

ZA5215

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

**Country Specific Questionnaire
Norway**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Selger bedriften direkte til den endelige forbruker, altså den generelle befolkningen?

- Ja..... 1
- Nei 2
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

[HVIS IKKE JA, AVSLUTTES INTERVJUET]

B2. Hvor mange ansatte er det i firmaet ditt?

- Ansatte
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9999

[HVIS MINDRE ENN 10, AVSLUTTES INTERVJUET]

C. Demos / background

C1. Hva var omsetningen i firmaet i 2008? (Eller om mulig, fra databasen)

- €
- Avslår å svare 8888
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9999

C2. Er det en juridisk avdeling eller en advokat i firmaet?

- Ja..... 1
- Nei 2
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

C3. Hvilke av følgende salgskanaler bruker dere?

- Salgslokaler 1
- Internett..... 2
- Telefon..... 3
- Post 4
- Dørsalg..... 5
- Andre kanaler utenom salgslokaler 6
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

C4. Hvilken av følgende produktkategorier er den største i firmaets omsetning? (Hvis ikke tilgjengelig gjennom NACE-koden)

- Matvarer og drikkevarer 1
- Klær, skotøy og tilbehør (inkludert smykker og kosmetikk)..... 2
- Møbler, innredning og oppussing (inkludert gjør-det-selv-varer og vedlikeholdsprodukter) 3
- Husholdningsapparater, elektroniske produkter og IT-produkter..... 4
- Fritidsprodukter (for eksempel bøker, audiovisuelle produkter, leker...)..... 5
- Biler, motorkjøretøyer og deler 6
- Andre varer 7
- Økonomitjenester..... 8
- Telekommunikasjonstjenester 9
- Energi- eller transporttjenester 10
- Hoteller og restauranter 11
- Andre tjenester..... 12
- [Vet ikke/Ikke svar.] 99

C5. Utenom Norge, i hvor mange EU-land har dere avdelinger eller utsalgssteder?

- Land
- [Vet ikke/Ikke svar.] 99

C6. I hvor mange EU land selger dere på tvers av landegrensene til sluttforbrukere per i dag?

Vår definisjon av salg på tvers av landegrensene er et salg per telefon eller via e-handel, eller ved et hjemmebesøk hos en endelig forbruker (altså den generelle befolkningen) til noen som bor i et annet EU-land enn selgeren. Hvor produktet er laget har ingen relevans. Det som betyr noe er at sluttkunden bor i et annet EU-land enn selgeren når transaksjonen finner sted. Salg i butikk til personer fra EU-land som er på ferie eller handletur, kvalifiserer ikke som salg på tvers av landegrensene.

- Vi selger kun til forbrukere i Norge 0
- Land
- [Vet ikke/Ikke svar.] 99

C7. Hvis bestemmelsene i lovene som regulerer transaksjoner med forbrukere var de samme i alle de 27 medlemslandene i EU, hvor mange EU-land ville din bedrift være interessert i å selge til når det gjelder salg til sluttbrukere på tvers av landegrensene?

- Ingen, vi har ingen interesse av salg på tvers av landegrensene..... 0
- Land
- [Vet ikke/Ikke svar.] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Før intervjuet begynner, må du forklare til intervjuobjektene at:

“Forbrukerlovgivning” skal forstås som lovgivning som har med forbrukernes økonomiske interesser å gjøre, og omfatter ikke produktsikkerhet. Når spørsmålene gjelder produktsikkerhet, vil dette bli eksplisitt oppgitt.

“Produktsikkerhet” knytter seg bare til forbrukerprodukter og gjelder ikke industriprodukter, heller ikke matvarer. Usikre produkter er dem som ikke oppfyller sikkerhetsstandardene, og ikke for eksempel geværer eller kniver.

“Forbrukermyndigheter” er nasjonale, regionale og lokale offentlige myndigheter som driver med overvåkning av markedet og annen virksomhet beregnet på å sikre at lovgivningen om forbruker- og produktsikkerhet blir fulgt.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Hvor godt informert er du om dine juridiske forpliktelser overfor forbrukerne i henhold til nasjonal lovgivning om forbrukerkjøp?

Med forbrukerlovgivning mener vi lovgivning som ivaretar forbrukernes økonomiske interesser, og som ikke omfatter produktsikkerhet. Når spørsmålene gjelder produktsikkerhet, er dette eksplisitt oppgitt.

