .....2
- zone rurale .....3
- [Refus] .....9

**D10. Avez-vous une connexion internet disponible à la maison ...**

- par un accès bas débit (dial up) ou .....1
- par connexion à haut débit (ADSL) ou .....2
- vous n'avez pas de connexion à la maison ? .....3
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q1. Could you tell me which of the following services or providers do you use?**

[READ OUT – ONE ANSWER PER LINE – FILTER QUESTION: IF A SPECIFIC SERVICE IS NOT USED THE FOLLOWING QUESTIONS RELATED TO THAT SERVICE ARE IGNORED]

Use ..... 1  
 Does not use ..... 2  
 [DK/NA] ..... 9

- A) Current bank account ..... 1 2 9
- B) Savings or investments ..... 1 2 9
- C) Mortgage credit ..... 1 2 9
- D) Credit longer than one year (excluding mortgage loans)..... 1 2 9
- E) Car insurance (for third party liability)..... 1 2 9
- F) Home insurance..... 1 2 9
- H) Mobile telephone services ..... 1 2 9
- I) Fixed telephone services ..... 1 2 9
- J) Electricity supply services ..... 1 2 9
- K1) Fixed line gas supply services..... 1 2 9
- K2) LPG (liquid petroleum gas) or gas bottles ..... 1 2 9

**Q1. Pourriez-vous me dire, parmi les services ou fournisseurs suivants, lesquels vous utilisez?**

[LIRE – UNE REponse PAR LIGNE – QUESTION FILTRE : SI UN SERVICE SPÉCIFIQUE N’EST PAS UTILISÉ, LES QUESTIONS SUIVANTES RELATIVES À CE SERVICE SONT IGNORÉES]

Utilise ..... 1  
 N'utilise pas ..... 2  
 [N.S.P. / Sans Réponse]..... 9

- A) Compte bancaire courant ..... 1 2 9
- B) Compte épargne ou investissements ..... 1 2 9
- C) Crédit immobilier ..... 1 2 9
- D) Crédit à plus d'un an (sauf emprunts immobiliers) ..... 1 2 9
- E) Assurance automobile (pour la responsabilité au tiers)..... 1 2 9
- F) Assurance pour la maison ..... 1 2 9
- H) Services de téléphonie mobile..... 1 2 9
- I) Services de téléphonie fixe ..... 1 2 9
- J) Services de fournisseur en électricité..... 1 2 9
- K1) Services de fournisseur en gaz de ville ..... 1 2 9
- K2) GPL ou bouteilles de gaz..... 1 2 9

**Q2. In general, how easy do you think it is to compare offers from different (INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER)?**

[READ OUT SCALE – ONE ANSWER PER LINE]

Very easy ..... 4  
Fairly easy ..... 3  
Fairly difficult ..... 2  
Very difficult ..... 1  
[DK/NA] ..... 9

A) Current bank account providers ..... 1 2 3 4 9  
B) Savings or investments providers ..... 1 2 3 4 9  
C) Mortgage credit providers ..... 1 2 3 4 9  
D) Providers of credit longer than one year (excluding mortgage loans) ..... 1 2 3 4 9  
E) Car insurance providers (for third party liability) ..... 1 2 3 4 9  
F) Home insurance providers ..... 1 2 3 4 9  
G) Internet access providers ..... 1 2 3 4 9  
H) Mobile telephone providers ..... 1 2 3 4 9  
I) Fixed telephone providers ..... 1 2 3 4 9  
J) Electricity supply providers ..... 1 2 3 4 9  
K) Gas supply providers ..... 1 2 3 4 9

**Q2. En général, dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile de comparer les offres des différents (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE)?**

[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE]

Très facile .....4  
Plutôt facile .....3  
Plutôt difficile .....2  
Très difficile .....1  
[N.S.P. / Sans Réponse] .....9

