

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Denmark**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Sælger din virksomhed direkte til slutforbrugere, dvs. offentligheden?

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

[HVIS IKKE JA, SKAL INTERVIEW AFSLUTTET]

B2. Hvor mange ansatte har du i din virksomhed?

- Ansatte
- [Ved ikke/Intet svar] 9999

[HVIS UNDER 10, SKAL INTERVIEW AFSLUTTET]

C. Demos / background

C1. Hvad var din virksomheds omsætning i 2008? (Eller fra databasen, hvis det er muligt)

- €
- Afvisning 8888
- [Ved ikke/Intet svar] 9999

C2. Har du en juridisk service eller advokat i din virksomhed?

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

C3. Hvilke af de følgende salgskanaler benytter du?

- Lagersalg 1
- Internet..... 2
- Telefon..... 3
- Postordre..... 4
- Dørsalg..... 5
- Andre "uden-for-lager" salgskanaler..... 6
- [Ved ikke/Intet svar] 9

C4. Hvilken af følgende produktkategorier er den største mht. dine salgsaktiviteter? (Hvis ikke tilgængelig via NACE-kode)

- Mad og drikkevarer 1
- Tøj, sko og accessories (herunder smykker og kosmetik) 2
- Møbler, inventar og dekorationer (herunder gør-det-selv varer og plejeprodukter)..... 3
- Husholdningsapparater, elprodukter og IT-produkter 4
- Fritidsvarer (fx bøger, audiovisuelle varer, legetøj...) 5
- Biler, motorkøretøjer og dele..... 6
- Andre varer 7
- Finansielle tjenesteydelser 8
- Tjenesteydelser inden for telekommunikation..... 9
- Energi- eller transporttjenesteydelser 10
- Hoteller og restauranter 11
- Andre tjenesteydelser 12
- [Ved ikke/Intet svar] 99

C5. Bortset fra Danmark, i hvor mange EU-lande har du/i datterselskaber eller detailsalgssteder?

- Lande
- [Ved ikke/Intet svar] 99

C6. Til hvor mange EU-lande udfører du på nuværende tidspunkt salg på tværs af grænser til slutforbrugere?

Ifølge vores definition er et salg på tværs af grænser, et salg via telefon, post eller e-handel eller via et hjemmebesøg hos en slutforbruger (f.eks. offentligheden) der er hjemmehørende i et andet land i den Europæiske Union end sælgerens land. Det solgte produkts oprindelsesland er irrelevant. Af betydning er at slutforbrugeren er hjemmehørende i et andet land i EU end sælgeren når transaktionen finder sted. Salg i butikker til personer fra et andet EU-land, som er på ferie eller på en shopping-tur betegnes ikke som et salg på tværs af grænser.

- Jeg sælger kun til forbrugere i Danmark 0
- Lande
- [Ved ikke/Intet svar] 99

C7. Hvis bestemmelserne i lovene, der regulerer transaktioner med forbrugerne, var de samme i samtlige 27 medlemsstater i EU, hvor mange EU-lande ville du så være interesseret i at foretage salg til slutforbrugere på tværs af grænser med?

- ingen, vi har ingen interesse i handel på tværs af grænser..... 0
- Lande
- [Ved ikke/Intet svar] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Før interviewet begynder, skal du forklare de interviewede, at:

“Forbrugerlovgivning” skal forstås som lovgivning, der tager sig af forbrugernes økonomiske interesser, hvilket ikke omfatter produktsikkerhed. Når spørgsmål handler om produktsikkerhed, vil det være tydeligt angivet.

“Produktsikkerhed” omhandler kun forbrugsgoder og omfatter ikke industrielle produkter, ej heller fødevarer. Farlige produkter, der ikke overholder sikkerhedsnormer, ikke geværer og knive.

“Forbrugermyndigheder” er nationale, regionale og lokale offentlige myndigheder, som foretager markedsovervågning og andre aktiviteter, der er udformet for at sikre overholdelse af forbruger- og produktsikkerhedslovgivningen.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Hvor velinformeret er du om dine juridiske forpligtelser i forhold til forbrugere, som eksisterer med baggrund i den nationale forbrugerbeskyttelseslovgivning.

Med forbrugerlovgivning, mener vi lovgivning, som dækker forbrugernes økonomiske interesser, hvilket ikke omfatter produktsikkerhed. Når spørgsmål omhandler produktsikkerhed, vil dette være tydeligt angivet.