Alle svar er strengt anonyme.

- Fullt ut informert. 1
- Godt informert. 2
- Ikke godt informert. 3
- Ikke informert i det hele tatt?..... 4
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A2. Og hvor godt informert tror du forbrukerne er om sine rettigheter i henhold til forbrukerlovgivningen i Norge?

- Fullt ut informert. 1
- Godt informert. 2
- Ikke godt informert. 3
- Ikke informert i det hele tatt?..... 4
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

MODIFIED TREND

A3. Hvor godt informert er du om lovgivningen om produktsikkerhet?

“Produktsikkerhet” knytter seg bare til forbrukerprodukter og gjelder ikke industriprodukter, heller ikke matvarer. Usikre produkter er dem som ikke oppfyller sikkerhetsstandardene, ikke gevær eller kniver.

- Fullt ut informert. 1
- Godt informert. 2
- Ikke godt informert. 3
- Ikke informert i det hele tatt?..... 4
- Ikke relevant fordi vi ikke selger produkter..... 5
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

TREND

A4. Vet du hvor du kan finne relevant informasjon om reglene for forbrukervern i andre EU land?

[LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG]

- Ja, når det gjelder lovgivningen i mitt eget land..... 1
- Ja, når det gjelder lovgivningen i andre EU-land 2
- [Ja, nevnte European Consumer Centre (ECC-Net/Forbruker Europa) spesielt] 3
- Nei, verken for mitt eget land eller for andre EU-land 4
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A5. I løpet av de siste to årene, har du aktivt søkt informasjon eller råd om forbrukerlovgivning (for eksempel ved å kontakte forbrukermyndighetene skriftlig eller per telefon, eller ved å søke på nettsider)?

- Ja..... 1
- Nei, jeg har allerede denne informasjonen, så jeg hadde ikke behov for å lete etter den 2
- Nei, fordi jeg ikke trengte denne informasjonen 3
- Nei, fordi jeg ikke vet hvor jeg kan få tak i denne informasjonen..... 4
- Nei, selv om slik informasjon ville være nyttig..... 5
- Nei, av andre grunner 6
- [Vet ikke/Ikke 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, det vil si når et produkt kjøpes på Internett, per telefon eller via post, hvor lang er angrefristen i ditt land?

Hvor mange KALENDERDAGER er den?

.....Kalenderdager

IF COUNTRY= AT,BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL,IT, RO

Med hensyn til fjernsalg, det vil si når et produkt kjøpes på Internett, per telefon eller via post, hvor lang er angrefristen i ditt land?

Hvor mange VIRKEDAGER er den?

.....Virkedager

IF COUNTRY=DE

Med hensyn til fjernsalg, det vil si når et produkt kjøpes på Internett, per telefon eller via post, hvor lang er angrefristen i ditt land?

Hvor mange uker er den?

.....Uker

Angrefristen er den juridiske rettigheten en forbruker har til å returnere et produkt kjøpt på Internett, over telefon eller på postordre innen et visst tidsrom, uten å måtte betale et gebyr.

NEW

A7. Vennligst fyll ut følgende utsagn på riktig måte.

Forbrukeren har rett til å be om at et produkt med feil blir skiftet ut eller reparert... (Må tilpasses nasjonalt)

- Innen 1 år fra datoen for det opprinnelige kjøpet, eller 1
- Innen 2 år fra datoen for det opprinnelige kjøpet, eller 2
- Innen minst 2 år fra datoen for det opprinnelige kjøpet, og lenger for visse produkter? 3
- [Ingen av svarene ovenfor] 4
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A8. Vennligst angi om følgende handelspraksis er forbudt eller ikke [i ditt land].

- Forbudt..... 1
 - Ikke forbudt 2
 - [Vet ikke/Ikke svar.] 9
- A. Å legge ved en faktura eller et lignende dokument for betaling sammen med markedsføringsmateriell..... 1 2 9
- B. Å reklamere for produkter til en veldig lav pris sammenlignet med andre tilbud uten å ha en rimelig mengde av disse produktene for salg. 1 2 9
- C. Å komme med overdrevne påstander i en reklame..... 1 2 9
- D. Å beskrive et produkt som “gratis” selv om det bare er gratis for kunder som ringer et telefonnummer som det koster penger å ringe til..... 1 2 9

NEW

A9. Vennligst angi om de følgende utsagnene knyttet til produktsikkerhet er korrekte eller ikke?

