

ZA5218

**Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Denmark**

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. Overordnet set; hvor let synes du, det er at sammeligne tilbud fra forskellige banker, når du leder efter en bankaftale?

- Meget let..... 1
- Temmelig let..... 2
- Temmelig svært 3
- Meget svært 4
- JEG HAR IKKE NOGEN BANKKONTO 5 GÅ TIL Q23
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q22. Har du forsøgt at udskifte din nuværende bankaftale fra en bank til en anden i løbet af de sidste to år?

KUN ET SVAR MULIGT

- Ja, du skiftede, og det var let 1
- Ja, du skiftede, men det var svært..... 2
- Ja, du forsøgte at skifte, men du gav op 3
- Nej, du forsøgte ikke, fordi du ikke er interesseret i at skifte..... 4
- Nej, du prøvede ikke, fordi du troede, det måske ville være for svært..... 5
- Nej, af andre grunde 6
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q23. Overordnet set: hvor let synes du, det er at sammenligne tilbud fra forskellige udbydere af elektricitet?

- Meget let..... 1
- Temmelig let..... 2
- Temmelig svært 3
- Meget svært 4
- [statsligt monopol/ ikke relevant] 8
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q24. Har du forsøgt at skifte din udbyder af elektricitet i løbet af de sidste to år?

KUN ET SVAR MULIGT

- Ja, du skiftede, og det var let 1
- Ja, du skiftede, men det var svært..... 2
- Ja, du forsøgte at skifte, men du gav op 3
- Nej, du forsøgte ikke, fordi du ikke er interesseret i at skifte..... 4
- Nej, du prøvede ikke, fordi du troede, det måske ville være for svært..... 5

- Nej, af andre grunde 6
- [statsligt monopol/ ikke relevant] 8
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q25. Hvilke af de følgende tiltag har din nuværende udbyder af elektricitet foretaget i løbet af de sidste 12 måneder?

KUN ET SVAR MULIGT

- De hævede prisen..... 1
- De sænkede prisen 2
- Prisen på servicen forblev den samme..... 3
- Du kunne ikke vurdere om prisen for tjenesten ændrede sig..... 4
- [Ved ikke/intet svar] 9

DISTANCE SALES

NU VIL JEG GERNE SPØRGE DIG OM ET ANDET EMNE.

Q1_A. Fortæl mig venligst om du har købt varer eller andre services indenfor de seneste 12 måneder, langt væk fra i Danmark eller andre steder via internettet (hjemmeside, email, etc.).

[FLERE SVAR MULIGE]

- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i Danmark 1
- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i et andet EU-land 2
- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende udenfor EU..... 3
- Nej 4
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q1_B. Fortæl mig venligst om du har købt varer eller andre services indenfor de seneste 12 måneder, langt væk fra i Danmark eller andre steder via telefon?

[FLERE SVAR MULIGE]

- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i Danmark 1
- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i et andet EU-land 2
- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende udenfor EU..... 3
- Nej 4
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q1_C. Fortæl mig venligst om du har købt varer eller andre services indenfor de seneste 12 måneder, langt væk fra i Danmark eller andre steder med post (katalog, postordre, etc.).

[FLERE SVAR MULIGE]

- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i Danmark 1
- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i et andet EU-land 2
- Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende udenfor EU..... 3
- Nej 4
- [Ved ikke/intet svar] 9

SPØRG HVIS Q1 A,B ELLER C = 2

Q1A. Du svarede, at du købte noget ved fjernkøb (via telefon, post eller Internet) fra et andet EU-land. Fortæl mig, hvor meget du brugte i alt på de varer, du købte ved fjernkøb i løbet af de sidste 12 måneder, også selvom det kun er et anslået beløb.

- [_____]€(or local currency)
- [Ved ikke/intet svar] 999999999

Q2. Har du i løbet af de sidste 12 måneder købt varer, mens du var på ferie, indkøb eller forretningsrejse i et andet EU-land?