A) Fournisseurs de compte bancaire courant ..... 1 2 3 4 9  
B) Fournisseurs de compte épargne ou investissements ... 1 2 3 4 9  
C) Fournisseurs de crédit immobilier ..... 1 2 3 4 9  
D) Fournisseurs de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ..... 1 2 3 4 9  
E) Fournisseurs d'assurance automobile (assuré au tiers) ..... 1 2 3 4 9  
F) Fournisseurs d'assurance pour la maison ..... 1 2 3 4 9  
G) Fournisseurs d'accès internet ..... 1 2 3 4 9  
H) Fournisseurs en téléphonie mobile ..... 1 2 3 4 9  
I) Fournisseurs en téléphonie fixe ..... 1 2 3 4 9  
J) Fournisseurs d'électricité ..... 1 2 3 4 9  
K) Fournisseurs de gaz ..... 1 2 3 4 9

**Q3. Have you tried to switch your (INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER) in the last two years?**

[READ OUT – ONE ANSWER PER LINE]

- Yes, you switched and it was easy ..... 1
- Yes, you switched but it was difficult..... 2
- Yes, you tried to switch but you gave up ..... 3
- No, you did not try because you are not interested in switching..... 4
- No, you did not try because you thought it might be too difficult ..... 5
- No, for other reasons ..... 6
- [DK/NA] ..... 9

- A) Current bank account provider .....1 2 3 4 5 6 9
- B) Savings or investments provider .....1 2 3 4 5 6 9
- C) Mortgage credit provider .....1 2 3 4 5 6 9
- D) Provider of credit longer than one year (excluding mortgage loans) .....1 2 3 4 5 6 9
- E) Car insurance provider (for third party liability).....1 2 3 4 5 6 9
- F) Home insurance provider.....1 2 3 4 5 6 9
- G) Internet access provider .....1 2 3 4 5 6 9
- H) Mobile telephone provider .....1 2 3 4 5 6 9
- I) Fixed telephone provider .....1 2 3 4 5 6 9
- J) Electricity supply provider .....1 2 3 4 5 6 9
- K) Gas supply provider.....1 2 3 4 5 6 9

**Q3. Avez-vous essayé de changer de (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) au cours des deux dernières années?**

[LIRE – UNE REPONSE PAR LIGNE]

- Oui, vous en avez changé et c'était facile .....1
- Oui, vous en avez changé mais c'était difficile .....2
- Oui, vous avez essayé d'en changer mais vous avez abandonné ....3
- Non, vous n'avez pas essayé parce que ça ne vous intéresse pas de changer .....4
- Non, vous n'avez pas essayé parce que vous pensiez que ce serait trop difficile .....5
- Non, pour d'autres raisons.....6
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

- A) Fournisseur de compte bancaire courant ..... 1 2 3 4 5 6 9
- B) Fournisseur de compte épargne..... 1 2 3 4 5 6 9
- C) Fournisseur de crédit immobilier ..... 1 2 3 4 5 6 9
- D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ..... 1 2 3 4 5 6 9
- E) Fournisseur d'assurance automobile (assuré au tiers)1 2 3 4 5 6 9
- F) Fournisseur d'assurance pour la maison ..... 1 2 3 4 5 6 9
- G) Fournisseur d'accès internet ..... 1 2 3 4 5 6 9
- H) Fournisseur de téléphonie mobile ..... 1 2 3 4 5 6 9
- I) Fournisseur de téléphonie fixe ..... 1 2 3 4 5 6 9
- J) Fournisseur d'électricité..... 1 2 3 4 5 6 9
- K) Fournisseur de gaz ..... 1 2 3 4 5 6 9

**Q4a What was your experience of switching your (INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER)?**

[READ OUT SCALE – ONE ANSWER PER LINE]

