

ZA4980

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

**Country Specific Questionnaire
Hungary**

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. A kérdezett neme [NE OLVASD FEL - JELÖLD A MEGFELELŐT]

[1] Férfi

[2] Nő

D2. Hány éves Ön?

[][] éves

[00] [válaszmegtagadó/nincs válasz]

D3. Hány éves volt Ön amikor befejezte a nappali tagozaton folytatott tanulmányait?

[ÍRD BE HOGY HÁNY ÉVES VOLT AMIKOR ABBAHAGYTA A TANULMÁNYAIT]

[][] éves

[00] [MÉG MINDIG NAPPALI TAGOZATOS KÉPZÉSBEN RÉSZESÜL]

[01] [SOHA NEM VETT RÉSZT NAPPALI TAGOZATOS OKTATÁSBAN]

[99] [válaszmegtagadó/nincs válasz]

D4. A jelenlegi foglalkozását illetően, mit mondana, azt, hogy ön vállalkozó, alkalmazott, fizikai dolgozó, vagy azt mondaná, hogy ön nem dolgozik? Ez azt jelenti, hogy Ön...

[HA MEGVAN A VÁLASZ A FŐ KATEGÓRIÁRA, OLVASD FEL AZ AHHOZ TARTOZÓ ALKATEGÓRIÁT]

- VÁLLALKOZÓ

→ i.e. :	- Farmer, mezőgazdaságban dolgozik, erdész, halász.....	11
	- bolt vagy üzlet tulajdonos, kisiparos	12
	- értelmiségi (jogász, orvos, könyvelő, építész,...)	13
	- cégvezető.....	14
	- egyéb.....	15

- Alkalmazott

→ i.e. :	- értelmiségi (alkalmazott orvos, jogász, könyvelő, építész)	21
	- ügyvezető, igazgató vagy felsővezetés.....	22
	- középvezető.....	23
	- köztisztviselő.....	24
	- irodai alkalmazott.....	25
	- egyéb alkalmazott (eladó,ápoló, stb...).....	26
	- egyéb.....	27

- Fizikai dolgozó

→ i.e. :	- műszakvezető / csoportvezető	31
	- Fizikai dolgozó.....	32
	- Egyéb fizikai dolgozó	33
	- egyéb.....	34

- Nem dolgozik

→ i.e. :	- háztartásbeli.....	41
	- diák (nappali tagozatos).....	42

- nyugdíjas	43
- munkát keres	44
- egyéb.....	45
- [Válaszmegtagadó].....	99

D6. Azt mondaná, hogy Ön-ban/ben él?

- fővárosban és környékén.....	1
- egyéb város/városi központban.....	2
- falun él / Falu, 10.000-nél kisebb lakosságú település	3
- [Válaszmegtagadó]	9

D10. Milyen internet hozzáférése van az otthonában?

Modem/betércsázós	1
Szélessávú csatlakozás (broadband).....	2
Nincs otthon internet hozzáférése	3
[NT/NA].....	9

Q1. Meg tudná mondani, hogy melyik szolgáltatásokat/szolgáltatókat szokta igénybe venni a következők közül?

[OLVASD FEL – EGY VÁLASZ SORONKÉNT – SZŰRŐKÉRDÉS: HA EGY ADOTT SZOLGÁLTATÁST NEM HASZNÁL, AKKOR AZ AHOZ A SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KÖVETKEZŐ KÉRDÉSEKET KI KELL HAGYNI]

Használja.....	1
Nem használja.....	2
[NT/NA].....	9

A) Banki folyószámla.....	1	2	9
B) Betét/takarék vagy befektetési számla	1	2	9
C) Jelzáloghitel.....	1	2	9
D) Egy évnél hosszabb lejáratú hitel (kivéve jelzálogkölcsön)	1	2	9
E) Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	1	2	9
F) Lakásbiztosítás	1	2	9
H) Mobiltelefon-szolgáltatás	1	2	9
I) Vonalas telefon-szolgáltatás	1	2	9
J) Elektromos áram szolgáltatás	1	2	9
K1) Vezetékes gázszolgáltatás	1	2	9
K2) Folyékony petróleumgáz, gázpalack.....	1	2	9

Q2. Mit gondol, általában mennyire könnyű összehasonlítani a különböző [MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÓ BEHELYETTESÍTÉSE]-k ajánlatait?

