

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Denmark**

FL332 - DK

Forbrugernes holdning til handel på tværs af grænser og forbrugerbeskyttelse

D1 Hvad er din alder?

(SKRIV NED - HVIS "ØNSKER IKKE AT SVARE" KODE '99')

--	--

D2 Respondentens køn

Mand	1
Kvinde	2

EN SÆLGER ER EN DETAILHANDLER, DER SÆLGER EN VARE, ENTEN I EN BUTIK ELLER PÅ NETTET - EN UDBYDER SÆLGER EN SERVICEYDELSE

STILLES TIL ALLE

--

Q1 Har du inden for de seneste 12 måneder købt nogen varer eller serviceydelser via internettet, telefon eller postordre i Danmark eller et andet sted på nogen af følgende måder...?

(FLERE SVAR MULIGT)

	(LÆS OP)	Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i Danmark	Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende i et andet EU-land	Ja, fra en sælger/udbyder, der er hjemmehørende uden for EU	Nej	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	----------	---	--	---	-----	-----------------------------------

1	Via internettet (hjemmeside, e-mail, osv.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Via telefonen	1,	2,	3,	4,	5,
3	Via posten (katalog, postordre osv.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

Q2.1 STILLES, HVIS "Ja, fra en sælger/udbyder hjemmehørende i Danmark", KODE 1 I Q1.1 ELLER/OG Q1.2 ELLER/OG Q1.3 – ANDRE GÅ TIL Q2.2

PROG: Beløb skal indtastes direkte i lokal valuta. Beløbet omregnes automatisk til euro (omregningstabel er tilsendt)

--

Q2.1 Du svarede, at du har købt noget via internettet, telefon eller postordre fra en sælger/udbyder hjemmehørende i Danmark. Kan du fortælle mig, hvor stort et beløb du i alt har brugt på de varer og serviceydelser, du har købt via internettet, telefon eller postordre i Danmark i løbet af de seneste 12 måneder. Det må gerne være et cirkabeløb.

(INT.: HVIS "Ved ikke" KODE "999999")

[kr.]

NEW

Q2.2 STILLES, HVIS "Ja, fra en sælger/udbyder hjemmehørende i et andet EU-land", KODE 2 I Q1.1 ELLER/OG Q1.2 ELLER/OG Q1.3 – ANDRE GÅ TIL Q2.3

PROG: Beløb skal indtastes direkte i lokal valuta. Beløbet omregnes automatisk til euro (omregningstabel er tilsendt)

Q2.2 Du svarede, at du har købt noget via internettet, telefon eller postordre fra en sælger/udbyder hjemmehørende i ET ANDET EU-LAND. Kan du fortælle mig, hvor stort et beløb du i alt har brugt på de varer og serviceydelser, du har købt via internettet, telefon eller postordre fra et andet EU-land i løbet af de seneste 12 måneder. Det må gerne være et cirkabeløb.

(INT.: HVIS "Ved ikke" KODE "999999")

[kr.]

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

Q2.3 STILLES, HVIS "Ja, fra en sælger/udbyder hjemmehørende uden for EU", KODE 3 I Q1.1 ELLER/OG Q1.2 ELLER/OG Q1.3 – ANDRE GÅ TIL Q3

PROG: Beløb skal indtastes direkte i lokal valuta. Beløbet omregnes automatisk til euro (omregningstabel er tilsendt)

Q2.3 Du svarede, at du har købt noget via internettet, telefon eller postordre fra en sælger/udbyder hjemmehørende uden for EU. Kan du fortælle mig, hvor stort et beløb du i alt har brugt på de varer og serviceydelser, du har købt via internettet, telefon eller postordre uden for EU i løbet af de seneste 12 måneder. Det må gerne være et cirkabeløb.

(INT.: HVIS "Ved ikke" KODE "999999")

[kr.]