- Korrekt..... 1
 - Ikke korrekt 2
 - [Vet ikke/Ikke svar.] 9
- A. På anmodning fra myndighetene må detaljhandlerne samarbeide med myndighetene for å forebygge risiko skapt av produkter som de har levert. 1 2 9
- B. Detaljhandlerne må umiddelbart varsle myndighetene om eventuelle usikre produkter de selger. 1 2 9
- C. Detaljhandlerne må straks kalle tilbake usikre produkter fra kundene. 1 2 9
- D. Detaljhandlerne skal gi myndighetene kontaktopplysninger om produsenter / importører av usikre produkter. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. I løpet av de siste tolv månedene, har du kommet over bedragerske annonser, utsagn eller tilbud utsendt av dine konkurrenter?

Bedragerisk reklame der man forsøker å tjene penger uten å selge noe.

- Ja, flere ganger..... 1
- Ja, en gang eller to 2
- Nei 3
- [Ikke relevant]..... 8
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A11. I løpet av de siste tolv månedene, har du kommet over villedende eller bedragerske annonser, utsagn eller tilbud utsendt av dine konkurrenter?

Villedende eller bedragerske annonser er annonser som inneholder uriktig informasjon eller som presenterer korrekte fakta om varene eller tjenestene som selges, men på en villedende måte.

- Ja, flere ganger..... 1
- Ja, en gang eller to 2
- Nei 3
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A12. I løpet av de siste tolv månedene, kjenner du til om dine konkurrenter bevisst har solgt usikre produkter?

- Ja, flere ganger..... 1
- Ja, en gang eller to 2
- Nei 3
- Spørsmålet er ikke relevant, for jeg selger ikke produkter 4
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A13. I løpet av de siste tolv månedene, kjenner du til om dine konkurrenter på en urimelig måte har forsøkt å presse kunder til å kjøpe noe eller undertegne en kontrakt?

- Ja, flere ganger..... 1
- Ja, en gang eller to 2
- Nei 3
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A14. I løpet av de siste tolv månedene, kjenner du til om dine konkurrenter har brukt det du anser som urimelige forbrukerkontraktvilkår?

Urimelige kontraktvilkår er vilkår som skaper en betydelig ubalanse i partenes rettigheter og forpliktelser etter kontrakten på bekostning av forbrukeren.

- Ja, flere ganger..... 1
- Ja, en gang eller to..... 2
- Nei 3
- [Vet ikke/Ikke svar.]..... 9

NEW

A15. Når du tenker på all lovgivning som handler om forbrukernes økonomiske interesser, vennligst angi om du er helt enig - enig - uenig - helt uenig i følgende utsagn. Jeg vil gjenta at alle svar er strengt anonyme.

- Helt enig 1
 - Enig..... 2
 - Uenig 3
 - Helt Uenig..... 4
 - [Vet ikke/Ikke svar.]..... 9
- A. Du oppfyller forbrukerlovgivningen..... 1 2 3 4 9
- B. Dine konkurrenter oppfyller forbrukerlovgivningen. 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. I forhold til forbrukerlovgivningen, har noe av det følgende funnet sted i løpet av de siste to årene?

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

- Ja..... 1
 - Nei 2
 - [Ikke relevant]..... 8
 - [Vet ikke/Ikke svar.]..... 9
- A. Du er blitt kontaktet av forbrukermyndighetene innenfor rammen av en generell kontroll vedrørende ditt innenlandske salg 1 2 8 9
- [HVIS LANDET IKKE ER AT ELLER DE]
- B1. Du er blitt kontaktet av forbrukermyndighetene i forbindelse med en spesifikk kontroll vedrørende ditt innenlandske salg..... 1 2 8 9
- [HVIS LANDET ER AT ELLER DE]
- B2. Du er blitt kontaktet av forbrukermyndighetene eller av forbrukerorganisasjoner i forbindelse med en spesifikk kontroll vedrørende ditt innenlandske salg
- [HVIS LANDET IKKE ER AT ELLER DE]
- C1. En av dine konkurrenter har vært gjenstand for kontroll fra forbrukermyndighetene..... 1 2 8 9
- [HVIS LANDET ER AT ELLER DE]
- C2. En av dine konkurrenter har vært gjenstand for kontroll fra forbrukermyndighetene eller fra forbrukerorganisasjoner
- D. Du er blitt informert av forbrukermyndighetene (eller av forbrukerorganisasjoner) om at de anser at du bryter forbrukerlovgivningen, for eksempel i et møte eller en telefonsamtale med en tjenesteperson, ved at du har fått et brev eller en e-post som

