

**ZA5218**

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

**Country Specific Questionnaire**  
**Sweden**

---

# Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

---

## CONSUMER SWITCHING

**Q21. I allmänhet, hur lätt anser du att det är att jämföra erbjudanden från olika banker när du letar ett transaktionskonto?**

- Mycket lätt ..... 1
- Ganska lätt ..... 2
- Ganska svårt ..... 3
- Mycket svårt ..... 4
- JAG HAR INGET BANKKONTO ..... 5 Gå till fråga 23
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

**Q22. Har du försökt byta ditt bankkonto från en bank till en annan de senaste två åren?**

ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT

- 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
- Nej, 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

**Q23. I allmänhet, hur lätt tycker du att det är att jämföra erbjudanden från olika el-leverantörer?**

- Mycket lätt ..... 1
- Ganska lätt ..... 2
- Ganska svårt ..... 3
- Mycket svårt ..... 4
- [Statlig Monopol/Ej tillämplig] ..... 8
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

**Q24. Har du försökt byta din el-leverantör de senaste två åren?**

ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT

- 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
- Nej, 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
- [Statlig Monopol/Ej tillämplig] ..... 8
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

**Q25. Vilket av följande har din nuvarande el-leverantör gjort de senaste 12 månaderna...?**

ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT

- 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

**DISTANCE SALES**

NU SKULLE JAG VILJA FRÅGA OM ETT ANNAT ÄMNE.

**Q1\_A. Har du gjort några distansköp av varor eller tjänster under de senaste 12 månaderna, i Sverige eller någon annanstans via internet?**

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Ja, från en säljare i Sverige ..... 1
- Ja, från en säljare i ett annat EU-land ..... 2
- Ja, från en säljare utanför EU ..... 3
- Nej ..... 4
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

**Q1\_B. Har du gjort några distansköp av varor eller tjänster under de senaste 12 månaderna, i Sverige eller någon annanstans över telefon?**

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Ja, från en säljare i Sverige ..... 1
- Ja, från en säljare i ett annat EU-land ..... 2
- Ja, från en säljare utanför EU ..... 3
- Nej ..... 4
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

**Q1\_C. Har du gjort några distansköp av varor eller tjänster under de senaste 12 månaderna, i Sverige eller någon annanstans Per post (kataloger, postorder etc)?**

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Ja, från en säljare i Sverige ..... 1
- Ja, från en säljare i ett annat EU-land ..... 2
- Ja, från en säljare utanför EU ..... 3
- Nej ..... 4
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

FRÅGA OM Q1 A, B ELLER C = 2

**Q1A. Du har sagt att du har gjort något distansköp (per telefon, post eller internet) från ett annat EU-land. Var vänlig berätta hur mycket du totalt har spenderat på det du köpte på distans under de senaste 12 månaderna, även om beloppet bara är en uppskattning.**

- [\_\_\_\_\_]Euro (or local currency)
- [Vet ej/Inget svar] ..... 999999999

**Q2. Under de senaste 12 månaderna, har du köpt några varor på en semester, shopping- eller tjänsteresa till ett annat EU-land?**

- Ja.....	1
- Nej .....	2
- [Vet ej/Inget svar].....	9

## COMPLAINT

**Q5. Under de senaste 12 månaderna, har du stött på några problem när du har köpt något i Sverige**

- Ja - och jag har klagat till säljaren/leverantör .....	1
- Ja - men jag har inte klagat till säljaren/leverantören .....	2
- Nej .....	3
- [Vet ej/Inget svar].....	9

FRÅGA OM Q5 = 1

**Q6A. Generellt sett, blev du nöjd eller inte med hur ditt klagomål togs om hand av säljaren/leverantören?**

- Mycket nöjd.....	4
- Ganska nöjd .....	3
- Inte särskilt nöjd .....	2
- Inte alls nöjd .....	1
- [Vet ej/Inget svar].....	9

FRÅGA OM Q5=2

**Q6B. Vad var huvudskälet till att du inte klagade?**

- Det var osannolikt att du skulle få en tillfredsställande lösning på problemet. ....	1
- Det gällde för små belopp.....	2
- Jag visste inte hur eller till vem jag skulle klaga .....	3
- Du klagade inte till säljaren/leverantören utan gick direkt till tredje part (konsumentorganisation/jurist/medlare/skiljedomare, förlikningsorgan, stämning).....	4
- Annat .....	5
- [Vet ej/Inget svar].....	9

