

ZA5615

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

**Country Questionnaire
Norway**

FL332 - NW

Forbrukeres holdninger til handel over landegrensene og forbrukerbeskyttelse

D1 Hva er din alder?

(NOTER - HVIS "NEKTER", KODE 99)

--	--

D2 Registrer kjønn

Mann	1
Kvinne	2

EN SELGER ER FORHANDLER AV EN VARE, ENTEN BUTIKK ELLER NETTSTED - EN LEVERANDØR SELGER EN TJENESTE

TIL ALLE

--

Q1 Har du i løpet av de siste 12 månedene kjøpt varer eller tjenester via Internett, telefon eller post i Norge eller andre steder på noen av følgende måter?

(FLERE SVAR MULIG)

	(LES OPP)	Ja, fra en selger/leverandør i Norge	Ja, fra en selger/leverandør i et EU-land	Ja, fra en selger/leverandør i et annet land utenfor EU	Nei	Ikke sikker/ube svart (IKKE LES OPP)
--	-----------	--------------------------------------	---	---	-----	--------------------------------------

1	Via Internett (nettsted, e-post osv.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Via telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Via post (kataloger, postordre osv.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

STILL Q2.1 HVIS "Ja, fra en selger/leverandør i Norge", KODE 1 I Q1.1 ELLER/OG Q1.2 ELLER/OG Q1.3 - ELLERS GÅR DU TIL Q2.2

PROG: Beløpet må angis direkte i lokal valuta, og beløpet blir automatisk omregnet til euro (omregningstabellen er sendt)

--

Q2.1 Du sa at du hadde kjøpt noe over Internett, telefon eller post fra en selger/leverandør i Norge. Kan du fortelle meg hvor mye du betalte totalt for varer og tjenester du kjøpte over Internett, telefon eller post i Norge i løpet av de siste 12 månedene, selv om det er et omtrentlig beløp?

(INT.: HVIS "Vet ikke", KODE 999999)

NOK

NEW

STILL Q2.2 HVIS "Ja, fra en selger/leverandør i et EU-land", KODE 2 I Q1.1 ELLER/OG Q1.2 ELLER/OG Q1.3 - ELLERS GÅR DU TIL Q2.3

PROG: Beløpet må angis direkte i lokal valuta, og beløpet blir automatisk omregnet til euro (omregningstabellen er sendt)

Q2.2 Du sa at du hadde kjøpt noe over Internett, telefon eller post fra en selger/leverandør i ET EU-LAND. Kan du fortelle meg hvor mye du betalte totalt for varer og tjenester du kjøpte over Internett, telefon eller post fra et EU-land i løpet av de siste 12 månedene, selv om det er et omtrentlig beløp?

(INT.: HVIS "Vet ikke", kode 999999)

NOK

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

STILL Q2.3 HVIS "Ja, fra en selger/leverandør i et annet land utenfor EU", KODE 3 I Q1.1 ELLER/OG Q1.2 ELLER/OG Q1.3 - ELLERS GÅR DU TIL Q3

PROG: Beløpet må angis direkte i lokal valuta, og beløpet blir automatisk omregnet til euro (omregningstabellen er sendt)

Q2.3 Du sa at du hadde kjøpt noe over Internett, telefon eller post fra en selger/leverandør i et annet land utenfor EU. Kan du fortelle meg hvor mye du betalte totalt for varer og tjenester du kjøpte over Internett, telefon eller post fra utenfor EU i løpet av de siste 12 månedene, selv om det er et omtrentlig beløp?