- The new provider is cheaper than the old provider..... 1  
The new provider is more expensive ..... 2  
There is no price difference between the new and the old provider ... 3  
You could not tell if the new provider is cheaper or more expensive than the old one..... 4  
[DK/NA] ..... 9
- A) Current bank account provider .....1 2 3 4 9  
B) Savings or investments provider .....1 2 3 4 9  
C) Mortgage credit provider .....1 2 3 4 9  
D) Provider of credit longer than one year (excluding mortgage loans) .....1 2 3 4 9  
E) Car insurance provider (for third party liability).....1 2 3 4 9  
F) Home insurance provider.....1 2 3 4 9  
G) Internet access provider .....1 2 3 4 9  
H) Mobile telephone provider .....1 2 3 4 9  
I) Fixed telephone provider .....1 2 3 4 9  
J) Electricity supply provider .....1 2 3 4 9  
K) Gas supply provider.....1 2 3 4 9

**Q4a Quelle a été votre expérience de ce changement de (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE)?**

[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE]

- Le nouveau fournisseur est moins cher que l'ancien fournisseur .....1  
Le nouveau fournisseur est plus cher .....2  
Il n'y a pas de différence de prix entre le nouveau et l'ancien fournisseur .....3  
Vous ne pouviez pas dire si le nouveau fournisseur était moins ou plus cher que l'ancien .....4  
[N.S.P. / Sans Réponse].....9
- A) Fournisseur de compte bancaire courant ..... 1 2 3 4 9  
B) Fournisseur de compte épargne..... 1 2 3 4 9  
C) Fournisseur de crédit immobilier ..... 1 2 3 4 9  
D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ..... 1 2 3 4 9  
E) Fournisseur d'assurance automobile (assuré au tiers).... 1 2 3 4 9  
F) Fournisseur d'assurance pour la maison ..... 1 2 3 4 9  
G) Fournisseur d'accès internet ..... 1 2 3 4 9  
H) Fournisseur de téléphonie mobile ..... 1 2 3 4 9  
I) Fournisseur de téléphonie fixe ..... 1 2 3 4 9  
J) Fournisseur d'électricité..... 1 2 3 4 9  
K) Fournisseur de gaz ..... 1 2 3 4 9



**Q4b. What is the main reason that caused you to remain with your current (INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER)?**

[READ OUT SCALE – ONE ANSWER PER LINE – ROTATE THE ANSWERS]

- There is no alternative local provider ..... 1
- You did not know that you can switch ..... 2
- Your contract makes switching difficult ..... 3
- Your current provider offers the best value for money ..... 4
- The amount you could save by switching is too small ..... 5
- The cost and effort required in switching is too large ..... 6
- It is difficult to find out which provider is the cheapest ..... 7
- Other ..... 8
- [DK/NA] ..... 9

- A) Current bank account provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- B) Savings or investments provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- C) Mortgage credit provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- D) Provider of credit longer than one year (excluding mortgage loans) ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- E) Car insurance providers (for third party liability) .. 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- F) Home insurance provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- G) Internet access provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- H) Mobile telephone provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- I) Fixed telephone provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- J) Electricity supply provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- K) Gas supply provider ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q4b. Quelle est la raison principale qui vous a fait rester avec votre (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) actuel?**

[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE – FAIRE UNE ROTATION]

- Il n'y a pas d'autre fournisseur alternatif localement ..... 1
- Vous ne saviez pas que vous pouviez changer ..... 2
- Votre contrat vous rend le changement difficile ..... 3
- Votre fournisseur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix ..... 4
- Le montant que vous pourriez gagner en changeant est trop faible .. 5
- Le coût et l'effort requis pour changer sont trop importants ..... 6
- Il est difficile de trouver quel fournisseur est le moins cher ..... 7
- Autre ..... 8
- [N.S.P. / Sans Réponse] ..... 9

- A) Fournisseur de compte bancaire courant ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- B) Fournisseur de compte épargne ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- C) Fournisseur de crédit immobilier ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- E) Fournisseur d'assurance automobile (assuré au tiers) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- F) Fournisseur d'assurance pour la maison ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- G) Fournisseur d'accès internet ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- H) Fournisseur de téléphonie mobile ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- I) Fournisseur de téléphonie fixe ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- J) Fournisseur d'électricité ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- K) Fournisseur de gaz ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Which of the following would persuade you to consider switching your current bank account provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 10 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5a. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de compte bancaire actuel?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court .....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 10 jours ouvrés ....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q5b. Which of the following would persuade you to consider switching your current savings or investments provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 5 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5b. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de compte épargne actuel?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous..