FRÅGA OM Q6A=1 ELLER 2

**Q7. Hur gick du vidare?**

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Du gjorde inget mer .....	1
- Du bad om råd hos en konsumentförening/konsumentrådgivning .....	2
- Du bad en jurist om råd .....	3
- Du tog ärendet till skiljedom, medling, förlikning .....	4
- Du tog ärendet till domstol .....	5
- Du klagade till en myndighet (konsumentföreträdare, -reglerare eller lokal/regional myndighet).....	6
- [Annat].....	8
- [Vet ej/Inget svar].....	9

FRÅGA OM Q6A=4 ELLER 3

**Q8. Vad var det viktigaste som försäljaren gjorde för att lösa ditt klagomål tillfredsställande?**  
ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT

- Ersatte produkten ..... 1
- Lagade produkten ..... 2
- Återbetalade ..... 3
- Sänkte priset ..... 4
- Annat ..... 8
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

FRÅGA OM Q5 = 1

**Q9. Om vi tänker på det senaste klagomålet som du riktade mot en försäljare eller leverantör eller till tredje part, vilket var huvudskälet till klagomålet?**  
[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Produktkvalitet (eller service) ..... 1
- Efterförsäljning (support) eller upprättelse ..... 2
- Leverans, villkor, installationer (inklusive kundtjänst) ..... 3
- Pris, prislista, faktura eller räkning ..... 4
- Avtalsvillkor eller garantier ..... 5
- Vilseledande annonsering, aggressiv försäljning eller bedrägliga förfaranden ..... 6
- Brist på tydlig information ..... 7
- Tillbud relaterat till osäkra produkter eller tjänster ..... 8
- Miljö- eller etiska aspekter ..... 9
- Integritetsfrågor ..... 10
- Svårigheter att ändra / byta leverantör ..... 11
- Annat ..... 88
- [Vet ej/Inget svar] ..... 99

**Q10. Säg mig, för vart och ett av följande påståenden, om du instämmer i eller tar avstånd ifrån det. I Sverige...?**

- Instämmer definitivt ..... 1
  - Instämmer ..... 2
  - instämmer inte ..... 3
  - Instämmer verkligen inte ..... 4
  - [Vet ej/Inget svar] ..... 9
- A. Det är lätt att lösa tvister med säljare genom skiljedomsförfarande,  
☐ medling eller förlikning (dåligt fungerande vara, sen/ingen leverans etc)..... 1 2 3 4 9
- B. Det är lätt att lösa tvister med säljare genom domstolar..... 1 2 3 4 9
- C. Litar du på att oberoende konsumentorganisationer skyddar dina rättigheter som konsument ..... 1 2 3 4 9
- D. Litar du på att offentliga myndigheter skyddar dina rättigheter som konsument ..... 1 2 3 4 9
- E. Känner du att du är tillräckligt skyddad genom existerande åtgärder som  
☐ skyddar konsumenter ..... 1 2 3 4 9
- F. Respekterar säljare/leverantörer i Sverige generellt sett dina rättigheter som konsument ..... 1 2 3 4 9
- G. Skulle du vara mer benägen att försvara dina rättigheter i domstol om du kunde gå samman med andra konsumenter som klagade på samma sak ..... 1 2 3 4 9

H. Du har ändrat ditt konsumentbeteende till följd av en berättelse i media (t.ex. ändrat affär eller vara)..... 1 2 3 4 9

## UNFAIR PRACTICE

Vi ska nu tala om otillbörlig marknadsföring - t.ex. annonser som antingen är ovälkomna, missvisande eller bedrägliga. Missvisande eller bedrägliga annonser är sådana som innehåller oriktig information eller som ger korrekt information på ett sätt som är missvisande om de varor eller tjänster som man säljer, medan svindleriannonser är när man försöker tillskansa sig pengar utan att sälja något, t.ex. en lotterisvindelse.

### Q3A. Har något av följande hänt dig under de senaste 12 månaderna?

Du har fått icke begärd kommersiell reklam eller erbjudanden (besök eller telefonsamtal från någon du aldrig mött förr som försökt sälja något, spam/skräppost, sms etc.)

- Ja..... 1
- Nej ..... 2
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

### Q3B. Har något av följande hänt dig under de senaste 12 månaderna?

Du har fått vilseledande eller bedräglig reklam, påstående eller erbjudanden

- Ja..... 1
- Nej ..... 2
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

OM Q3B=1

### Q3C. Har något av följande hänt dig under de senaste 12 månaderna?

Du svarade på reklam eller erbjudanden som visade sig vara vilseledande eller bedrägliga

- Ja..... 1
- Nej ..... 2
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

### Q3D. Har något av följande hänt dig under de senaste 12 månaderna?

Du har sett eller hört reklam, påstående eller erbjudanden som var bedrägliga

- Ja..... 1
- Nej ..... 2
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

OM Q3D=1

### Q3E. Har något av följande hänt dig under de senaste 12 månaderna?

Du har svarat på reklam eller erbjudanden som visat sig vara bedrägliga

- Ja..... 1
- Nej ..... 2
- [Vet ej/Inget svar]..... 9

**Q4. Otillbörlig marknadsföring kan ta olika uttryck. För var och en av följande typer av otillbörlig marknadsföring, kan du berätta om du har sett eller hört om den de senaste 12 månaderna i Sverige eller annat EU-land?**

ETT SVAR PER RAD

- Ja..... 1
  - Nej ..... 2
  - Vet ej/Inget svar..... 9
- A. Så kallade "gratisprodukter" (t.ex. - varor som annonseras som "gratis" när i själva verket måste köpa något annat för att få "gratis"-produkten. .... 1 2 9
- B. Vilsedande påståenden om hälsa..... 1 2 9
- C. Vilsedande påståenden om miljövänlighet..... 1 2 9
- D. Vilsedande vinstdragning eller vilsedande lotterier ..... 1 2 9
- E. Vilsedande eller aggressiv telefonförsäljning ..... 1 2 9
- F. Vilsedande eller aggressiv dörrförsäljning ..... 1 2 9
- G. Utelämnande av information om dyra telefonnummer..... 1 2 9
- H. Ej beställda leveranser (leverans av något som du inte har beställt) ..... 1 2 9
- I. Pyramidspel..... 1 2 9
- J. Vilsedande pris t.ex. dolda avgifter..... 1 2 9

#### NON-FOOD SAFETY

Vi ska nu tala om andra varor än livsmedel, t.ex. leksaker, kosmetika, elektriska hushållsapparater, verktyg, kontorsmaterial, barnartiklar, fordon, kläder etc

**Q10A. Under de senaste 12 månaderna, har du aktivt sökt efter säkerhetsinformation om andra varor än livsmedel**

- Ja, du har letat efter information ..... 1
- Nej, du har inte letat efter sådan information ..... 2
- [Vet ej/Inget svar]..... 9

OM Q10A= 1

**Q11A. Var sökte du efter säkerhetsinformation om icke-livsmedelsprodukter?**

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- På webbsidor eller i publikationer från konsumentskyddsorganisationer/myndighet..... 1
- På webbsidor eller publikationer från konsumentorganisationer..... 2
- I specialiserade TV- eller radioprogram, tidskrifter, etc..... 3
- Du frågade producenterna eller försäljarna ..... 4
- Du läste etiketter och information på produkterna (märkning, standarder, varningar) ..... 5

- [Annat]..... 8
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

**Q12. Om du tänker på andra produkter än livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Sverige, tror du att...**

- I huvudsak är alla produkter säkra..... 1
- ett litet antal produkter är osäkra ..... 2
- ett stort antal produkter är osäkra ..... 3
- [det beror på produkten] ..... 4
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

**Q13. Har du hört om andra produkter än livsmedel som har dragits in från marknaden under de senaste 12 månaderna?**

- Ja..... 1
- Nej ..... 2
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

OM Q13 = 1

**Q14A. Var hörde du talas om återkallandet?**

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- hört talas om ..... 1
- Genom television, radio, tidningar ..... 2
- Genom Internet ..... 3
- Genom varningsmeddelande i affärer ..... 4
- Genom direktkontakt med leverantören ..... 5
- [Annat]..... 8
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