NEW

Q3 STILLES, HVIS KODE 1 ELLER 2 I Q1.1 ELLER/OG Q1.2 ELLER/OG Q1.3 – ANDRE GÅ TIL Q4

--

Q3	Har du i løbet af de sidste 12 måneder været ude for nogen af de følgende situationer ved køb af noget via internettet, telefon eller postordre i Danmark eller et andet sted?
----	--

(ET SVAR PR. LINJE)
---------------------

	(LÆS OP)	Forekom	Forekom ikke	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
1	En forsinkelse i leveringen af noget, der var købt af en sælger/udbyder hjemmehørende i Danmark	1	2	3
2	Du købte noget fra en sælger/udbyder hjemmehørende i Danmark, og det blev slet ikke leveret	1	2	3
3	En forsinkelse i leveringen af noget, der blev købt af en sælger/udbyder hjemmehørende i et andet EU-land	1	2	3
4	Du købte noget af en sælger/udbyder hjemmehørende i et andet EU-land, og det blev slet ikke leveret	1	2	3
5	Du ønskede at købe noget fra en sælger/udbyder i et andet EU-land, men sælgeren afviste at levere eller sælge til Danmark	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED
--------------------------

STILLES TIL ALLE
------------------

--

Q4	Har du i løbet af de sidste 12 måneder købt varer, mens du var på ferie, indkøb eller forretningsrejse i et andet EU-land?
----	--

(KUN ET SVAR)
---------------

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	3

FL 299 Q2
-----------

--

Q5	Fortæl mig, om du er enig eller uenig i hvert af følgende udsagn, når du tænker overordnet på at købe varer eller tjenesteydelser fra sælgere/udbydere, der er hjemmehørende andre steder i EU, hvilket vi betegner som "køb på tværs af grænser".
----	--

(ET SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Helt enig	Overvejen de enig	Overvejen de uenig	Helt uenig	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	----------	-----------	----------------------	-----------------------	------------	---

1	Du er villig til at købe varer og tjenesteydelser med brug af et andet af EU's sprog	1	2	3	4	5
2	Du ved hvor man kan få information og rådgivning om grænsehandel i EU	1	2	3	4	5
3	I løbet af de næste 12 måneder påtænker du dig at foretage køb på tværs af grænser, som er af en samlet større værdi end dem du har foretaget inden for de sidste 12 måneder	1	2	3	4	5
4	Du er ikke interesseret i at foretage et køb på tværs af grænser i EU inden for de næste 12 måneder	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	For hver af de følgende købsformer: føler du dig mere tryk ved at foretage køb fra sælgere/udbydere hjemmehørende i et andet EU-land, i Danmark eller lige tryk ved begge?
----	--

(ET SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Mere tryk ved sælgere fra et andet EU-land	Mere tryk ved sælgere fra Danmark end fra et andet EU-land	Lige tryk	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	----------	--	--	-----------	-----------------------------------

1	Køb af varer eller tjenesteydelser via internettet	1	2	3	4
2	Køb af varer eller tjenesteydelser via telefon eller post	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Er noget af følgende hændt for dig inden for de seneste 12 måneder?

(ET SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Ja	Nej	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	----------	----	-----	-----------------------------------

1	Er du stødt på uopfordrede salgsreklamer eller reklametilbud (telefonopkald, spam e-mail, reklame SMS, osv.)	1	2	3
2	Er du stødt på misvisende eller vildledende reklamer, påstande eller reklametilbud	1	2	3
3	Svarede du på en annonce eller et reklametilbud, som viste sig at være misvisende eller vildledende	1	2	3
4	Er du stødt på svindel-annoncer, -påstande eller -reklametilbud	1	2	3
5	Svarede du på en annonce eller et reklametilbud, som viste sig at være svindel	1	2	3
6	Er du stødt på overdrevne eller misvisende påstande om den gavnlige effekt af øko- eller miljøvenlige produkter	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Forestil dig, at du har bestilt en vare via postordre, telefon eller internettet. Tror du, at du har ret til at returnere den bestilte vare 4 dage efter levering og få pengene tilbage, uden at angive en årsag?

