

ZA4980

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

**Country Specific Questionnaire
Sweden**

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. Kön [FRÅGA INTE - ANGE TILLÄMPLIGT]

- [1] Man
- [2] Kvinna

D2. Hur gammal är du?

- [][] år
- [00] [AVBÖJANDE/INGET SVAR]

D3. Hur gammal var du när du slutade läsa på heltid?

[Skriv in DEN ÅLDER DÅ UTBILDNINGEN AVSLUTADES]

- [][] år
- [00] [LÄSER FORTFARANDE PÅ HELTID]
- [01] [ALDRIG LÄST PÅ HELTID]
- [99] [AVBÖJANDE/INGET SVAR]

D4. När det gäller din nuvarande sysselsättning skulle du beskriva dig som egen företagare, löntagare, verkstadsarbetare eller skulle du beskriva dig vara utan yrkesmässig sysselsättning? Betyder det att du är

[OM ETT SVAR I HUVUDKATEGORIN GES, LÄS UPP RESPEKTIVE UNDERKATEGORIER]

- EGEN FÖRETAGARE

- i.e. : - lantbrukare, skogsarbetare, fiskare 11
- affärsinnehavare, hantverkare 12
- praktiserande akademiker (jurist, läkare, revisor, arkitekt,...) 13
- företagsledare inom ett företag 14
- annat 15

- Löntagare

- i.e. : - akademiker (anställd läkare, jurist, revisor, arkitekt)..... 21
- vd, direktör eller högsta ledningen 22
- ledning på mellannivå 23
- Offentliganställd 24
- kontorstjänsteman 25
- annan löntagare (säljare, sjuksköterska, etc... 26
- annat 27

- Verkstadsarbetare

- i.e. : - tillsyningsman/förman (gruppleddare, etc...) 31
- Verkstadsarbetare 32
- utbildad verkstadsarbetare 33
- annat 34

- Utan yrkesmässig sysselsättning

- i.e. : - sköter hemmet 41
- studerande (heltid)..... 42
- pensionerad 43
- arbetssökande 44
- annat 45
- [Avböjande]..... 99

D6. Skulle du säga att du bor i...?

- storstadsområde.....	1
- annan stad/tätort	2
- landsbygd / Område med mindre än 10 000 invånare	3
- [Avböjande].....	9

D10. Har du internetanslutning hemma...

Genom modem.....	1
via bredbandsanslutning eller.....	2
du har ingen anslutning hemma?	3
[Vet ej/Inget svar]	9

Q1. Skulle du kunna säga mig vilka av följande tjänster och leverantör som du använder?

[LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR PER RAD – FILTERFRÅGA: OM EN SPECIFIK TJÄNST INTE ANVÄNDS IGNORERAS FÖLJANDE FRÅGOR SOM ÄR RELATERADE TILL DEN TJÄNSTEN]

använder	1
använder inte.....	2
[Vet ej/Inget svar]	9

A) Nuvarande bankkonto.....	1	2	9
B) Spar- eller investeringar.....	1	2	9
C) Bolånekredit.....	1	2	9
D) Kredit som löper mer än ett år (förutom bolån)	1	2	9
E) Bilförsäkring (för tredjepartsskada)	1	2	9
F) hemförsäkring	1	2	9
H) Mobiltelefonitjänster	1	2	9
I) Fasta telefonitjänster	1	2	9
J) Elleverantörstjänster.....	1	2	9
K1) Fast gasleverantörstjänst.....	1	2	9
K2) Flytande petroleumgas eller gasflaskor	1	2	9

Q2. I allmänhet, hur lätt anser du att det är att jämföra erbjudanden från olika (INFOGA TILLÄMPLIG TJÄNSTGIVARE)?

[LÄS UPP SKALAN – ENDAST ETT SVAR PER RAD]

Mycket lätt	4
Ganska lätt	3
Ganska svårt	2
Mycket svårt	1
[Vet ej/Inget svar]	9

A) Nuvarande bankkontoleverantör.....	1	2	3	4	9
---------------------------------------	---	---	---	---	---

B) Spar- och investeringsleverantör	1 2 3 4 9
C) Bolåneleverantör	1 2 3 4 9
D) Leverantör av krediter längre än ett år (förutom bolån)	1 2 3 4 9
E) Bilförsäkringsleverantör (för tredjepartsansvar)	1 2 3 4 9
F) Hemförsäkringsleverantör	1 2 3 4 9
G) Internetleverantörer	1 2 3 4 9
H) Mobiltelefonoperatörer	1 2 3 4 9
I) Fast telefonioperatörer	1 2 3 4 9
J) Elleverantörer	1 2 3 4 9
K) Gasleverantörer	1 2 3 4 9

Q3. Har du försökt byta din (INFOGA TILLÄMPLIG TJÄNSTELEVERANTÖR) de två senaste åren?

[LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR PER RAD]

Ja, du har bytt och det var lätt	1
Ja, du har bytt men det var svårt	2
Ja, du försökte byta men gav upp	3
Ne, du försökte inte eftersom du inte är intresserad av att byta	4
Nej, du försökte inte för du trodde det skulle vara för svårt	5
Nej, av andra orsaker	6
[Vet ej/Inget svar]	9

A) Nuvarande bankkontoleverantör	1 2 3 4 5 6 9
B) Spar eller investeringsleverantör	1 2 3 4 5 6 9
C) Bolåneleverantör	1 2 3 4 5 6 9
D) Leverantör av kredit längre än ett år (förutom bolån)	1 2 3 4 5 6 9
E) Bilförsäkringsleverantör (för tredjepartsansvar)	1 2 3 4 5 6 9
F) Hemförsäkringsleverantör	1 2 3 4 5 6 9
G) Internetleverantör	1 2 3 4 5 6 9
H) Mobiltelefonoperatör	1 2 3 4 5 6 9
I) Fast telefonileverantör	1 2 3 4 5 6 9
J) Elleverantör	1 2 3 4 5 6 9
K) Gasleverantör	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Hur var din erfarenhet av att byta (INFOGA TILLÄMPLIG TJÄNSTELEVERANTÖR)

[LÄS UPP SKALAN – ENDAST ETT SVAR PER RAD]

Den nya leverantören är billigare än den gamla leverantören	1
Den nya leverantören är dyrare	2
Det är ingen prisskillnad mellan den nya och den gamla leverantören	3
Du kan inte säga om den nya leverantörerna är billigare eller mycket dyrare än den gamla	4
[Vet ej/Inget svar]	9

A) Nuvarande bankkontoleverantör	1 2 3 4 9
--	-----------

B) Spar eller investeringsleverantör	1 2 3 4 9
C) Bolåneleverantör	1 2 3 4 9
D) Leverantör av kredit längre än ett år (förutom bolån).....	1 2 3 4 9
E) Bilförsäkringsleverantör (för tredjepartsansvar)	1 2 3 4 9
F) Hemförsäkringsleverantör	1 2 3 4 9
G) Internetleverantör	1 2 3 4 9
H) Mobiltelefonoperatör	1 2 3 4 9
I) Fast telefonileverantör.....	1 2 3 4 9
J) Elleverantör	1 2 3 4 9
K) Gasleverantör	1 2 3 4 9

Q4b. Vad var huvudskälet som fick dig att stanna hos din nuvarande (INFOGA TILLÄMPLIG TJÄNSTELEVERANTÖR)

[LÄS UPP SKALAN – ENDAST ETT SVAR PER RAD – ROTERA SVAREN]

Det finns ingen alternativ lokal leverantörer.....	1
Du visste inte att du kunde byta	2
Ditt kontrakt gör det svårt att byta.....	3
Din nuvarande leverantör erbjuder bäst valuta för pengarna.....	4
Summan du kunde spara på att byta är för liten	5
Kostnaden och insatsen som krävs för att byta är för stor.....	6
Det är svårt att utröna vilka leverantör som är billigast.....	7
Annat	8
[Vet ej/Inget svar]	9

A) Nuvarande bankkontoleverantör.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Spar eller investeringsleverantör	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Bolåneleverantör	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Leverantör av kredit längre än ett år (förutom bolån).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Bilförsäkringsleverantör (för tredjepartsansvar)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Hemförsäkringsleverantör.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Internetleverantör	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Mobiltelefonoperatör.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Fast telefonileverantör.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Elleverantör	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Gasleverantör	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Vilka av följande skulle förmå dig att fundera på att byta din nuvarande bankkontoleverantör? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig	1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör	2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..	3
Kortare kontrakt	4
En bytesprocess som inte kostar något.....	5
En bytesprocess som är fullbordad inom 10 arbetsdagar.....	6

Annat	7
[Vet ej/Inget svar]	9

Q5b. Vilka av följande skulle övertyga dig fundera på att byta din nuvarande spar- eller investeringsleverantör? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig.