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

COMPLAINT

Q5. I løbet af de sidste 12 måneder har du da været ude for problemer, når du købte noget i Danmark?

- Ja - og jeg klagede til sælgeren/udbyderen 1
- Ja - men jeg klagede ikke til sælgeren/udbyderen 2
- Nej 3
- [Ved ikke/intet svar] 9

SPØRG HVIS Q5 = 1

Q6A. Var du generelt tilfreds eller utilfreds med den måde din(e) klage(r) blev behandlet af sælgeren/udbyderen?

- Meget tilfreds..... 4
- Forholdsvis tilfreds 3
- Ikke særligt tilfreds 2
- Overhovedet ikke tilfreds 1
- [Ved ikke/intet svar] 9

SPØRG HVIS Q5=2

Q6B. Hvad var hovedårsagen til, at du ikke indgav en klage?

- Det var usandsynligt at du ville kunne finde en tilfredsstillende løsning på det problem du oplevede 1
- Det beløb det drejede sig om var for lille 2
- Du vidste ikke, hvordan eller, hvor du skulle klage henne 3
- Du klagede ikke til sælgeren/udbyderen, men gik direkte til en tredjepart (forbuerorganisation, sagfører, voldgift, mægling, forligsinstans, i retten) 4
- Andet 5
- [Ved ikke/intet svar] 9

SPØRG HVIS Q6A=1 eller 2

Q7. Hvordan gik du videre?

[FLERE SVAR MULIGE]

- Du foretog dig intet..... 1
- Du spurgte en forbrugerorganisation\forbrugerrådgivning om råd 2
- Du spurgte en advokat om råd 3

- Du bragte sagen for en voldgifts-, mægler eller forligsinstitution4
- Du bragte sagen for retten.....5
- Du klagede til en offentlig myndighed (forbrugermyndighed, tilsynsmyndighed eller lokal/regional myndighed)6
- [Andet].....8
- [Ved ikke/intet svar]9

SPØRG HVIS Q6A=4 ELLER 3

Q8. Hvad var den vigtigste ting, som detailhandleren gjorde for at ordne din klage på tilfredsstillende vis?

KUN ET SVAR MULIGT

- Erstattede produktet 1
- Reparerede produktet.....2
- Refunderede.....3
- Nedsatte prisen4
- Andet8
- [Ved ikke/intet svar]9

SPØRG HVIS Q5 = 1

Q9. Når du tænker på den seneste klage, du indgav til en sælger eller udbyder eller tredjepart, hvad var da hovedårsagen til din klage?

[FLERE SVAR MULIGE]

- Produktets (eller tjenesteydelsens) kvalitet..... 1
- Eftersalg eller godtgørelse2
- Levering, anskaffelse, installering (herunder kundeservice)3
- Pris, tarif, faktura eller regning4
- Kontraktforhold eller garantier5
- Vildledende reklame, aggressivt salg eller bedrageriske fremgangsmåder6
- Mangel på tydelig information7
- Hændelse relateret til farlige produkter eller tjenesteydelser8
- Ethiske eller miljømæssige aspekter.....9
- Fortrolighedsproblemer10
- Vanskeligheder med at bytte/ændre leverandør.....11
- Andet88
- [Ved ikke/intet svar]99

Q10. For hver af følgende udsagn, kan du fortælle mig om du er enig eller uenig i det. I Danmark...