(KUN ET SVAR)

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	3

EB73.3 QA6

Q9 Forestil dig, at et nyt køleskab, som du har købt for 18 måneder siden, bryder sammen, uden at det skyldes en fejl fra din side. Du har ikke købt det med udvidet garanti. Har du ret til at få det repareret eller udskiftet gratis?

(KUN ET SVAR)

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Forestil dig, at du med posten modtager to undervisningsdvd'er, som du ikke har bestilt, sammen med en faktura på 150 Kr. for varen. Er du forpligtet til at betale fakturaen?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Nej, og du er ikke forpligtet til at sende dvd'erne tilbage	1
Nej, forudsat at du sender dvd'erne tilbage	2
Ja, du er forpligtet til at betale	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 I løbet af de sidste 12 måneder har du da været ude for problemer, når du har købt noget i Danmark?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja - og du klagede over det til sælgeren/udbyderen/fabrikanten	1
Ja - men du klagede ikke over det til sælgeren/udbyderen/fabrikanten	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

Q12.1 STILLES, HVIS "Ja – og du klagede over det til sælgeren/udbyderen/fabrikanten",  
KODE 1 I Q11 – ANDRE GÅ TIL Q12.2

Q12.1 Var du generelt tilfreds eller utilfreds med den måde din(e) klage(r) blev behandlet af sælgeren/udbyderen/fabrikanten?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Meget tilfreds	1
Forholdsvis tilfreds	2
Ikke særligt tilfreds	3
Overhovedet ikke tilfreds	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

FL 299 Q10A

Q12.2 STILLES, HVIS "Ja – men du klagede ikke over det til sælgeren/udbyderen/fabrikanten", KODE 2 I Q11 – ANDRE GÅ TIL Q13

Q12.2 Hvad var hovedårsagen(erne) til, at du ikke indgav nogen klage?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Det var usandsynligt at du ville kunne finde en tilfredsstillende løsning på det problem du oplevede	1,
De berørte beløb var for små	2,
Du vidste ikke, hvordan eller hvor du skulle klage henne	3,
Du var ikke sikker på dine rettigheder som forbruger	4,
Du mente, at det ville tage for lang tid	5,
Du har tidligere forsøgt at klage over andre problemer, men fik ikke noget ud af det	6,
Du klagede ikke til sælgeren/udbyderen, men gik direkte til en tredjepart (forbrugerorganisation, sagfører, voldgift, mægling, forligsinstant, i retten)	7,
Andet - (LÆS IKKE OP)	8,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

Q13 STILLES, HVIS "Ikke særligt tilfreds" (KODE 3) ELLER "Overhovedet ikke tilfreds" (KODE 4) I Q12.1 – ANDRE GÅ TIL Q14

Q13 Hvordan gik du videre?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)



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 forligsinstitution	4,
Du bragte sagen for retten	5,
Du klagede til en offentlig myndighed (forbrugermyndighed, tilsynsmyndighed eller lokal/regional myndighed)	6,
Andet - (LÆS IKKE OP)	7,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	8,

FL 299 Q11

STILLES TIL ALLE

Q14 For hvert af følgende udsagn, kan du fortælle mig om du er enig eller uenig i det. I Danmark...

(ET SVAR PR. LINJE)

	(LÆS OP)	Fuldstændig enig	Enig	Uenig	Fuldstændig uenig	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	----------	------------------	------	-------	-------------------	-----------------------------------

1	...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	5
2	...er det nemt at løse en uoverensstemmelse med en sælger/udbyder i retten	1	2	3	4	5
3	...stoler du på, at de uafhængige forbrugerorganisationer vil beskytte dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5
4	...stoler du på, at de offentlige myndigheder vil beskytte dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5

5	...føler du, at du er tilstrækkeligt beskyttet af de eksisterende tiltag mht. at beskytte forbrugere	1	2	3	4	5
6	...respekterer sælgere/udbydere generelt dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5
7	...har du ændret forbrugeradfærd som resultat af en historie i medierne (f.eks. skiftede til anden butik eller produkt)	1	2	3	4	5
8	...ser du regelmæssigt tv eller hører radioprogrammer, der handler om forbrugerspørgsmål	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LÆS OP: "Produktsikkerhed" vedrører udelukkende forbrugerprodukter og ikke industriprodukter. Med usikre produkter menes produkter, der ikke overholder sikkerhedsnormerne. Der menes ikke farlige produkter som rifler eller knive.