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig	1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör	2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..	3
Kortare kontrakt	4
En bytesprocess som inte kostar något.....	5
En bytesprocess som är fullbordad inom 5 arbetsdagar.....	6
Annat	7
[Vet ej/Inget svar]	9

Q5c. Vilka av följande skulle övertyga dig att fundera på att byta din nuvarande bolåneleverantör? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig	1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör	2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..	3
Kortare kontrakt	4
En bytesprocess som inte kostar något.....	5
En bytesprocess som är fullbordad ino 15 arbetsdagar.....	6
Annat	7
[Vet ej/Inget svar]	9

Q5d. Vilka av följande skulle övertyga dig överväga byte av

din nuvarande kreditleverantör, längre än ett år (förutom bolån)? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig	1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör	2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..	3
Kortare kontrakt	4
En bytesprocess som inte kostar något.....	5
En bytesprocess som är fullbordad inom 5 arbetsdagar.....	6
Annat	7
[Vet ej/Inget svar]	9

Q5e. Vilka av följande skulle övertyga dig att fundera på att byta din nuvarande bilförsäkringsleverantör (för tredjepartsansvar)? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig	1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör	2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..	3
Kortare kontrakt	4
En bytesprocess som inte kostar något.....	5
En bytesprocess som är fullbordad inom 30 arbetsdagar.....	6
Annat	7
[Vet ej/Inget svar]	9

Q5f. Vilka av följande skulle övertyga dig att fundera på att byta din nuvarande hemförsäkringsleverantör? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig
[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig	1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör	2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..	3
Kortare kontrakt	4
En bytesprocess som inte kostar något.....	5
En bytesprocess som är fullbordad inom 3 arbetsdagar.....	6
Annat	7
[Vet ej/Inget svar]	9

Q5g. Vilka av följande skulle övertyga dig att fundera på att byta din nuvarande internetleverantör? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig
[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig	1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör	2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..	3
Kortare kontrakt	4
En bytesprocess som inte kostar något.....	5
En bytesprocess som är fullbordad inom 5 arbetsdagar.....	6
Annat	7
[Vet ej/Inget svar]	9

Q5h. Vilka av följande egenskaper skulle få dig om att fundera på att byta din nuvarande mobiltelefonleverantör? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig	1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör	2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..	3
Kortare kontrakt	4
En bytesprocess som inte kostar något.....	5
En bytesprocess som är fullbordad inom 1 arbetsdag	6
Annat	7

[Vet ej/Inget svar]9

Q5i. Vilka av följande skulle få dig att fundera på att byta din nuvarande leverantör av fast telefoni? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig 1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..3
Kortare kontrakt4
En bytesprocess som inte kostar något.....5
En bytesprocess som är fullbordad inom 1 arbetsdag6
Annat7
[Vet ej/Inget svar]9

Q5j. Vilka av följande skulle få dig att fundera på att byta din nuvarande elleverantör? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig 1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..3
Kortare kontrakt4
En bytesprocess som inte kostar något.....5
En bytesprocess som är fullbordad inom 5 arbetsdagar.....6
Annat7
[Vet ej/Inget svar]9

Q5k. Vilka av följande skulle få dig att fundera på att byta din nuvarande gasleverantör? Välj så många svar som du anser är relevanta för dig

[LÄS UPP OCH ROTERA SKALA – MULTIPLA SVAR MÖJLIGA]

Webbplatser som säger dig vilken leverantör som är billigast för dig 1
Standardiserade jämförbara erbjudanden från leverantör2
Att processen som krävs för att byta görs av någon agent/agentur..3
Kortare kontrakt4
En bytesprocess som inte kostar något.....5
En bytesprocess som är fullbordad inom 5 arbetsdagar.....6
Annat7
[Vet ej/Inget svar]9

Q6. Vilket av följande har din nuvarande (INFOGA TILLÄMPLIG TJÄNSTELEVERANTÖR) gjort de senaste 12 månaderna...?

[LÄS UPP SKALAN – ENDAST ETT SVAR PER RAD]

Dom har höjt priset 1

Dom har sänkt priset	2
Priset på service har förblivit samma.....	3
Du kan inte säga om priset på servicen har ändrats	4
[Vet ej/Inget svar]	9

A) Nuvarande bankkontoleverantör	1	2	3	4	9
B) Spar eller investeringsleverantör	1	2	3	4	9
C) Bolåneleverantör	1	2	3	4	9
D) Leverantör av kredit längre än ett år (förutom bolån).....	1	2	3	4	9
E) Bilförsäkringsleverantör (för tredjepartsansvar)	1	2	3	4	9
F) Hemförsäkringsleverantör	1	2	3	4	9
G) Internetleverantör	1	2	3	4	9
H) Mobiltelefonoperatör.....	1	2	3	4	9
I) Fast telefonileverantör.....	1	2	3	4	9
J) Elleverantör	1	2	3	4	9
K) Gasleverantör	1	2	3	4	9