- Stærkt enig..... 1
- Enig.....2
- Uenig3
- Stærkt uenig.....4
- [Ved ikke/intet svar]9

- A. Er det nemt at løse en uoverensstemmelse med en sælger/udbyder gennem en voldgifts-, mægler eller forligsinstitution (defekt vare, forsinket/manglende levering osv.)..... 1 2 3 4 9
- B. Er det nemt at løse en uoverensstemmelse med en sælger/udbyder i retten 1 2 3 4 9

- C. Stoler du på, at de uafhængige forbrugerorganisationer vil beskytte dine rettigheder som forbruger 1 2 3 4 9
- D. Stoler du på, at de offentlige myndigheder vil beskytte dine rettigheder som forbruger 1 2 3 4 9
- E. Føler du, at du er tilstrækkeligt beskyttet af de eksisterende tiltag til at beskytte forbrugere 1 2 3 4 9
- F. Respekterer danske sælgere/udbydere dine rettigheder som forbruger..... 1 2 3 4 9
- G. Ville du være mere villig til at forsvare dine rettigheder i en retssal, hvis du kunne gøre det sammen med andre forbrugere, som klagede over det samme.. 1 2 3 4 9
- H. Du har ændret forbrugeradfærd som resultat af en historie i medierne (fx ændrede butik eller produkt) 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Nu vil vi tale om uretfærdig handelspraksis - fx reklamer, der enten er uønskede, vildledende eller endda bedrageriske. Vildledende eller bedrageriske reklamer er dem, der indeholder falske oplysninger eller præsenterer faktisk, korrekte oplysninger på en vildledende måde om de varer eller tjenesteydelser, som bliver solgt, hvorimod bedrageriske reklamer forsøger at opnå penge uden at sælge noget, fx svindel med lottospil.

Q3A. Er noget af følgende hændt for dig inden for de seneste 12 måneder?

Er du stødt på uopfordrede salgsreklamer, påstande eller reklametilbud (telefonopkald, spam e-mail, reklame SMS, osv.)

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q3B. Er noget af følgende hændt for dig inden for de seneste 12 måneder?

Er du stødt på misvisende eller vildledende reklamer, påstande eller reklametilbud

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q3B=1

Q3C. Er noget af følgende hændt for dig inden for de seneste 12 måneder?

Svarede du på en annonce eller et reklametilbud, som viste sig at være misvisende eller vildledende

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q3D. Er noget af følgende hændt for dig inden for de seneste 12 måneder?

Er du stødt på svindel-annoncer, -påstande eller -reklametilbud

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q3D=1

Q3E. Er noget af følgende hændt for dig inden for de seneste 12 måneder?

Svarede du på en annonce eller et reklametilbud, som viste sig at være svindel

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q4. Uretfærdig handelspraksis kan have mange former. For hver af de følgende urimelige handelspraksisser kan du da fortælle mig, om du er stødt på denne praksis i de sidste 12 måneder i Danmark eller i andre EU-lande?

ET SVAR PR. LINJE

- Ja..... 1
- Nej 2
- Ved ikke/intet svar..... 9

- A. Så kaldte "gratis" produkter (fx - produkter der markedsføres som "gratis", når man rent faktisk skal købe noget andet for at få det "gratis" produkt) 1 2 9
- B. Vildledende helbredsmæssige påstande..... 1 2 9
- C. Vildledende miljømæssige påstande..... 1 2 9
- D. Vildledende lodtrækninger eller vildledende lotterispil 1 2 9
- E. Vildledende eller aggressivt telefonsalg 1 2 9
- F. Vildledende eller aggressivt dørsalg 1 2 9
- G. Undladelse af oplysninger om dyre telefonnumre 1 2 9
- H. Uønskede leveringer (levering af noget, du ikke har bestilt)..... 1 2 9
- I. Pyramidespil..... 1 2 9
- J. Vildledende priser, fx skjulte gebyrer..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Vi taler nu om nonfood-produkter, såsom legetøj, kosmetik, elektriske husholdningsapparater, værktøj, kontorartikler, børneplejeprodukter, motorkøretøjer, tøj osv.

Q10A. I de sidste 12 måneder har du da aktivt kigget efter sikkerhedsoplysninger for nonfood-produkter?

- Ja, du har kigget efter oplysninger 1
- Nej, du har ikke kigget efter sådanne oplysninger..... 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q10A=1

Q11A. Hvor kiggede du efter sikkerhedsoplysninger for nonfood-produkter?