Q15 Når du tænker på alle de nonfood-produkter, der på markedet i øjeblikket i Danmark, synes du så, at...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

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 (LÆS IKKE OP)	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

FL 299 Q13

Q16 Og når du tænker på alle fødevarerprodukter på markedet i Danmark i øjeblikket, synes du så, at...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

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 (LÆS IKKE OP)	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

FL 299 Q14

Q17 Har du nogensinde været personligt berørt af tilbagekaldelse af en vare fra markedet?

(LÆS OP - KUN ET SVAR)

Ja - et nonfood-produkt	1
Ja - et fødevarerprodukt	2
Ja - for begge	3
Nej	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

FL 299 Q15

Q18 Hvis du kigger på alt det, du købte i sidste uge; havde den miljømæssige påvirkning af et produkt eller en tjenesteydelse en indvirkning på dit valg?

(KUN ET SVAR)

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	3

FL 299 Q17

STILLES TIL ALLE

DEMOGRAFI

D4 Hvor gammel var du, da du afsluttede din fuldtidsuddannelse?

(INT. KODE "00", HVIS "STADIG STUDERENDE" - HVIS "INGEN UDDANNELSE" KODE '01' - HVIS "ØNSKER IKKE AT SVARE" KODE '98' - HVIS "VED IKKE" KODE '99')

FL 999 D4

D5 Hvad angår din nuværende beskæftigelse, vil du sige, at du er selvstændig, lønmodtager eller arbejder, eller vil du sige, at du er uden erhvervsmæssig beskæftigelse? Betyder det, at du er...?

VED SVAR I EN HOVEDKATEGORI LÆSES DE RESPEKTIVE UNDERKATEGORIER OP

SELVSTÆNDIG	
Landmand, forstmand, fisker	1
Butiksejer, håndværker	2
Udøver af et liberalt erhverv (advokat, læge, revisor, arkitekt, etc.)	3
Leder af et firma	4
Andet	5
LØNMODTAGER	
Udøver af et liberalt erhverv (advokat, læge, revisor, arkitekt, etc.)	6
Daglig leder, direktør eller topleder	7
Mellemlider	8
Embedsmand	9
Kontomedarbejder	10
Anden form for ansat (sælger, sygeplejerske, osv.)	11
Andet	12
ARBEJDER	
Tilsynsførende/sjakformand (teamleder, osv.)	13
Arbejder	14
Ufaglært arbejder	15
Andet	16
UDEN ERHVERVSMÆSSIG BESKÆFTIGELSE	
Hjemmegående	17
Studerende (fuld tid)	18
Pensioneret	19
Jobsøgende	20
Andet	21
Ønsker ikke at svare (LÆS IKKE OP)	22

FL 999 D5

D6 Har du internetforbindelse i hjemmet?

Ja	1
Nej	2

FL 999 D6

D12 Hvilken kommune bor du i?

(LÆS OP OM NØDVENDIGT - KUN ÉT SVAR MULIGT)

--	--	--

D13 Bor du i...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Landdistrikt eller landsby	1
Lille eller middelstor by	2
Storby	3

Ved ikke (LÆS IKKE OP)	4
------------------------	---

D18	Har du en mobiltelefon?
-----	-------------------------

(LÆS IKKE OP)
---------------

Ja	1
Nej	2

D20	Har du en fastnettelefon?
-----	---------------------------

(LÆS IKKE OP)
---------------

Ja	1
Nej	2

D22	Hvor mange personer på 15 år og derover bor der i din husstand, inklusiv dig selv?
-----	--

(SKRIV NED - HVIS "VED IKKE" KODE '98' - HVIS "ØNSKER IKKE AT SVARE" KODE '99')
---

	Antal personer på 15 år eller ældre i husstanden
--	--