[OLVASD FEL A SKÁLÁT – EGY VÁLASZ SORONKÉNT]

Nagyon könnyű	4
Elég könnyű.....	3
Elég nehéz	2

Nagyon nehéz	1
[NT/NA].....	9
A) Banki folyószámla-szolgáltató.....	1 2 3 4 9
B) Betét/takarék vagy befektetési számla szolgáltató	1 2 3 4 9
C) Jelzáloghitel-szolgáltató	1 2 3 4 9
D) Egy évnél hosszabb lejáratú hitelt nyújtó szolgáltató (kivéve jelzálogkölcsön).....	1 2 3 4 9
E) Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás - szolgáltató	1 2 3 4 9
F) Lakásbiztosítás-szolgáltató	1 2 3 4 9
G) Internetszolgáltató	1 2 3 4 9
H) Mobiltelefonszolgáltató	1 2 3 4 9
I) Vonalas telefon-szolgáltató	1 2 3 4 9
J) Elektromos áram szolgáltató	1 2 3 4 9
K) Gázszolgáltató	1 2 3 4 9

Q3. Próbált [MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÓ BEHELYETTESÍTÉSE]-t váltani az elmúlt két évben?

[OLVASD FEL – EGY VÁLASZ SORONKÉNT]

Igen, váltott szolgáltatót, és könnyen ment a váltás	1
Igen, váltott szolgáltatót, de nehezen ment a váltás	2
Igen, próbált váltani, de aztán feladta.....	3
Nem próbálta, mert nem érdekli a váltás	4
Nem próbált meg váltani, mert úgy gondolta, hogy túl nehéz volna	5
Nem, más okokból.....	6
[NT/NA].....	9

A) Banki folyószámla-szolgáltató.....	1 2 3 4 5 6 9
B) Betét/takarék vagy befektetési számla szolgáltató	1 2 3 4 5 6 9
C) Jelzáloghitel-szolgáltató	1 2 3 4 5 6 9
D) Egy évnél hosszabb lejáratú hitelt nyújtó szolgáltató (kivéve jelzálogkölcsön).....	1 2 3 4 5 6 9
E) Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás - szolgáltató	1 2 3 4 5 6 9
F) Lakásbiztosítás szolgáltató	1 2 3 4 5 6 9
G) Internetszolgáltató	1 2 3 4 5 6 9
H) Mobiltelefonszolgáltató	1 2 3 4 5 6 9
I) Vonalas telefon-szolgáltató	1 2 3 4 5 6 9
J) Elektromos áram szolgáltató	1 2 3 4 5 6 9
K) Gázszolgáltató	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Milyen tapasztalatai voltak a [MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÓ BEHELYETTESÍTÉSE]-váltással kapcsolatban?

[OLVASD FEL A SKÁLÁT – EGY VÁLASZ SORONKÉNT]

Az új szolgáltató olcsóbb mint a régi	1
Az új szolgáltató drágább mint a régi	2
Nincs árbeli különbség a régi és az új szolgáltató között.....	3
Nem tudná megmondani, hogy az új szolgáltató olcsóbb vagy	

drágább mint a régi	4
[NT/NA].....	9

A) Banki folyószámla-szolgáltató.....	1 2 3 4 9
B) Betét/takarék vagy befektetési számla szolgáltató	1 2 3 4 9
C) Jelzáloghitel-szolgáltató	1 2 3 4 9
D) Egy évnél hosszabb lejáratú hitelt nyújtó szolgáltató (kivéve jelzálogkölcsön).....	1 2 3 4 9
E) Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás - szolgáltató	1 2 3 4 9
F) Lakásbiztosítás szolgáltató	1 2 3 4 9
G) Internetszolgáltató	1 2 3 4 9
H) Mobiltelefonszolgáltató	1 2 3 4 9
I) Vonalas telefon-szolgáltató	1 2 3 4 9
J) Elektromos áram szolgáltató	1 2 3 4 9
K) Gázszolgáltató	1 2 3 4 9

Q4b. Mi a fő oka annak, hogy jelenlegi [MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÓ BEHELYETTESÍTÉSE]-nél maradt?

