

**ZA5793**

**Flash Eurobarometer 358  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire  
Denmark**

**EB FLASH 358 - Consumers - DK**

D1 | Hvad er din alder?

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

--	--

D2 | Respondentens køn

Mand	1
Kvinde	2

Forbrugernes holdning til handel på tværs af grænser og forbrugerbeskyttelse

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

STILLES TIL ALLE

--

Q1 | I hvor høj grad er du enig eller uenig i hvert af følgende udsagn. I Danmark...

(LÆS OP - ET SVAR PR. LINJE)

		Fuldstændig enig	Enig	Uenig	Fuldstændig uenig	Ved ikke/Intet svar
1	...stoler du på, at de uafhængige forbrugerorganisationer vil beskytte dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5
2	...stoler du på, at de offentlige myndigheder vil beskytte dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5
3	...føler du, at du er tilstrækkeligt beskyttet af de eksisterende tiltag mht. at beskytte forbrugere	1	2	3	4	5
4	...respekterer detailhandlere/udbydere generelt dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5

5	...er det nemt at afgøre en uoverensstemmelse med en detailhandler/udbyder gennem en udenretlig instans (dvs. voldgifts-, mægler eller forligsinstitution)	1	2	3	4	5
6	...er det nemt at afgøre en uoverensstemmelse med en detailhandler/udbyder i retten	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

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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.

Q2 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 non-foodprodukterne er sikre	1
En lille del af non-foodprodukterne ikke er sikre	2
En betydelig del af non-foodprodukterne ikke er sikre	3
Det kommer an på produktet (LÆS IKKE OP)	4
Ved ikke/Intet svar	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 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 fødevarerprodukterne er sikre	1
En lille del af fødevarerprodukterne ikke er sikre	2
En betydelig del af fødevarerprodukterne ikke er sikre	3
Det kommer an på produktet (LÆS IKKE OP)	4
Ved ikke/Intet svar	5

FL332 Q16

--

Q4	Hvis du kigger på alt det, du har købt inden for de seneste to uger; havde den miljømæssige påvirkning af en vare eller en tjenesteydelse nogen indvirkning på dit valg?
----	--

--

- |                     |   |
|---------------------|---|
| Ja                  | 1 |
| Nej                 | 2 |
| Ved ikke/Intet svar | 3 |

FL332 Q18 TREND MODIFIED
--------------------------

Q5.1 STILLES, HVIS "Den miljømæssige påvirkning af en vare eller tjenesteydelse havde en indvirkning på dit valg", KODE 1 I Q4 - ANDRE GÅ TIL Q5.2
--

ROTERT UDSAGN 1 OG 2
----------------------

--

Q5.1	Hvor fik du informationen om den miljømæssige påvirkning af de produkter eller tjenesteydelser, du købte, fra?
------	--

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)
------------------------------

- |                              |    |
|------------------------------|----|
| Gennem annoncer eller tilbud | 1, |
| Gennem en miljømærkning      | 2, |
| Andet (LÆS IKKE OP)          | 3, |
| Ved ikke/Intet svar          | 4, |

NEW
-----

Q5.2 STILLES, HVIS "Den miljømæssige påvirkning af en vare eller tjenesteydelse havde ikke indvirkning på dit valg", KODE 2 I Q4 - ANDRE GÅ TIL Q6
--

ROTERT UDSAGN 1 TIL 4 \ KODE 6 ER EN SINGLE KODE
--

--

Q5.2	Kan du forklare, hvorfor den miljømæssige påvirkning af de varer eller tjenesteydelser, du købte, ikke havde nogen indvirkning på dit valg?
------	---

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)
------------------------------

- |  |    |
|--|----|
| Du er ikke interesseret i varer og tjenesteydelsers miljømæssige påvirkning                  | 1, |
| Du har ikke fundet nogen information om varer eller tjenesteydelsers miljømæssige påvirkning | 2, |
| Du mener, at miljøvenlige varer og tjenesteydelser er for dyre                               | 3, |
| Du stoler ikke på det, der hævdes i miljøoplysningerne                                       | 4, |
| Andet (LÆS IKKE OP)  | 5, |
| Ingen af dem (LÆS IKKE OP)   | 6, |
| Ved ikke/Intet svar  | 7, |

NEW

STILLES TIL ALLE

Q6 Forestil dig, at du har bestilt nogle varer via postordre, telefon eller internettet. Tror du, at du har ret til at returnere de bestilte varer 4 dage efter levering og få pengene tilbage, uden at angive en årsag?

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 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 eller er ikke på anden måde omfattet af en udvidet garanti. Har du ret til at få det repareret eller udskiftet gratis?