[FLERE SVAR MULIGE]

- På hjemmesider eller i publikationer fra forbrugerbeskyttelsesmyndigheder..... 1
- På hjemmesider eller i publikationer fra forbrugerorganisationer..... 2
- I særprogrammer på tv eller radio, magasiner osv..... 3
- Du spurgte producenterne eller sælgerne..... 4
- Du læste mærkater og skilte på produkterne (mærker, standarder, advarsler) 5
- [Andet]..... 8
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q12. Når du tænker på alle de nonfood-produkter, der er på markedet i øjeblikket i Danmark, synes du så personligt, at... ?

- Praktisk talt alle produkterne er sikre 1
- En lille del af produkterne ikke er sikre..... 2
- En betydelig del af produkterne ikke er sikre 3
- [Det kommer an på produktet]..... 4
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q13. Har du, inden for de seneste 12 måneder, hørt om nogen nonfood-produkter, der er blevet taget af markedet?

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q13 = 1

Q14A. Hvor hørte du om tilbagekaldelsen?

[FLERE SVAR MULIGE]

- Mund til mund 1
- Fjernsyn, radio, aviser..... 2
- Internet..... 3
- Advarsler, der var sat op i butikkerne..... 4
- Gennem direkte henvendelse fra leverandøren..... 5
- [Andet]..... 8
- [Ved ikke/intet svar] 9

Q15. Har du nogensinde personligt været berørt af et non-food produkt, der blev tilbagekaldt fra markedet?

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q15 = 1

Q16A. Hvad gjorde du i den situation?

[FLERE SVAR MULIGE]

- Du gjorde ikke noget 1
- Du kontaktede detailhandleren/forhandleren..... 2
- Du kontaktede producenten 3
- Du kontaktede de danske myndigheder 4
- Du kontaktede en forbrugerorganisation 5
- Du gjorde noget andet..... 6
- [Andet]..... 8
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q15= 2

Q16B. Hvad ville du gøre, hvis du var ude for en tilbagekaldelse fra markedet af et nonfood-produkt?

[FLERE SVAR MULIGE]

- Du ville ikke gøre noget 1
- Du ville kontakte detailhandleren/forhandleren 2
- Du ville kontakte producenten..... 3
- Du ville kontakte de danske myndigheder..... 4
- Du ville kontakte en forbrugerorganisation 5
- Du ville gøre noget andet end de nævnte muligheder 6
- [Andet]..... 8
- [Ved ikke/intet svar] 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Hvor ofte har du læst fortrolighedsmeddelelser på hjemmesider de sidste 12 måneder?

- Jeg har ikke besøgt nogen hjemmesider de sidste 12 måneder..... 1 GÅ TIL Q26
- Ofte 2
- Sommetider..... 3
- Sjældent 4
- Aldrig..... 5
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q17 = 2 ELLER 3 ELLER 4

Q18A. Synes du overordnet set, at disse fortrolighedsmeddelelser var...?

- Meget tydelige 1
- Temmelig tydelige..... 2
- Temmelig utydelige 3
- Meget utydelige 4
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q17 = 5

Q18B. Hvorfor læser du ikke disse meddelelser?

- Jeg troede, de ville være for lange 1
- Jeg troede, de ville være for svære at læse 2
- Jeg havde ikke tid 3
- Jeg stolede på udbyderen, så jeg behøvede ikke at læse dem..... 4

- Jeg troede, at forbrugerbestemmelser alligevel ville beskytte mig 5
- Andet 8
- [Ved ikke/intet svar] 9

HVIS Q17 = 2 ELLER 3 ELLER 4

Q19. I de sidste 12 måneder har du da besøgt en hjemmeside eller benyttet en online-tjeneste, hvor du ikke følte dig sikker på, at dit privatliv blev beskyttet i tilstrækkelig grad, fx fordi dine personlige oplysninger blev registrerede, delt med tredjepartere eller anvendt til formål, som lå udover det, du var gået med til.