opplyser deg om manglende oppfylning av lovgivningen, ved at du er stevnet for retten eller i form av et pålegg	1 2 8 9
E. En av dine konkurrenter er blitt informert av forbrukermyndighetene (eller av forbrukerorganisasjoner) om at de anser at konkurrentene bryter forbrukerlovgivningen.	1 2 8 9
F. Du er blitt ilagt straff av en bransjeorganisasjon for ikke å respektere de avtalte retningslinjene / den avtalte praksis	1 2 8 9
G. Du har gjennom media hørt om et brudd på forbrukerlovgivningen på ditt marked.	1 2 8 9
H. Du er blitt kontaktet av forbrukermyndighetene innenfor rammen av en generell kontroll vedrørende ditt salg over landegrensene	1 2 8 9
[HVIS LANDET IKKE ER AT ELLER DE]	
I1. Du er blitt kontaktet av forbrukermyndighetene i forbindelse med en spesifikk kontroll vedrørende ditt salg over landegrensene.....	1 2 8 9
[HVIS LANDET ER AT ELLER DE]	
I2. Du er blitt kontaktet av forbrukermyndighetene eller av forbrukerorganisasjoner i forbindelse med en spesifikk kontroll vedrørende ditt salg over landegrensene	
J. Du er blitt kontaktet av Forbrukerrådet (ECC-nettverket) vedrørende en konkret forbrukerklage.....	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. I forbindelse med produktsikkerhet, har noe av det følgende funnet sted i ditt firma de siste to årene?

- Ja.....	1
- Nei	2
- [IKKE RELEVANT, SELGER IKKE PRODUKTER]	8
- [Vet ikke/Ikke svar.]	9
A. At du har mottatt klager fra kunder om sikkerheten ved noen av produktene dere har solgt.....	1 2 8 9
B. Myndighetene har kontrollert sikkerheten ved noen av produktene dere solgte.....	1 2 8 9
C. Myndighetene har bedt dere trekke eller kalle tilbake noen av produktene dere solgte	1 2 8 9
D. Myndighetene har bedt dere sende ut en offentlig advarsel om sikkerheten ved noen av produktene dere solgte.....	1 2 8 9
E. Dere, som forhandler, gjennomførte tester for å forsikre dere om at noen av produktene dere selger er sikre.....	1 2 8 9
F. Andre tiltak (uhjulpel)	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Følgende utsagn gjelder overvåkning av at forbruker- og produktsikkerhetslovgivningen etterlevs. Vennligst si om du er helt enig - enig - uenig - helt uenig i de følgende utsagnene.

- Helt enig	1
- Enig.....	2
- Uenig	3
- Helt Uenig.....	4
- [Vet ikke/Ikke svar.]	9

- A. I mitt land driver myndighetene aktiv overvåkning og sikrer oppfylning av forbrukerlovgivningen i min bransje..... 1 2 3 4 9
- B. I mitt land driver myndighetene aktiv overvåkning og sikrer oppfylning av produktsikkerhetslovgivningen i min bransje. 1 2 3 4 9
- C. I mitt land overvåker frivillige forbrukerorganisasjoner aktivt at forbrukerlovgivningen overholdes i min bransje. 1 2 3 4 9
- D. I mitt land overvåker bransjeorganisasjonene aktivt at retningslinjer eller praksis overholdes i min bransje. 1 2 3 4 9
- E. Mediene informerer regelmessig om virksomheter som ikke respekterer forbrukerlovgivningen. 1 2 3 4 9
- F. Jeg har endret min kommersielle praksis som et resultat av et oppslag i media..... 1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Hva er de viktigste tingene forbrukere har klagt på i de siste tolv månedene?