Alle svar er strengt anonyme.

- Fuldt informeret..... 1
- Velinformeret..... 2
- Ikke velinformeret eller 3
- Slet ikke informeret? 4
- [Ved ikke/Intet svar]..... 9

NEW

A2. Og hvor velinformeret mener du, forbrugere er om deres rettigheder, der findes i forbrugerlovgivningen i dit land?

- Fuldt informeret..... 1
- Velinformeret..... 2
- Ikke velinformeret eller 3
- Slet ikke informeret? 4
- [Ved ikke/Intet svar]..... 9

MODIFIED TREND

A3. Hvor velinformeret er du om lovgivningen i forhold til produktsikkerhed?

Med “produktsikkerhed” mener vi sager, der kun relaterer til forbrugsgoder. Disse omfatter ikke industrielle produkter, ej heller fødevarer. Med farlige produkter mener vi produkter, som ikke overholder sikkerhedsnormer, ikke produkter, der er farlige i sig selv, såsom geværer og knive.

- Fuldt informeret..... 1
- Velinformeret..... 2
- Ikke velinformeret eller 3
- Slet ikke informeret? 4

- Ikke relevant, da du ikke sælger produkter..... 5
- [Ved ikke/Intet svar] 9

TREND

A4. Ved du hvor du kan finde relevant information om lovgivning om forbrugerbeskyttelse i dit eget land eller andre EU-lande?

[LÆS OP - FLERE SVAR MULIGE]

- Ja, med hensyn til lovgivning i mit eget land 1
- Ja, med hensyn til lovgivning i andre EU-lande 2
- [Ja, nævnte Forbruger Europa specifikt] 3
- Nej, hverken i mit land eller andre EU-lande 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A5. I de sidste to år har du da aktivt søgt information eller rådgivning om forbrugerlovgivning (fx ved at kontakte forbrugermyndighederne skriftligt eller via telefon eller ved at søge på hjemmesider?)

- Ja..... 1
- Nej, jeg har allerede disse oplysninger, der var ingen grund til at lede efter dem 2
- Nej, da jeg ikke havde brug for disse oplysninger..... 3
- Nej, da jeg ikke vidste, hvor jeg skulle få disse oplysninger..... 4
- Nej, selvom sådanne oplysninger ville være nyttige 5
- Nej, af andre årsager 6
- [Ved ikke/Intet svar] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI

Med hensyn til fjernsalg, som er når et produkt bliver købt via Internettet, telefon eller postordre, hvor lang er betænkningstiden da i dit land?

Hvor mange KALENDERDAGE er det?

.....Kalenderdage

Betænkningstiden er en forbrugers lovmæssige ret til at tilbagesende et produkt, som er købt via Internettet, telefon eller postordre inden for en bestemt periode uden at betale et strafgebyr.

NEW

A7. Afslut følgende udsagn på korrekt vis.

Forbrugeren har ret til at forlange, at et defekt produkt bliver ombyttet eller repareret... (Skal tilpasses nationalt)

- Inden for 1 år fra den oprindelige købsdato eller..... 1
- Inden for 2 år fra den oprindelige købsdato eller..... 2

- Inden for mindst 2 år fra den oprindelige købsdato og længere for visse produkter? 3
- [Intet af det ovenstående]..... 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A8. Angiv, hvorvidt følgende kommercielle fremgangsmåder er forbudte eller ikke i Danmark?

- Forbudt..... 1
 - tilladt..... 2
 - [Ved ikke/Intet svar] 9
- A. Inkludere en faktura eller lignende dokument, med henblik på at få betaling, i reklamemateriale..... 1 2 9
- B. Reklamere for produkter til en meget lav pris i forhold til andre udbud uden at have en rimelig mængde produkter til salg. 1 2 9
- C. Komme med overdrevne udsagn i en reklame/annonce. 1 2 9
- D. Beskrive et produkt som “gratis”, når det kun er gratis for kunder, der ringer op på et telefonnummer med overpris. 1 2 9

NEW

A9. Angiv, hvorvidt følgende udsagn, som omhandler produktsikkerhed, er korrekte eller ikke?