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court.....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q5c. Which of the following would persuade you to consider switching your current mortgage credit provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 15 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5c. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de crédit immobilier actuel?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court .....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 15 jours ouvrés .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q5d. Which of the following would persuade you to consider switching your current provider of credit longer than one year (excluding mortgage loans)?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 5 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5d. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier)?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court .....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse] .....9

**Q5e. Which of the following would persuade you to consider switching your current car insurance provider (for third party liability)?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 30 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5e. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'assurance automobile actuel (assuré au tiers)?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court .....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 30 jours ouvrés .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse] .....9

**Q5f. Which of the following would persuade you to consider switching your current home insurance provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 3 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5f. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement d'assureur pour la maison actuelle?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court.....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 3 jours ouvrés .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q5g. Which of the following would persuade you to consider switching your current Internet access provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 5 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5g. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'accès internet actuel?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court .....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse] .....9



**Q5h. Which of the following would persuade you to consider switching your current mobile telephone provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 1 working day ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5h. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de téléphonie mobile actuel?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court.....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 1 jour ouvré .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q5i. Which of the following would persuade you to consider switching your current fixed telephone provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 1 working day ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5i. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de téléphonie fixe actuel?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court.....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 1 jour ouvré .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q5j. Which of the following would persuade you to consider switching your current electricity supply provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 5 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5j. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'électricité actuel?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court.....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q5k. Which of the following would persuade you to consider switching your current gas supply provider?** Select as many answers as you consider relevant for you.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

- A website that tells you which provider is the cheapest for you..... 1
- Standardized comparable offers from providers ..... 2
- The switching process is handled by an agent/agency ..... 3
- A shorter contract..... 4
- A switching process that costs you nothing ..... 5
- A switching process that is completed in 5 working days ..... 6
- Other ..... 7
- [DK/NA] ..... 9

**Q5k. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de gaz actuel?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous .....1
- Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs ..2
- Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre.....3
- Un contrat plus court.....4
- Un processus de changement qui ne vous coûte rien .....5
- Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés .....6
- Autre .....7
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

**Q6. Which of the following has your present (INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER) done in the last 12 months?**

[READ OUT SCALE – ONE ANSWER PER LINE]

- They increased the price..... 1
- They reduced the price ..... 2
- The price of the service remained the same..... 3
- You could not tell if the price of the service changed..... 4
- [DK/NA] ..... 9

- A) Current bank account provider ..... 1 2 3 4 9
- B) Savings or investments provider ..... 1 2 3 4 9
- C) Mortgage credit provider ..... 1 2 3 4 9
- D) Provider of credit longer than one year (excluding mortgage loans) ..... 1 2 3 4 9
- E) Car insurance provider (for third party liability)..... 1 2 3 4 9
- F) Home insurance provider..... 1 2 3 4 9
- G) Internet access provider ..... 1 2 3 4 9
- H) Mobile telephone provider ..... 1 2 3 4 9
- I) Fixed telephone provider ..... 1 2 3 4 9
- J) Electricity supply provider ..... 1 2 3 4 9
- K) Gas supply provider..... 1 2 3 4 9

**Q6. Quelles actions suivantes votre (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) actuel a-t-il effectué au cours des 12 derniers mois ...?**

[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE]

- Ils ont augmenté leur prix.....1
- Ils ont réduit leur prix.....2
- Le prix du service est resté le même.....3
- Vous ne pouviez pas dire si le prix du service avait changé .....4
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