**Q15. Har du någon gång personligen påverkats av att en icke-livsmedelsprodukt dragits in från marknaden?**

- Ja..... 1
- Nej ..... 2
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

OM Q15= 1

**Q16A. Vad gjorde du i den situationen?**

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Du gjorde ingenting ..... 1
- Du kontaktade återförsäljaren/distributören ..... 2
- Du kontaktade tillverkaren ..... 3
- Du kontaktade en nationell offentlig myndighet ..... 4
- Du kontaktade en konsumentorganisation ..... 5
- Du agerade på något annat sätt ..... 6
- [Annat]..... 8
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9



OM Q15= 2

**Q16B. Vad skulle du göra om du påvekades av återkallande av en icke livsmedelsprodukt?**

[FLERA SVAR MÖJLIGA]

- Du skulle inte göra någonting ..... 1
- Du skulle kontakta återförsäljaren/distributören ..... 2
- Du skulle kontakta tillverkaren ..... 3
- Du skulle kontakta en nationell offentlig myndighet ..... 4
- Du skulle kontakta en konsumentorganisation ..... 5
- Du skulle göra något annat än nämnda alternativ ..... 6
- [Annat] ..... 8
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

## PRIVACY NOTICE

**Q17. Hur ofta har du läst integritetsinformation på webbsidor de senaste 12 månaderna?**

- Jag har inte besökt några webbsidor de senaste 12 månaderna ..... 1 GÅ TILL Q26
- Många gånger ..... 2
- ibland ..... 3
- Sällan ..... 4
- Aldrig ..... 5
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

OM Q17 = 2 ELLER 3 ELLER 4

**Q18A. Sammantaget, vad anser du om denna integritetsinformation?**

- Mycket tydlig ..... 1
- Ganska tydlig ..... 2
- Ganska otydlig ..... 3
- Mycket otydlig ..... 4
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

OM Q17 = 5

**Q18B. Varför läser du inte denna information?**

- Jag trodde de skulle vara för långa ..... 1
- Jag trodde de skulle vara för svårlästa ..... 2
- Jag hade inte tid ..... 3
- Jag litade på leverantören så jag behövde inte läsa dem ..... 4
- Jag trodde att konsumentregleringar skulle skydda mig ändå ..... 5
- Annat ..... 8
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

OM Q17 = 2 ELLER 3 ELLER 4

**Q19. Under de senaste 12 månaderna, har du besökt en webbsida, eller använt en online-tjänst, där du inte kände dig säker på om din integritet var tillräckligt säkrad, t.ex. din personinformation sparades, delades med tredje part eller användes för andra syften än ni kommit överens om.**

- Många gånger ..... 1
- ibland ..... 2
- Sällan ..... 3
- Aldrig ..... 4
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

BARA OM Q19= 1,2 ELLER 3

**Q20. Använde du webbsidan/onlinetjänsten trots denna oro?**

- Ja ..... 1
- Nej ..... 2
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

OCH SLUTLIGEN SKULLE VI VILJA STÄLLA NÅGRA FRÅGOR OM FINANSIELLA PRODUKTER

**Q26. Vi talar nu om finansiella produkter När vi talar om förenkling av finansiella tjänster avser vi att de kan vara svåra att förstå så att de kan struktureras på ett annat sätt för att försöka göra dem enklare för konsumenter. De kan t.ex. röra avgifter, hur man lägger på ränta eller hur man gör vinst. Om vi tänker på detta - i vilken omfattning håller du med om följande påståenden?**

- Instämmer definitivt ..... 1
- Instämmer ..... 2
- instämmer inte ..... 3
- Instämmer verkligen inte ..... 4
- [Varken instämmer eller instämmer inte] ..... 5
- [Jag använder inte denna produkt/tjänst] ..... 6
- [Vet ej/Inget svar] ..... 9

- A. Pensioner behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- B. Sparkonton behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- C. Aktier/obligationer behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- D. Andra investeringsprodukter behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- E. Avbetalningar behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- F. Personlån behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- G. Kreditkort behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- H. Bankkonton behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- I. Betalkort behöver förenklas ..... 1 2 3 4 5 6 9

## **b. Socio-demographic variables**

**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

**B6. Skulle du säga att du bor i...?**

- Landsortsby .....	1
- Småstad.....	2
- Medelstor stad.....	3
- Storstad .....	4
- Storstad/huvudstad.....	5
- [Vet ej/Inget svar].....	9

**B7. Har du internetanslutning hemma...**

- Ja.....	1
- Nej .....	2