- Ofte 1
- Sommetider 2
- Sjældent 3
- Aldrig 4
- [Ved ikke/intet svar] 9

KUN HVIS Q19= 1,2 ELLER 3

Q20. Benyttede du dig af hjemmesiden/online-tjenesten, selvom du havde disse bekymringer?

- Ja 1
- Nej 2
- [Ved ikke/intet svar] 9

FINANCIAL PRODUCTS

OG TIL SIDST VIL JEG GERNE STILLE ET PAR SPØRGSMÅL OM FINANSIELLE/ØKONOMISKE PRODUKTER.

Q26. Vi taler nu om finansielle produkter Når vi taler om at forenkles finansielle ydelser, mener vi at de kan være vanskelige at forstå og at de derfor kunne blive struktureret på en anden måde for at gøre det tydeligere for forbrugerne. Det kunne for eksempel omhandle måden gebyrer og renter bliver afregnet på eller penge bliver tjent. Med det i tankerne - I hvilken grad er du enig i de følgende påstande?

- Stærkt enig 1
- Enig 2
- Uenig 3
- Stærkt uenig 4
- [Hverken enig eller uenig] 5
- [Jeg anvender ikke dette produkt/service] 6
- [Ved ikke/intet svar] 9

- A. Pensioner skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9
- B. Opsparingskonti skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9
- C. Aktier/obligationer skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9
- D. Andre investeringsprodukter skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9
- E. Prioritetslån skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9
- F. Privatlån skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9
- G. Kreditkort skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9
- H. Nuværende konti skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9
- I. Hævekort skal forenkles 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. Køn

[SPØRG IKKE - AFMÆRK DET KORREKTE]

- [1] Mand
- [2] Kvinde

D2. Hvor gammel er du?

- [][] år gammel
- [00] [AFSLAG/INTET SVAR]

D3. Hvor gammel var du, da du stoppede med at være fuldtidsstuderende?

[Skriv DEN ALDER HVOR UDDANNELSE OPHØRTE]

- [][] år gammel
- [00] [STUDERER STADIG PÅ FULD TID]
- [01] [HAR ALDRIG STUDERET PÅ FULD TID]
- [99] [AFSLAG/INTET SVAR]

D4. Hvad angår din nuværende beskæftigelse, vil du sige at du er selvstændig, lønmodtager eller arbejder, eller vil du sige, at du er uden erhvervmæssig beskæftigelse? Betyder det, at du er...

[HVIS DER GIVES ET SVAR PÅ HOVEDKATEGORIEN, LÆSES DE RESPEKTIVE UNDERKATEGORIER OP]

- Selvstændig

- i.e. : - landmand, forstmand, fisker..... 11
- butiksejer, håndværker 12
- udøver af et liberalt erhverv (advokat, læge, revisor, arkitekt...) 13
- leder af en virksomhed 14
- andet..... 15

- Lønmodtager

- i.e. : - udøver af et liberalt erhverv (ansat læge, advokat, revisor, arkitekt)... 21
- daglig leder, direktør eller topleder 22
- mellemlider 23
- Embedsmand 24
- kontomedarbejder..... 25
- anden form for ansat (sælger, sygeplejerske osv...)..... 26
- andet..... 27

- Arbejder

- i.e. : - tilsynsførende / sjakformand (teamleder osv...)..... 31

- Arbejder	32
- ufaglært arbejder.....	33
- andet.....	34
- uden erhvervmæssig beskæftigelse	
→ i.e. : - hjemmegående.....	41
- studerende (fuld tid)	42
- pensioneret	43
- jobsøgende	44
- andet.....	45
- [Afslag]	99

B6. Vil du sige du bor i...?

- Landsby	1
- Lille by.....	2
- Mellemstor by	3
- Større by	4
- Storby/hovedstad	5
- [Ved ikke/intet svar]	9

B7. Har du Internet-forbindelse til rådighed derhjemme...

- Ja.....	1
- Nej	2