- Korrekt..... 1
 - Ikke korrekt 2
 - [Ved ikke/Intet svar] 9
- A. På myndighedernes forlangende skal detailhandlere samarbejde med myndighederne for at forebygge risici, der udgøres af produkter, de har leveret..... 1 2 9
- B. Detailhandlere skal øjeblikkeligt meddele myndighederne om alle former for farlige produkter, de sælger..... 1 2 9
- C. Detailhandlere skal straks tilbagekalde farlige produkter hos deres kunder. 1 2 9
- D. Detailhandlere skal oplyse myndighederne om kontaktoplysninger til producenter / importører af farlige produkter. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. I de sidste tolv måneder er du da stødt på bedrageriske reklamer, udsagn eller tilbud fra dine konkurrenter?

Bedrageriske reklamers forsøg på at inddrive penge uden at sælge noget.

- Ja, gentagne gange 1
- Ja, en eller to gange 2
- Nej 3
- [Ikke relevant]..... 8
- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A11. I de sidste tolv måneder er du da stødt på misvisende eller bedrageriske reklamer, udsagn eller tilbud fra dine konkurrenter?

Misvisende eller bedrageriske reklamer er reklamer, som indeholder falske oplysninger eller præsenterer faktisk urigtige oplysninger på en vildledende måde om varer eller tjenesteydelser, der er til salg.

- Ja, gentagne gange 1
- Ja, en eller to gange 2
- Nej 3
- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A12. Har du inden for de sidste tolv måneder haft kendskab til, at dine konkurrenter solgte farlige produkter?

- Ja, gentagne gange 1
- Ja, en eller to gange 2
- Nej 3
- Ikke relevant, da jeg ikke sælger produkter 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A13. Har du inden for de sidste tolv måneder haft kendskab til, at dine konkurrenter på urimelig vis forsøgte at overtale eller udøve pres på kunder for at købe noget eller skrive under på en kontrakt?

- Ja, gentagne gange 1
- Ja, en eller to gange 2
- Nej 3
- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A14. Har du inden for de sidste tolv måneder haft kendskab til, at dine konkurrenter benyttede det, du anser som uretfærdige forbruger kontraktforhold?

Uretfærdige kontraktforhold er forhold, som medfører en væsentlig ubalance i parternes rettigheder og forpligtelser i henhold til kontrakten, og som er til ulempe for forbrugeren.

- Ja, gentagne gange 1
- Ja, en eller to gange 2
- Nej 3
- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A15. Med tanke på al lovgivning, som omhandler forbrugernes økonomiske interesser, så fortæl mig, om du er stærkt enig - enig - uenig - stærkt uenig i følgende udsagn.

Lad mig bekræfte igen, at alle svar er strengt anonyme.

- Stærkt enig 1
 - Enig 2
 - Uenig 3
 - Stærkt uenig 4
 - [Ved ikke/Intet svar] 9
- A. Du overholder fuldt ud forbrugerlovgivningen..... 1 2 3 4 9
- B. Dine konkurrenter overholder fuldt ud forbrugerlovgivningen. 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. I forhold til forbrugerlovgivning, hvilket af det følgende har da fundet sted inden for de to sidste år?

(Flere svar mulige, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Ja 1
 - Nej 2
 - [Ikke relevant] 8
 - [Ved ikke/Intet svar] 9
- A. Du blev kontaktet af forbrugermyndighederne i forbindelse med en generel kontrol af dine nationale salgsaktiviteter..... 1 2 8 9
- [HVIS LAND IKKE ER AT ELLER DE]
- B1. Du blev kontaktet af forbrugermyndighederne i forbindelse med en specifik kontrol af dine nationale salgsaktiviteter..... 1 2 8 9
- [HVIS LAND ER AT ELLER DE]
- B2. Du blev kontaktet af forbrugermyndighederne eller af forbrugerorganisationer i forbindelse med en specifik kontrol af dine nationale salgsaktiviteter
- [HVIS LAND IKKE ER AT ELLER DE]
- C1. En af dine konkurrenter har været genstand for en kontrol af forbrugermyndighederne..... 1 2 8 9
- [HVIS LAND ER AT ELLER DE]
- C2. En af dine konkurrenter har været genstand for en kontrol af forbrugermyndighederne eller forbrugerorganisationer
- D. Du er af forbrugermyndighederne (eller af forbrugerorganisationer) blevet oplyst, at de mener, du krænker forbrugerlovgivningen. For eksempel i form af et møde med - eller telefonopkald fra - en tjenestemand, ved at sende dig et brev eller e-mail med meddelelse om en overtrædelse af lovgivningen, ved at bringe dig for retten eller i form af et påbud. 1 2 8 9
- E. En af dine konkurrenter er blevet oplyst af forbrugermyndighederne (eller af forbrugerorganisationer), at de mener dine konkurrent krænker forbrugerlovgivningen. 1 2 8 9
- F. Du er blevet sanktioneret af en selvregulerende organisation for ikke at overholde de aftalte etiske regler / adfærdskodeks 1 2 8 9
- G. Du har gennem medierne hørt om en krænkelse af forbrugerlovgivningen på dit marked..... 1 2 8 9