- A) Fournisseur de compte bancaire courant ..... 1 2 3 4 9
- B) Fournisseur de compte épargne.....1 2 3 4 9
- C) Fournisseur de crédit immobilier ..... 1 2 3 4 9
- D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ..... 1 2 3 4 9
- E) Fournisseur d'assurance automobile (assuré au tiers).. 1 2 3 4 9
- F) Fournisseur d'assurance pour la maison ..... 1 2 3 4 9
- G) Fournisseur d'accès internet ..... 1 2 3 4 9
- H) Fournisseur de téléphonie mobile ..... 1 2 3 4 9
- I) Fournisseur de téléphonie fixe ..... 1 2 3 4 9
- J) Fournisseur d'électricité..... 1 2 3 4 9
- K) Fournisseur de gaz ..... 1 2 3 4 9

Flash EB Series #243

## Consumers' views on switching service providers

Conducted by  
The Gallup Organization, Hungary  
upon the request of European Commission, DG  
SANCO - Directorate B



Coordinated by Directorate-General  
Communication

This document does not reflect the views of the  
European Commission.  
The interpretations and opinions contained in it  
are solely those of the authors.

**THE GALLUP ORGANIZATION**

## Survey Details

This general population survey on “*Consumer’s views on switching in services, including services of general interest (SGI) in the EU27*” was conducted for the European Commission, DG SANCO - Directorate B.

Telephone interviews were conducted in each country with the exception of Bulgaria, the Czech Republic, Estonia, Latvia, Lithuania, Hungary Poland, Romania and Slovakia where both telephone and face-to-face (F2F) interviews were conducted (70% WebCATI and 30% F2F interviews).

Telephone interviews were conducted in each country between 26 June and July 1, 2008 by the following institutes:

Belgium	BE	Gallup Europe	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Czech Republic	CZ	Focus Agency	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Denmark	DK	Hermelin	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Germany	DE	IFAK	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Estonia	EE	Saar Poll	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Greece	EL	Metroanalysis	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Spain	ES	Gallup Spain	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
France	FR	Efficience3	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Ireland	IE	Gallup UK	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Italy	IT	Demoskopoea	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Cyprus	CY	CYMAR	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Latvia	LV	Latvian Facts	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Lithuania	LT	Baltic Survey	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Luxembourg	LU	Gallup Europe	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Hungary	HU	Gallup Hungary	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Malta	MT	MISCO	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Netherlands	NL	Telder	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Austria	AT	Spectra	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Poland	PL	Gallup Poland	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Portugal	PT	Consulmark	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Slovenia	SI	Cati d.o.o	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Slovakia	SK	Focus Agency	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Finland	FI	Hermelin	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Sweden	SE	Hermelin	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
United Kingdom	UK	Gallup UK	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)
Bulgaria	BG	Vitoshia	(Interviews: 06/26/2008 - 07/01/2008)
Romania	RO	Gallup Romania	(Interviews : 06/26/2008 - 07/01/2008)

### Representativeness of the results

Each national sample is representative of the population aged 21 years and over.

## Sizes of the sample

In most EU countries the target sample size was 1000 respondents, in Cyprus, Malta and Luxembourg the target sample size was 500. The table below shows the achieved sample size by country.

The below table shows the achieved sample size by country

A weighting factor was applied to the national results in order to compute a marginal total where each country contributes to the European Union result in proportion to its population.

The table below presents, for each of the countries:

- (1) the number of interviews actually carried out in each country
- (2) the population-weighted total number of interviews for each country

## TOTAL INTERVIEWS

	Total Interviews			
	Conducted	% of Total	EU27 Weighted	% on Total (weighted)
<b>Total</b>	<b>25607</b>	<b>100</b>	<b>25607</b>	<b>100</b>
BE	1002	3.9	544	2.1
BG	1001	3.9	421	1.6
CZ	1033	4.0	548	2.1
DK	1002	3.9	277	1.1
DE	1012	4.0	4532	17.7
EE	1000	3.9	70	0.3
EL	1005	3.9	583	2.3
ES	1000	3.9	2209	8.6
FR	1005	3.9	3013	11.8
IE	1000	3.9	196	0.8
IT	1000	3.9	3205	12.5
CY	500	2.0	36	0.1
LV	1005	3.9	121	0.5
LT	1003	3.9	175	0.7
LU	502	2.0	23	0.1
HU	1005	3.9	538	2.1
MT	505	2.0	20	0.1
NL	1000	3.9	840	3.3
AT	1001	3.9	464	1.8
PL	1002	3.9	1955	7.6
PT	1000	3.9	545	2.1
RO	1007	3.9	1102	4.3
SI	1009	3.9	109	0.4
SK	1003	3.9	275	1.1
FI	1002	3.9	273	1.1
SE	1000	3.9	469	1.8
UK	1003	3.9	3065	12.0