[OLVASD FEL A SKÁLÁT – EGY VÁLASZ SORONKÉNT – ROTÁLD A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET]

Nincs más helyi szolgáltató	1
Nem tudta, nem volt tisztában azzal, hogy lehet váltani	2
A jelenlegi szerződése megnehezíti a váltást.....	3
A jelenlegi szolgáltatója kínálja a legjobb ár/érték arányú szolgáltatást	4
Túl kicsi az az összeg amit a váltással meg tudna takarítani	5
A váltás költségei túl magasak és a váltással kapcsolatos erőfeszítés túl nagy lenne.....	6
Nehéz rájönni, hogy melyik szolgáltató a legolcsóbb	7
Más.....	8
[NT/NA].....	9

A) Banki folyószámla-szolgáltató.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Betét/takarék vagy befektetési számla szolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Jelzáloghitel-szolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Egy évnél hosszabb lejáratú hitelt nyújtó szolgáltató (kivéve jelzálogkölcsön).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás - szolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Lakásbiztosítás szolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Internetszolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Mobiltelefonszolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Vonalas telefon-szolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Elektromos áram szolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Gázszolgáltató	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy banki folyószámla-szolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el	3
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Olyan váltási folyamat ami lezajlik 10 munkanap alatt	6
Más.....	7
[NT/NA].....	9

Q5b. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy betét/takarék vagy befektetési számla szolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából..

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el	3
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat ami lezajlik 5 munkanap alatt	6
Más.....	7
[NT/NA].....	9

Q5c. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy jelzáloghitel-szolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el	3
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat, ami lezajlik 15 munkanap alatt	6
Más.....	7
[NT/NA].....	9

Q5d. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy hitelszolgáltatót váltson? (kivéve jelzáloghitel) Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el	3
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat ami lezajlik 5 munkanap alatt	6
Más.....	7
[NT/NA].....	9

Q5e. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy kötelező gépjárműbiztosítás-szolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el	3
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat, ami lezajlik 30 munkanap alatt	6
Más.....	7
[NT/NA].....	9

Q5f. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy lakásbiztosítás-szolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el	3
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat, ami lezajlik 3 munkanap alatt	6
Más.....	7
[NT/NA].....	9

Q5g. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye, hogy internetszolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2

A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el 3	
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat ami lezajlik 5 munkanap alatt	6
Más	7
[NT/NA]	9

Q5h. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy mobiltelefon-szolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el 3	
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat, ami lezajlik 1 munkanap alatt	6
Más	7
[NT/NA]	9

Q5i. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt hogy vonalas telefon-szolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el 3	
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat, ami lezajlik 1 munkanap alatt	6
Más	7
[NT/NA]	9

Q5j. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy elektromos szolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el 3	
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés.....	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5

Egy olyan váltási folyamat ami lezajlik 5 munkanap alatt	6
Más	7
[NT/NA]	9

Q5k. A következő lehetőségek közül melyik győzné meg arról, hogy fontolóra vegye azt, hogy gázszolgáltatót váltson? Válasszon ki annyi választ, amennyit lényegesnek érez a saját szempontjából.

[OLVASD FEL, ROTÁLVA! – TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

Egy olyan weboldal, amik megmondja hogy melyik szolgáltató nyújtja a legolcsóbb szolgáltatást az Ön számára	1
Egységesített formájú, összehasonlítható ajánlatok a szolgáltatóktól	2
A váltáshoz szükséges teendőket egy megbízott vagy ügynökség végzi el	3
Egy rövidebb időtartamra szóló szerződés	4
Olyan váltási folyamat, ami nem kerül Önnek semmibe	5
Egy olyan váltási folyamat ami lezajlik 5 munkanap alatt	6
Más	7
[NT/NA]	9

Q6. A következők közül a jelenlegi [MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÓ BEHELYETTESÍTÉSE]-ja melyiket tette meg az elmúlt 12 hónapban?

[OLVASD FEL A SKÁLÁT – EGY VÁLASZ SORONKÉNT]

Felemelte az árat	1
Csökkentette az árat	2
Nem változtatott a szolgáltatás árán	3
Nem tudná megmondani, hogy a szolgáltatás ára változott-e vagy sem	4
[NT/NA]	9

A) Banki folyószámla-szolgáltató	1	2	3	4	9
B) Betét/takarék vagy befektetési számla szolgáltató	1	2	3	4	9
C) Jelzáloghitel-szolgáltató	1	2	3	4	9
D) Egy évnél hosszabb lejáratú hitelt nyújtó szolgáltató (kivéve jelzálogkölcsön)	1	2	3	4	9
E) Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás - szolgáltató	1	2	3	4	9
F) Lakásbiztosítás szolgáltató	1	2	3	4	9
G) Internetszolgáltató	1	2	3	4	9
H) Mobiltelefonszolgáltató	1	2	3	4	9
I) Vonalas telefon-szolgáltató	1	2	3	4	9
J) Elektromos áram szolgáltató	1	2	3	4	9
K) Gázszolgáltató	1	2	3	4	9