| | |
|--|---------|
| H. Du blev kontaktet af forbrugermyndighederne i forbindelse med en generel kontrol af dine salgsaktiviteter på tværs af landegrænser | 1 2 8 9 |
| [HVIS LAND IKKE ER AT ELLER DE] | |
| I1. Du blev kontaktet af forbrugermyndighederne i forbindelse med en specifik kontrol af dine salgsaktiviteter på tværs af landegrænser | 1 2 8 9 |
| [HVIS LAND ER AT ELLER DE] | |
| I2. Du blev kontaktet af forbrugermyndighederne eller af forbrugerorganisationer i forbindelse med en specifik kontrol af dine salgsaktiviteter på tværs af landegrænser | |
| J. Du blev kontaktet af et ECC (Europæiske Netværk af Forbrugercentre) i forbindelse med en specifik forbrugerklage..... | 1 2 8 9 |

MODIFIED TREND CORE

A17. Når det gælder produktsikkerhed, fandt noget af det følgende da sted i løbet af de to sidste år?

| | |
|---|---------|
| - Ja..... | 1 |
| - Nej | 2 |
| - [IKKE RELEVANT, SÆLGER IKKE PRODUKTER] | 8 |
| - [Ved ikke/Intet svar]..... | 9 |
| | |
| A. Du modtog kundeklager omkring sikkerheden på et hvilket som helst produkt du solgte..... | 1 2 8 9 |
| B. Myndighederne kontrollerede sikkerheden på nogle af de produkter, du solgte..... | 1 2 8 9 |
| C. Myndighederne forlangte, at du fjernede eller tilbagekaldte nogle af de produkter, du solgte | 1 2 8 9 |
| D. Myndighederne forlangte, at du udstedte en offentlig advarsel om sikkerheden på nogle af de produkter, du solgte..... | 1 2 8 9 |
| E. Har du, som detailhandler, udført tests for at sikre at et hvilket som helst af de produkter du solgte, var sikkert..... | 1 2 8 9 |
| F. Anden handling (spontant) | 1 2 8 9 |

MODIFIED TREND CORE

A18. Følgende udsagn relaterer til overvågning af overholdelse af forbruger- og produktsikkerhedslovgivning. Fortæl, om du er stærkt enig - enig - uenig - stærkt uenig i følgende udsagn.

| | |
|--|-----------|
| - Stærkt enig..... | 1 |
| - Enig..... | 2 |
| - Uenig | 3 |
| - Stærkt uenig..... | 4 |
| - [Ved ikke/Intet svar]..... | 9 |
| | |
| A. De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af forbrugerlovgivningen inden for min sektor i mit land..... | 1 2 3 4 9 |
| B. De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af produktsikkerhedslovgivningen inden for min sektor i mit land. | 1 2 3 4 9 |
| C. Forbruger-NGO'er overvåger aktivt overholdelse af forbrugerlovgivning inden for min sektor i mit land..... | 1 2 3 4 9 |

- D. De selvregulerende organisationer overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af adfærdskodeks og adfærdspraksis indenfor min sektor i mit land. 1 2 3 4 9
- E. Medierne rapporterer regelmæssigt om virksomheder, der ikke overholder forbrugerlovgivningen. 1 2 3 4 9
- F. Jeg ændrede mine kommercielle fremgangsmåde som følge af en historie i medierne..... 1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Hvad var de hovedproblemer, forbrugerne klagede over de sidste 12 måneder?