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Forestil dig, at du med posten modtager to undervisningsdvd'er, som du ikke har bestilt, sammen med en faktura på 150 kr. for varerne. 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	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Forestil dig, at du, efter du har købt en cykel, opdager, at der er en fejl ved den. Du opdager også, at salgskontrakten har et afsnit, hvor sælger og producent fraskriver sig ethvert ansvar for eventuelle fejl. Mener du, at ...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Du må beholde cyklen og acceptere kontraktens ordlyd. Sælger er ikke ansvarlig for fejl på cyklen på købs-/leveringstidspunktet.	1
Du må beholde cyklen, men du behøver ikke acceptere forbeholdet i kontrakten. Sælger er ansvarlig for fejl på cyklen på købs-/leveringstidspunktet, og du har ret til at få den ombyttet eller repareret.	2
Ved ikke/Intet svar	3

NEW

Q10	Har du i løbet af de sidste 12 måneder haft retmæssig grund til at klage i forbindelse med køb eller brug af nogen varer eller tjenesteydelser i Danmark?
-----	---

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, og du foretog en aktiv handling for at løse problemet	1
Ja, men du gjorde ikke noget ved det	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

Q11 STILLES, HVIS "Ja, og foretog en aktiv handling for at løse problemet", KODE 1 I Q10 - ANDRE GÅ TIL Q13

Q11	Og hvilken handling foretog du?
-----	---------------------------------

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Du klagede over det til detailhandleren/leverandøren	1,
Du klagede over det til producenten	2,
Du klagede over det til en offentlig myndighed	3,
Du bragte sagen for en en udenretlig tvistbilæggelsesinstans som f.eks. ombudsmand, voldgifts-, mægler eller forligsinstitution	4,
Du anlagde sag	5,
Andet (LÆS IKKE OP)	6,
Ved ikke/Intet svar	7,

NEW

Q12 STILLES, HVIS KODE 1 ELLER 2 ELLER 3 ELLER 4 ELLER 5 I Q11 - ANDRE GÅ TIL Q14

Q12.1 STILLES KUN, HVIS KODE 1 I Q11 \Q12.2 STILLES KUN, HVIS KODE 2 I Q11\Q12.3 STILLES KUN, HVIS KODE 3 I Q11\Q12.4 STILLES KUN, HVIS KODE 4 I Q11\Q12.5 STILLES KUN, HVIS KODE 5 I Q11

Q12 Hvor tilfreds eller utilfreds var du generelt med den måde, din(e) klage(r) blev behandlet på af:

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Meget tilfreds	Nogenlunde tilfreds	Ikke særlig tilfreds	Overhovedet ikke tilfreds	Ved ikke/Intet svar
--	--	----------------	---------------------	----------------------	---------------------------	---------------------

1	Detailhandleren/leverandøren	1	2	3	4	5
2	Producenten	1	2	3	4	5
3	Den offentlige myndighed	1	2	3	4	5
4	Den udenretlige tvistbilæggesinstans	1	2	3	4	5
5	Retten	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

Q13 STILLES, HVIS "Ja, men du gjorde ikke noget ved det", KODE 2 I Q10 - ANDRE GÅ TIL Q14

ROTTER UDSAGN 1 TIL 6

Q13 Hvad var hovedårsagen(erne) til, at du ikke gjorde noget ved det?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Du fandt det 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 hende	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,
Andet (LÆS IKKE OP)	7,
Ved ikke/Intet svar	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

STILLES TIL ALLE

KODE 4 ER EN SINGLE KODE

Q14 Har du inden for de seneste 12 måneder købt nogen varer eller serviceydelser over internettet (hjemmeside, e-mail os.) i Danmark eller andre steder på nogen af følgende måder...?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Ja, fra en detailhandler/udbyder, der er hjemmehørende i Danmark	1,
Ja, fra en detailhandler/udbyder, der er hjemmehørende i et andet EU-land	2,
Ja, fra en detailhandler/udbyder, der er hjemmehørende uden for EU	3,
Nej	4,
Ved ikke/Intet svar	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

Q15.1-4 STILLES, HVIS KODE 1 ELLER 2 I Q14 – ANDRE GÅ TIL Q15.5

ROTER UDSAGN 1 TIL 5

Q15.1 STILLES KUN, HVIS KODE 1 I Q14 - Q15.2 STILLES KUN, HVIS KODE 1 I Q14 - Q15.3 STILLES KUN, HVIS KODE 2 I Q14 - Q15.4 STILLES KUN, HVIS KODE 2 I Q14 - Q15.5 STILLES TIL ALLE

Q15	Har du i løbet af de sidste 12 måneder været ude for nogen af de følgende situationer ved køb af noget over internettet i Danmark eller et andet sted?
-----	--

(LÆS OP - ET SVAR PR. LINJE)