## Questionnaires

1. The questionnaire prepared for this survey is reproduced at the end of this results volume, in English (see hereafter).
2. The institutes listed above translated the questionnaire in their respective national language(s).

## Sampling error

The results in a survey are valid only between the limits of a statistical margin caused by the sampling process. This margin varies with three factors:

1. The sample size (or the size of the analysed part in the sample): the greater the number of respondents is, the smaller the statistical margin will be;
2. The result in itself: the closer the result approaches 50%, the wider the statistical margin will be;
3. The desired degree of confidence: the more "strict" we are, the wider the statistical margin will be.

Hereafter, the statistical margins computed for various observed results are shown, on various sample sizes, at the 95% significance level.

### STATISTICAL MARGINS DUE TO THE SAMPLING PROCESS (AT 95% LEVEL OF CONFIDENCE)

Various sample sizes are in rows;

Various observed results are in columns:

	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%
N=50	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9
N=500	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4
N=1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1
N=1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5
N=2000	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2
N=3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8
N=4000	0,7	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5
N=5000	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4
N=6000	0,6	0,8	0,9	1,0	1,1	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3

## Evaluation of the samples

The attached tables (after the Technical Report tables) provide a detailed insight to the within country weighting of the study. (For cross-country weights please refer to the table on previous page) The weighting of the dataset is a three-fold exercise.

In the *first step* we will apply the basic **selection probability weights**, primarily to avoid the overcoverage of households with multiple telephone lines. In the same step, we calculate the weights that corrects the estimations based on the merged **dual frame** samples, i.e., weights that deal with phone owners;

In the *second step*, on a country-by-country basis, a **nonresponse population weighting** was carried out. As nonresponse rates vary by social segments, the sample characteristics reflect such differences as well (i.e., there are usually less males and especially less young people in the samples than in the universe.) In this step, we compensated for the nonresponse bias that stems from the field execution process. The most advanced method for eliminating such deviations is the so-called *Raking Adjustment for Nonresponse* (raking). Gallup applied this method. This procedure performs iterative proportional fitting in contingency table analysis. This method is also used to deal with the problem of large variability of weights. When weighting classes are formed based on full cross-classification of the auxiliary variables, the result is a large number of weighting classes with unstable response rates.

However, one drawback is that raking assumes that the variables used for adjustment are independent. Raking works in the following way:

- 1) sets initial weight factor values in each cross-classification term to 1;
- 2) adjusts the weight factors of the first cross-classification term so the weighted sample is representative for the variables involved;
- 3) adjusts the weight factors for the next cross-classification term so the weighted sample becomes representative with respect to the variables involved (this might disrupt the representativeness with respect to the variables involved);
- 4) repeats this adjustment for all cross-classification terms;
- 5) repeats all steps until the factors do not change.

A common approach to weighting is to determine the sample weights adjusting for unequal probabilities of selection, revise these weights to compensate for different sub-class response rates, and finally modify the weights again to conform the weighted sample distribution for certain variables (e.g., age, gender, etc.) to the known population distributions of the same variables.

The following variables will be used in all national raking procedures (with categories levels used):

### **Age X Sex**

male, 21-29  
male, 30-49  
male, 50+  
female, 21-29  
female, 30-49  
female, 50+

### **Regions ( NUTS2)**

Please note that levels might be collapsed to achieve convergence or universe information is not available in the necessary detail.

© European Communities  
The Eurobarometer questionnaires are reproduced  
by permission of its publishers,  
the Office for Official Publications of the European Communities,  
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg