

**ZA4980**

**Flash Eurobarometer 243  
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire  
Finland**

## FLASH EUROBAROMETER Questionnaire

**D1. Sukupuoli** [ÄLÄ KYSY - MERKITSE SOPIVIN]

- [1] Mies  
[2] Nainen

**D2. Minkä ikäinen olet?**

- [ ][ ] vuotta vanha  
[00] [KIELTÄYTYMINEN/EI VASTAUSTA]

**D3. Kuinka vanha olit kun lopetit kokoaikaisen opiskelun?**

[Kirjoita IKÄ JOLLOIN KOULUTUS PÄÄTTYI]

- [ ][ ] vuotta vanha  
[00] [EDELLEEN KOKOAIKAISESSA OPISKELUSSA]  
[01] [EI KOSKAAN OLLUT KOKOAIKAISESSA OPISKELUSSA]  
[99] [KIELTÄYTYMINEN/EI VASTAUSTA]

**D4. Koskien nykyistä toimenkuvaasi, sanoisitko olevasi yksityisyrittäjä, työntekijä, tehdastyöntekijä tai sanoisitko olevasi vailla ammatillista työtä? Tarkoittaako se että olet...**

[JOS ANNETAAN VASTAUS PÄÄKATEGORIAAN, LUE ÄÄNEEN VASTAAVAT ALAKATEGORIAT]

**- YKSITYISYRITTÄJÄ**

- i.e. : - maanviljelijä, metsätyöntekijä, kalastaja..... 11  
- kaupanomistaja, käsityöläinen..... 12  
- ammattilainen (lakimies, lääkäri, kirjanpitäjä, arkkitehti,...) ..... 13  
- yrityksen johtaja ..... 14  
- muu ..... 15

**- Työntekijä**

- i.e. : - ammattilainen (tohtori, lakimies, kirjanpitäjä, arkkitehti) ..... 21  
- pääjohtaja, johtaja tai ylintä johtoa ..... 22  
- keskijohto ..... 23  
- virkamies ..... 24  
- toimistotyöntekijä..... 25  
- muu työntekijä (myyntimies, hoitaja, jne...)..... 26  
- muu ..... 27

**- Tehdastyöntekijä**

- i.e. : - valvoja / esimies (tiimijohtaja, jne...) ..... 31  
- Tehdastyöntekijä ..... 32  
- kouluttamaton tehdastyöntekijä ..... 33  
- muu ..... 34

**- Ilman ammatillista työtä**

- i.e. : - huolehtii kodista ..... 41  
- opiskelija (kokoaikainen)..... 42  
- eläkkeellä ..... 43  
- työnhakija ..... 44  
- muu ..... 45  
- [Kieltyminen] ..... 99

**D6. Sanoisitteko, että asutte...?**

- suuret kaupungit.....	1
- muut kaupungit/asutuskeskukset .....	2
- maaseutu / Alue, jossa vähemmän kuin 10.000 asukasta .....	3
- [Kieltäytyminen].....	9

**D10. Onko teillä kotona oleva internetyhteys...**

dial-up -liittymä tai .....	1
laajakaista tai.....	2
kotona ei ole yhteyttä?.....	3
[EOS/EV].....	9

**Q1. Voisitteko kertoa mitä seuraavista palveluista tai palveluntarjoajista käytätte?**

*[LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN – SUODATUSKYSYMYS: MIKÄLI TIETTYÄ PALVELUA EI KÄYTETÄ, SEURAAVIA, PALVELUIHIN LIITTYVIÄ KYSYMYKSIÄ EI HUOMIOIDA]*

käyttää.....	1
ei käytä.....	2
[EOS/EV].....	9

A) Käyttötili pankissa .....	1 2 9
B) säästötili tai sijoitus .....	1 2 9
C) Asuntolaina.....	1 2 9
D) Yli yhden vuoden mittaiset luotot (asuntolainoja lukuun ottamatta) .....	1 2 9
E) autovakuutus (kasko-vakuutus) .....	1 2 9
F) kotivakuutus.....	1 2 9
H) matkapuhelin palvelut.....	1 2 9
I) lankapuhelin palvelut.....	1 2 9
J) sähköpalvelut .....	1 2 9
K1) kaasuntoimitus (kiinteä linja) palvelut .....	1 2 9
K2) nesteöljykaasu tai kaasupullot .....	1 2 9

**Q2. Yleisesti, kuinka helppoa mielestänne on vertailla tarjouksia erilaisilta (LISÄÄ SOPIVA PALVELUNTARJOAJA)?**

*[LUE ÄÄNEEN SKAALA – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN]*

Erittäin helppoa .....	4
Melko helppoa .....	3
Melko vaikeaa .....	2
Erittäin vaikeaa.....	1
[EOS/EV].....	9

A) käyttötilien palveluntarjoajat.....	1 2 3 4 9
B) säästötilien tai sijoitusten palveluntarjoajat .....	1 2 3 4 9

C) asuntolainojen palveluntarjoajat .....	1 2 3 4 9
D) Yli yhden vuoden mittaisten luottojen (lukuun ottamatta asuntolainoja) palveluntarjoajat .....	1 2 3 4 9
E) autovakuutusten palveluntarjoajat (Kasko-vakuutus).....	1 2 3 4 9
F) kotivakuutusten palveluntarjoajat .....	1 2 3 4 9
G) internet yhteyksien palveluntarjoajat .....	1 2 3 4 9
H) matkapuhelinten palveluntarjoajat .....	1 2 3 4 9
I) lankapuhelinten palveluntarjoajat .....	1 2 3 4 9
J) sähkön toimituksen palveluntarjoajat.....	1 2 3 4 9
K) kaasun toimituksen palveluntarjoajat .....	1 2 3 4 9

**Q3. Oletteko yrittäneet vaihtaa (LISÄÄ SOPIVA PALVELUNTARJOAJA) viimeisen kahden vuoden aikana?**

*[LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN]*

Kyllä, vaihdot ja se oli helppoa .....	1
Kyllä, vaihdot, mutta se oli vaikeaa.....	2
Kyllä, yritit vaihtaa, mutta luovuit .....	3
Ei, et yrittänyt, koska vaihtaminen ei kiinnosta .....	4
Ei, et yrittänyt, koska ajattelit että se saattaisi olla liian vaikeaa .....	5
Ei, johtuen muista syistä.....	6
[EOS/EV].....	9

A) käyttötilin tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 9
B) säästötilin tai sijoitusten tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 9
C) asuntolainan tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 9
D) Yli yhden vuoden mittaisten luottojen (lukuun ottamatta asuntolainoja)tarjoaja....	1 2 3 4 5 6 9
E) autovakuutusten tarjoaja (Kasko-vakuutus).....	1 2 3 4 5 6 9
F) kotivakuutusten tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 9
G) internet yhteyden tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 9
H) matkapuhelin tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 9
I) lankapuhelin tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 9
J) sähkön toimituksen tarjoaja.....	1 2 3 4 5 6 9
K) kaasun toimituksen tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 9

**Q4a Mikä kokemuksenne oli (LISÄÄ SOPIVA PALVELUNTARJOAJA) vaihtamisesta?**

*[LUE ÄÄNEEN SKAALA – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN]*

Uusi tarjoaja oli halvempi kuin vanha tarjoaja.....	1
Uusi tarjoaja on kalliimpi.....	2
Ei ollut mitään eroa hinnassa uuden ja vanhan tarjoajan välillä .....	3
Et voinut sanoa oliko uusi tarjoaja halvempi vai kalliimpi kuin vanha tarjoaja.....	4
[EOS/EV].....	9

A) käyttötilin tarjoaja .....	1 2 3 4 9
B) säästötilin tai sijoitusten tarjoaja .....	1 2 3 4 9

C) asuntolainan tarjoaja .....	1 2 3 4 9
D) Yli yhden vuoden mittaisten luottojen (lukuun ottamatta asuntolainoja)tarjoaja.....	1 2 3 4 9
E) autovakuutusten tarjoaja (Kasko-vakuutus).....	1 2 3 4 9
F) kotivakuutusten tarjoaja .....	1 2 3 4 9
G) internet yhteyden tarjoaja .....	1 2 3 4 9
H) matkapuhelin tarjoaja .....	1 2 3 4 9
I) lankapuhelin tarjoaja .....	1 2 3 4 9
J) sähkön toimituksen tarjoaja.....	1 2 3 4 9
K) kaasun toimituksen tarjoaja .....	1 2 3 4 9

**Q4b. Mikä on suurin syy, joka sai teidät jäämään nykyisen (LISÄÄ SOPIVA PALVELUNTARJOAJA) luokse?**

*[LUE ÄÄNEEN SKAALA – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN – ROTATOI VASTAUKSIA]*