(INT.: HVIS "Vet ikke", kode 999999)

NOK

NEW

STILL Q3 HVIS KODE 1 ELLER 2 I Q1.1 ELLER/OG Q1.2 ELLER/OG Q1.3 - ELLERS GÅR DU TIL Q4

--

Q3	Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd noen av følgende situasjoner da du kjøpte noe over Internett, telefon eller post i Norge eller et annet sted?
----	--

(KUN ETT SVAR PR LINJE)

	(LES OPP)	Opplevd	Ikke opplevd	Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	-----------	---------	--------------	-------------------------------------

1	En forsinkelse i leveringen av noe du kjøpte fra en selger/leverandør i Norge	1	2	3
2	Du kjøpte noe fra en selger/leverandør i Norge, og det ble ikke levert i det hele tatt	1	2	3
3	En forsinkelse i leveringen av noe du kjøpte fra en selger/leverandør i et EU-land	1	2	3
4	Du kjøpte noe fra en selger/leverandør i et EU-land, og det ble ikke levert i det hele tatt	1	2	3
5	Du ønsket å kjøpe noe fra en selger/leverandør i et EU-land, men selgeren leverte eller solgte ikke til Norge	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

TIL ALLE

--

Q4	Har du i løpet av de siste 12 månedene kjøpt varer mens du var på ferie, på shoppingtur eller jobbrelatert reise i et EU-land?
----	--

(KUN ETT SVAR MULIG)

Ja	1
Nei	2
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

FL 299 Q2

--

Q5	Når du tenker generelt på det å kjøpe varer eller tjenester fra selgere/leverandører i EU, som vi kaller "handel over landegrensene", kan du fortelle meg i hvilken grad du er enig eller uenig i følgende utsagn?
----	--

(KUN ETT SVAR PR LINJE)

	(LES OPP)	Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Ikke sikker/ube svart (IKKE LES OPP)
--	-----------	-----------	-------------	--------------	------------	--------------------------------------

1	Du er forberedt på å bruke et EU-språk ved kjøp av varer og tjenester	1	2	3	4	5
2	Du vet hvor du kan finne informasjon og råd om handel over landegrensene i EU	1	2	3	4	5
3	De neste 12 månedene har du planer om å foreta kjøp over landegrensene verdt mer enn de du foretok de siste 12 månedene	1	2	3	4	5
4	Du er ikke interessert i å foreta noe kjøp over landegrensene i EU de neste 12 månedene	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	For hvert av følgende, føler du deg tryggere på å foreta kjøp fra selgere/leverandører i et EU-land, i Norge eller like trygg på begge deler?
----	---

(KUN ETT SVAR PER LINJE)

	(LES OPP)	Tryggere på selgere fra et EU-land	Tryggere på selgere fra Norge enn på selgere fra et EU-land	Like trygg	Ikke sikker/ube svart (IKKE LES OPP)
--	-----------	------------------------------------	---	------------	--------------------------------------

1	Kjøpe varer eller tjenester over Internett	1	2	3	4
2	Kjøpe varer eller tjenester via telefon eller post	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Har du opplevd noe av det følgende i løpet av de siste 12 månedene?

(KUN ETT SVAR PER LINJE)

	(LES OPP)	Ja	Nei	Ikke sikker/ube svart (IKKE LES OPP)
--	-----------	----	-----	--------------------------------------

1	Du har vært borti uønskede salgsannonser, -utsagn eller -tilbud (uanmeldt besøk av selgere, søppel-e-post, salgstilbud på SMS osv.)	1	2	3
2	Du har vært borti misvisende eller villedende annonser, utsagn eller tilbud	1	2	3
3	Du har svart på en annonse eller et tilbud som viste seg å være misvisende eller villedende	1	2	3
4	Du har vært borti falske annonser, utsagn eller tilbud	1	2	3
5	Du har svart på en annonse eller et tilbud som viste seg å være falskt	1	2	3
6	Du har vært borti overdrevne eller misvisende utsagn om produkters gunstige effekt på miljøet	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 La oss si at du bestilte en vare via post, telefon eller Internett. Tror du at du har rett til å levere tilbake varen du bestilte, 4 dager etter at den ble levert, og få pengene tilbake uten å oppgi noen grunn?

(KUN ETT SVAR MULIG)

Ja	1
Nei	2
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

EB73.3 QA6

Q9 Forestill deg at et nytt kjøleskap du bestilte for 18 måneder siden, blir ødelagt, uten at det er en feil fra din side. Du kjøpte ingen utvidet garanti. Har du rett til å få det reparert eller erstattet kostnadsfritt?