[ÅPNE SPØRSMÅL MED FOHÅNDSKODING - Flere svar er mulig]

- Kvaliteten på produktet (eller tjenesten)..... 1
- Ettersalg eller avhjelping av feil eller mangler 2
- Levering, forsyning, installasjon (herunder kundeservice)..... 3
- Pris, sats, faktura eller regning 4
- Kontraktvilkår eller garantier 5
- Villedende reklame, aggressivt salg eller bedragersk praksis 6
- Mangel på klar informasjon..... 7
- Episode knyttet til usikre produkter eller tjenester 8
- Ethiske eller miljømessige aspekter..... 9
- Spørsmål knyttet til personvern 10
- Problemer ved bytte av leverandør 11
- Andre 12
- Ingen 98
- [Vet ikke/Ikke svar.] 99

NEW

A20. Hvor stor prosent av klagen du har mottatt i de siste tolv månedene kunne du løse direkte med kunden til kundens tilfredshet?

- %
- [Vet ikke/Ikke svar.] 999

Redress

TREND

A21. Jeg vil nå spørre om tvister med forbrukere i Norge, uavhengig av om det er snakk om en transaksjon over landegrensene eller en normal salgssituasjon. Har du allerede benyttet noen

alternative mekanismer for løsninger på tvister (som f.eks. forliksrådet, meglere, forhandlere, ombudsmenn, eller andre former for løsning av tvister utenfor rettssystemet) for å løse en uoverensstemmelse med en forbruker? (Flere svar er mulig, Må tilpasses for Finland)

- Nei, og jeg kjenner ikke til noen slike mekanismer..... 1
- Nei, men jeg kjenner noen slike alternative mekanismer 2
- Nei, men jeg er medlem av en slik mekanisme 3
- Ja, jeg har brukt slike alternative mekanismer..... 4
- Ja, jeg bruker disse mekanismene regelmessig..... 5
- Ja, gjennom den alternative mekanismen jeg er medlem av..... 6
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

[IF A21=NO]

NEW

A22a. Hvorfor har du ikke brukt slike alternative mekanismer?

LES OPP – ROTER - Flere svar er mulig

- Du er rede til å bruke alternative mekanismer, men det har aldri vært behov for det..... 1
- Du visste ikke at slike mekanismer var tilgjengelige i ditt land for din bransje 2
- Du følte deg ikke tilstrekkelig informert om prosessen med disse mekanismene 3
- Du har ikke tillit til disse alternative mekanismene..... 4
- Disse mekanismene er for tidkrevende..... 5
- Disse mekanismene er for dyre..... 6
- Du foretrakk å avgjøre saken i retten..... 7
- Disse mekanismene er ikke tilgjengelige i ditt land for din bransje..... 8
- Annet 9
- [Vet ikke/Ikke svar.] 99

[IF A21=YES]

NEW

A22b. Hva ble utfallet av den siste saken du løste gjennom alternative mekanismer?

- Tvisten ble bilagt 1
- Mekanismen fattet en avgjørelse/innstilling, men du bestemte deg for å gå til sak..... 2
- Mekanismen fattet en avgjørelse/innstilling, men forbrukeren bestemte seg for å gå til sak..... 3
- Mekanismen fattet en avgjørelse/innstilling, men du etterkom den ikke, og forbrukeren gikk ikke til sak 4
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

[SPØR ALLE]

NEW

A23. Har du i løpet av de siste to årene vært stevnet for retten for å avgjøre tvister med forbrukere?

[BARE ETT SVAR ER MULIG]

- Ja, av individuelle forbrukere 1
- Ja, av en gruppe forbrukere som en del av et gruppsøksmål 2
- Ja, av et representativt organ (dvs. en forbrukerorganisasjon eller en nasjonal myndighet) som en del av et gruppesøksmål..... 3
- Nei 4
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A24. Ville du foretrekke å løse en tvist med en gruppe forbrukere over det samme problemet gjennom ...?

[BARE ETT SVAR ER MULIG]

- Alternative mekanismer for hver enkelt forbruker, eller 1
- Alternative mekanismer for gruppen samlet, eller..... 2
- Rettssaker med hver enkelt forbruker, eller..... 3
- Rettssaker med den samlede gruppen? 4
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

Others

A25. Når du tenker på alle produkter, utenom matvarer, som nå er på markedet i ditt land, tror du at...?

[BARE ETT SVAR ER MULIG]

- I alt vesentlig er alle produkter trygge,..... 1
- et mindre antall produkter er ikke trygge, eller 2
- en betydelig andel av produktene er utrygge? 3
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9

NEW

A26. Deltar du i en “code of conduct”, eller retningslinjer eller praksis, knyttet til forbrukerspørsmål eller kommersielle spørsmål i din bransje / marked?

- Ja..... 1
- Nei 2
- [Vet ikke/Ikke svar.] 9