Vaihtoehtoista paikallista tarjoajaa ei ole.....	1
Ette tiedneet että voisitte vaihtaa .....	2
Sopimus tekee vaihtamisesta vaikeaa.....	3
Tämän hetkinen tarjoaja tarjoaa parhaimman vastineen rahalle .....	4
Määrä jonka voisit säästää vaihtamalla on liian pieni .....	5
Vaihtamiseen tarvittavat kustannukset ja vaiva ovat liian suuret .....	6
On vaikea saada selville kuka tarjoajista on halvin.....	7
Muu .....	8
[EOS/EV].....	9

A) käyttötilin tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) säästötilin tai sijoitusten tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) asuntolainan tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Yli yhden vuoden mittaisten luottojen (lukuun ottamatta asuntolainoja)tarjoaja.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) autovakuutusten palveluntarjoajat (Kasko-vakuutus).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) kotivakuutusten tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) internet yhteyden tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) matkapuhelin tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) lankapuhelin tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) sähkön toimituksen tarjoaja.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) kaasun toimituksen tarjoaja .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen käyttötilintarjoajanne vaihtoa? Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille**

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan 10 arkipäivän kuluessa.....	6

Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5b. Mikä seuraavista tekijöistä saisi teidät harkitsemaan nykyisen säästötilinne tai sijoutustenne tarjoajan vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille.

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan viiden arkipäivän kuluessa.....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5c. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen asuntolainanne tarjoajan vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan 15 arkipäivän kuluessa.....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5d. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen, yli yhden vuoden mittaisen lainan tarjoajan (lukuun ottamatta asuntolainoja) vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan viiden arkipäivän kuluessa.....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5e. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen autovakuutuksenne tarjoajan vaihtoa (Kasko-vakuutus)?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan 30 arkipäivän kuluessa.....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5f. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen kotivakuutuksenne tarjoajan vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan 3 arkipäivän kuluessa.....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5g. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen internet yhteytenne tarjoajan vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan viiden arkipäivän kuluessa.....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5h. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen matkapuhelimenne tarjoajan vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan yhden arkipäivän kuluessa .....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5i. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen lankapuhelimenne tarjoajan vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan yhden arkipäivän kuluessa .....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5j. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen sähköisen toimituksen tarjoajan vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan viiden arkipäivän kuluessa .....	6
Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q5k. Mikä seuraavista saisi teidät harkitsemaan nykyisen kaasun toimituksen tarjoajan vaihtoa?** Valitkaa niin monta vastausta kuin pidätte olennaisina teille

*[LUE ÄÄNEEN JA ROTATOI SKAALAA – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]*

Verkkosivut, jolla kerrotaan mikä palveluntarjoaja on halvin teille	1
Standardisoidut verrattavissa olevat tarjoukset palveluntarjoajilta..	2
Vaihtamisprosessin suorittaa agentti/välitystoimisto .....	3
Lyhyempi sopimus .....	4
Vaihtamisprosessi josta ei aiheudu kustannuksia teille .....	5
Vaihto suoritetaan viiden arkipäivän kuluessa .....	6

Muu .....	7
[EOS/EV] .....	9

**Q6. Mitä seuraavista tämän hetkinen (LISÄÄ SOPIVA PALVELUNTARJOAJA) on tehnyt viimeisen 12 kuukauden aikana?**

*[LUE ÄÄNEEN SKAALA – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN]*

He nostivat hintaa.....	1
He laskivat hintaa .....	2
Palvelun hinta pysyi samana .....	3
Et osannut sanoa vaihtuiko palvelun hinta .....	4
[EOS/EV].....	9
A) käyttötilin tarjoaja .....	1 2 3 4 9
B) säästötilin tai sijoitusten tarjoaja .....	1 2 3 4 9
C) asuntolainan tarjoaja.....	1 2 3 4 9
D) Yli yhden vuoden mittaisten luottojen (lukuun ottamatta asuntolainoja)tarjoaja .....	1 2 3 4 9
E) autovakuutusten tarjoaja (Kasko-vakuutus) .....	1 2 3 4 9
F) kotivakuutusten tarjoaja .....	1 2 3 4 9
G) internet yhteyden tarjoaja .....	1 2 3 4 9
H) matkapuhelin tarjoaja .....	1 2 3 4 9
I) lankapuhelin tarjoaja .....	1 2 3 4 9
J) sähkön toimituksen tarjoaja.....	1 2 3 4 9
K) kaasun toimituksen tarjoaja.....	1 2 3 4 9