(KUN ETT SVAR MULIG)

Ja	1
Nei	2
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Forestill deg at du mottar to informative DVD-er i posten som du ikke har bestilt, samt en faktura på 150 kroner for produktene. Er du forpliktet til å betale fakturaen?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Nei, og du er ikke forpliktet til å sende DVD-ene tilbake	1
Nei, forutsatt at du sender DVD-ene tilbake	2
Ja, du er forpliktet til å betale	3
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd noe problem da du kjøpte noe i Norge?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, og du klaget til selgeren/leverandøren/produsenten	1
Ja, men du klaget ikke til selgeren/leverandøren/produsenten	2
Nei	3
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

STILL Q12.1 HVIS "Ja, og du klaget til selgeren/leverandøren/produzenten", KODE 1 I Q11 - ELLERS GÅR DU TIL Q12.2

Q12.1 Hvor fornøyd var du med måten klagen/klagene ble håndtert på av selgeren/leverandøren/produzenten?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Svært fornøyd	1
Ganske fornøyd	2
Ikke særlig fornøyd	3
Ikke fornøyd i det hele tatt	4
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL 299 Q10A

STILL Q12.2 HVIS "Ja, men du klaget ikke til selgeren/leverandøren/produzenten", KODE 2 I Q11 - ELLERS GÅR DU TIL Q13

Q12.2 Hva var hovedgrunnen(e) til at du ikke klaget?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Det var lite sannsynlig at du ville få en tilfredsstillende løsning på problemet du opplevde	1,
De involverte beløpene var for små	2,
Du visste ikke hvordan du skulle klage eller hvem du skulle klage til	3,
Du var usikker på rettighetene du hadde som forbruker	4,
Du tenkte at det ville ta for lang tid	5,
Du har prøvd å klage på andre problemer tidligere, uten at det hjalp	6,
Du klaget ikke til selgeren/leverandøren/produzenten, men henvendte deg direkte til en tredjepart (forbrukerorganisasjon, advokat, voldgifts- eller meglingsinstans, forliksråd eller retten)	7,
Annet (IKKE LES OPP)	8,
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

STILL Q13 HVIS "Ikke særlig fornøyd" (KODE 3) ELLER "Ikke fornøyd i det hele tatt" (KODE 4) I Q12.1 - ELLERS GÅR DU TIL Q14

Q13 Hva gjorde du videre?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Du gjorde ikke noe mer	1,
Du spurte en forbrukerorganisasjon/forbrukertelefon om råd	2,
Du spurte en advokat om råd	3,
Du tok opp saken med en voldgiftsinstans, meglingsinstans eller et forliksråd	4,
Du tok saken til retten	5,
Du klaget inn saken til en offentlig myndighet (forbrukermyndighet, reguleringsmyndighet eller lokal/regional myndighet)	6,
Annet (IKKE LES OPP)	7,
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	8,

FL 299 Q11

TIL ALLE

Q14 Fortell meg om du er enig eller uenig i hvert av følgende utsagn. I Norge ...

(KUN ETT SVAR PR LINJE)

	(LES OPP)	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)
1	... er det enkelt å løse tvister med selgere/leverandører gjennom en voldgiftsinstans, meglingsinstans eller et forliksråd (varer som ikke fungerer, sen/uteblitt levering osv.)	1	2	3	4	5
2	... er det enkelt å løse tvister med selgere/leverandører ved å gå rettens vei	1	2	3	4	5
3	... stoler du på at uavhengige forbrukerorganisasjoner beskytter rettighetene dine som forbruker	1	2	3	4	5
4	... stoler du på at offentlige myndigheter beskytter rettighetene dine som forbruker	1	2	3	4	5

5	... føler du at du er tilstrekkelig beskyttet av eksisterende tiltak for å beskytte forbrukere	1	2	3	4	5
6	... føler du generelt sett at selgere/leverandører respekterer rettighetene dine som forbruker	1	2	3	4	5
7	... har du endret forbrukeradferden din som følge av en historie i media (for eksempel byttet butikk eller produkt)	1	2	3	4	5
8	... ser/hører du jevnlig på TV- eller radioprogrammer knyttet til forbrukersaker	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LES OPP: "Produktsikkerhet" gjelder bare for forbruksvarer og ikke for industriprodukter. Utrygge produkter er vanlige produkter som ikke oppfyller standarder for sikkerhet, og ikke for eksempel produkter i kategorien rifler eller kniver.