[ÅBENT SVAR MED FØR-KODNING - Flere svar mulige]

- Produktets (eller tjenesteydelsens) kvalitet..... 1
- Eftersalg eller godtgørelse 2
- Levering, anskaffelse, installering (herunder kundeservice) 3
- Pris, tarif, faktura eller regning 4
- Kontraktforhold eller garantier 5
- Vildledende reklame, aggressivt salg eller bedrageriske fremgangsmåder 6
- Mangel på tydelig information 7
- Hændelse relateret til farlige produkter eller tjenesteydelser 8
- Ethiske eller miljømæssige aspekter..... 9
- Fortrolighedsproblemer 10
- Vanskeligheder med at bytte/ændre leverandør..... 11
- Andre 12
- Ingen 98
- [Ved ikke/Intet svar] 99

NEW

A20. Hvor stor en procentdel af de klager, du modtog de sidste tolv måneder, kunne du løse direkte med kunden, så denne var tilfreds?

- %
- [Ved ikke/Intet svar] 999

Redress

TREND

A21. Har du tidligere anvendt ikke retslige forligsmekanismer (d.v.s. forligsmand, ombudsmand, forligsråd, eller andre udenomsretlige forligsorganer) til at indgå forlig med forbrugere? (Flere svar mulige, Skal tilpasses Finland)

- Nej, og jeg har ikke kendskab til nogen af disse mekanismer 1
- Nej, men jeg har kendskab til nogle ikke-retslige forligsmekanismer 2

- Nej, men jeg er medlem af en ikke-retslig forligsinstans 3
- Ja, jeg har benyttet mig af ikke-retslige forligsmekanismer 4
- Ja, jeg anvender jævnlige disse mekanismer 5
- Ja, som del af den ikke-retslige forligsinstans, jeg er medlem af 6
- [Ved ikke/Intet svar] 9

[HVIS A21=NEJ]

NEW

A22a. Hvorfor har du undladt at benytte dig af ikke-retslige forligsmekanismer?

LÆS OP – ROTÉR - Flere svar mulige

- Du er indstillet på at benytte dig af ikke-retslige forligsmekanismer, men der har aldrig været et behov 1
- Du vidste ikke, at ikke-retslige forligsmekanismer var tilgængelige i dit land i din sektor 2
- Du følte dig ikke tilstrækkeligt informeret om fremgangsmåde mht. ikke-retslige forligsmekanismer 3
- Du stolede ikke på fremgangsmåden mht. ikke-retslige forligsmekanismer 4
- Ikke-retslige forligsmekanismer tager for lang tid 5
- Ikke-retslige forligsmekanismer er for dyre 6
- Du foretrak at løse problemet i retten 7
- Ikke-retslige forligsmekanismer er ikke tilgængelige i dit land inden for din sektor 8
- Andet 9
- [Ved ikke/Intet svar] 99

[HVIS A21=JA]

NEW

A22b. Hvad blev udfaldet af din sidste sag med ikke-retslige forligsmekanismer (alternativ konfliktløsning)?

- Konflikten blev løst 1
- Den ikke-retslige forligsmekanisme traf en beslutning/skøn, men du besluttede at gå i retten 2
- Den ikke-retslige forligsmekanisme traf en beslutning/skøn, men forbrugeren valgte at gå i retten 3
- Den ikke-retslige forligsmekanisme traf en beslutning/skøn, men du overholdt ikke dette, og forbrugeren gik ikke i retten 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

[SPØRG ALLE]

NEW

A23. I de sidste to år er du da blevet trukket i retten for at afgøre tvister med forbrugere?

[KUN ET SVAR MULIGT]

- Ja, af individuelle forbrugere 1
- Ja, af en forbrugergruppe som del af en kollektiv retssag 2
- Ja, af en repræsentativ instans (dvs. forbrugerorganisation eller national myndighed) som del af en kollektiv retssag 3
- Nej 4

- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A24. Ville du foretrække at afgøre en tvist med en forbrugergruppe omkring det samme problem gennem...?

[KUN ET SVAR MULIGT]

- Individuel ikke-retslig forligsmekanisme eller 1
- Kollektiv ikke-retslig forligsmekanisme eller 2
- Individuelle sagsanlæg eller 3
- Kollektive sagsanlæg? 4
- [Ved ikke/Intet svar] 9

Others

A25. Med tanke på alle nonfoodprodukter på markedet i dit land, mener du så at...?

[KUN ET SVAR MULIGT]

- alle produkter hovedsageligt er sikre, 1
- et mindre antal af produkterne er usikre, eller 2
- et betydeligt antal af produkterne er usikre? 3
- [Ved ikke/Intet svar] 9

NEW

A26. Er du medlem af et sæt af adfærdsregler eller adfærdspraksis relateret til forbrugersager eller handelsrelaterede sager inden for din sektor / marked?

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