Q15 Når du tenker på alle produkter, unntatt matvarer, som finnes på markedet i Norge, føler du at ...?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Stort sett alle produkter er trygge	1
Noen få produkter er utrygge	2
Et betydelig antall produkter er utrygge	3
Det kommer an på produktet (IKKE LES OPP)	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL 299 Q13

Q16 Og når du tenker på alle matvareprodukter som finnes på markedet i Norge, føler du at ...?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Stort sett alle matvareprodukter er trygge	1
Noen få matvareprodukter er utrygge	2
Et betydelig antall matvareprodukter er utrygge	3

Det kommer an på produktet (IKKE LES OPP)	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL 299 Q14

Q17 Har du noen gang blitt berørt personlig av at et produkt har blitt trukket fra markedet?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, et annet produkt enn en matvare	1
Ja, et matvareprodukt	2
Ja, begge typer produkt	3
Nei	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

FL 299 Q15

Q18 Når du tenker på alt du kjøpte i forrige uke, ble valget ditt påvirket av den miljømessige effekten et produkt eller en tjeneste hadde?

(KUN ETT SVAR MULIG)

Ja	1
Nei	2
Ikke sikker/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

FL 299 Q17

TIL ALLE

DEMOGRAFI

D4 Hvor gammel var du da du avsluttet fulltidsutdanningen din?

(INT.: HVIS "FREMDELES UNDER UTDANNING", KODE 00 - HVIS "INGEN UTDANNING", KODE 01 - HVIS "NEKTER", KODE 98 - HVIS "Vet ikke", KODE 99)

FL 999 D4

D5 Når det gjelder ditt nåværende yrke, vil du si at du er selvstendig næringsdrivende, kontoransatt, ansatt arbeider, eller vil du si at du er uten fast arbeid? Vil det si at du er ...

HVIS HOVEDKATEGORIEN BESVARES, LESER DU OPP DE RESPEKTIVE UNDERKATEGORIENE

SELVSTENDIG NÆRINGSDRIVENDE	
Gårdbruker, skogbruker, fisker	1
Butikkeier, håndverker	2
Profesjonsyrke som f.eks. advokat, lege, revisor, arkitekt el.l.	3
Leder for et selskap	4
Annet	5
KONTORANSATT	
Ansatt i profesjonsyrke som f.eks. advokat, lege, revisor, arkitekt el.l.	6
Ansatt i ledelse, toppledelse eller direktør	7
Ansatt i mellomledelse	8
Offentlig tjenestemann	9
Kontoransatt, arbeider på kontor	10
Annen type stilling, f.eks. selger, sykepleier el.l.	11
Annet	12
ANSATT ARBEIDER	
Arbeidsleder, arbeidsformann	13
Ansatt arbeider	14
Ufaglært arbeider	15
Annet	16
UTEN FAST ARBEID	
Hjemneværende	17
Skoleelev/student (fulltid)	18
Trygdet/pensjonert	19
Arbeidssøkende	20
Annet	21
Nekter (IKKE LES OPP)	22

FL 999 D5

D6 Har du en Internett-tilkobling hjemme?

Ja

1

Nei

2

FL 999 D6

D12 Hvilket fylke bor du i?

(LES OPP OM NØDVENDIG - BARE ETT SVAR MULIG)

D13 Vil du si at du bor i et...?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Grisgrendt strøk eller småsted

1

Småby eller mellomstor by

2

Stor by

3

Vet ikke (SPONTANT)

4

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

(IKKE LES OPP)

Ja	1
Nei	2

D20	Har du fasttelefon?
-----	---------------------

(IKKE LES OPP)

Ja	1
Nei	2

D22	Hvor mange personer som er 15 år eller eldre bor det i husstanden din, inklusive deg selv?
-----	--

(NOTER - HVIS "Vet ikke", KODE 98 - HVIS "NEKTER", KODE 99)

	Antall personer på 15 år eller mer i husstanden
--	---