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

FL332 Q3 TREND MODIFIED

STILLES TIL ALLE

ROTER UDSAGN 1 OG 2



Q16 Hvor enig eller uenig er du i hvert af følgende udsagn?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Fuldstændig enig	Enig	Uenig	Fuldstændig uenig	Ved ikke/Intet svar
1	Du er tryk ved at købe varer eller tjenesteydelser over internettet fra detailhandlere/udbydere i Danmark	1	2	3	4	5
2	Du er tryk ved at købe varer eller tjenesteydelser over internettet fra detailhandlere/udbydere i et andet EU-land	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Hvis du overordnet set tænker på det at købe varer eller tjenesteydelser fra detailhandlere/udbydere, der er hjemmehørende andre steder i EU, enten over nettet, gennem andre former for fjernsalg (postordre, telefon) eller når du rejser i udlandet, hvilket vi betegner som "køb på tværs af grænser", i hvor høj grad er du så enig eller uenig i hvert af følgende udsagn.

(LÆS OP - ET SVAR PR. LINJE)

		Helt enig	Overvejen de enig	Overvejen de uenig	Helt uenig	Ved ikke/Intet svar
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 handel på tværs af grænser i EU	1	2	3	4	5
3	Du er interesseret i at foretage et køb på tværs af grænser i EU inden for de næste 12 måneder	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

--

Q18	Har du hørt om de europæiske forbrugercentre?
-----	---

--

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18
--------------------------

Q19.2 STILLES KUN, HVIS KODE 1 "JA" I Q19.1 \ Q19.4 STILLES KUN, HVIS KODE 1 "JA" I Q19.3
---

Q19	Er noget af følgende hændt for dig inden for de seneste 12 måneder?
-----	---

--

	Ja	Nej	Ved ikke/Intet svar
--	----	-----	---------------------

1	Er du stødt på misvisende eller vildledende reklamer, påstande eller reklametilbud. Misvisende eller vildledende reklamer er dem, der i relation til de varer eller tjenesteydelser, der sælges, indeholder urigtige oplysninger eller som fremviser faktisk korrekte oplysninger på en vildledende måde	1	2	3
2	Har du købt noget på baggrund af en reklame eller et tilbud, der viste sig at være misvisende eller vildledende	1	2	3
3	Er du stødt på svindel-annoncer, -påstande eller -reklametilbud. Svindel-annoncer prøver at få dig til at betale penge uden at de sælger noget f.eks. et fup-lotteri	1	2	3
4	Har du købt noget på baggrund af en reklame eller et tilbud, der viste sig at være svindel	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED
-------------------------

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

--

Q20	I hvilke salgskanaler er der størst sandsynlighed for, at du møder vildledende, misvisende eller svigagtige reklamer eller tilbud?
-----	--

(LÆS IKKE OP - FLERE SVAR MULIGT)
-----------------------------------

Internettet	1,
Butikker	2,
Postordre	3,
Telefonsalg	4,
Dørsalg	5,
Andet	6,
Ved ikke/Intet svar	7,

NEW

STILLES TIL ALLE

DEMOGRAFI

D6 Har du internetforbindelse i hjemmet?

Ja	1
Nej	2

FL 332 D6

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')

D5a Er du i din nuværende beskæftigelse selvstændig, funktionæransat, faglært/ufaglært arbejder eller uden beskæftigelse?

(KUN ET SVAR)

Selvstændig	1
Funktionæransat	2
Arbejder	3
Uden beskæftigelse	4
Ønsker ikke at svare (LÆS IKKE OP)	5

D5b STILLES, HVIS SELVSTÆNDIG, KODE 1 I D5a

D5b Er du...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Landmand, forstmand, fisker	1
Butiksejer, håndværker	2
Udøver af et liberalt erhverv (advokat, læge, revisor, arkitekt, etc.)	3
Leder af et firma	4
Andet/Ønsker ikke at svare (LÆS IKKE OP)	5

D5c STILLES, HVIS FUNKTIONÆRANSAT, KODE 2 I D5a

D5c Er du...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Udøver af et liberalt erhverv (advokat, læge, revisor, arkitekt, etc.)	1
Daglig leder, direktør eller topleder	2
Mellemlider	3
Embedsmand	4
Kontormedarbejder	5
Anden type funktionær (sælger, sygeplejerske, etc.)	6
Andet/Ønsker ikke at svare (LÆS IKKE OP)	7

D5d STILLES, HVIS ARBEJDER, KODE 3 I D5a

D5d Er du...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Værkfører, leder (sjakformand, etc.)	1
Arbejder	2
Ufaglært arbejder	3
Andet/Ønsker ikke at svare (LÆS IKKE OP)	4

D5e STILLES, HVIS UDEN BESKÆFTIGELSE, KODE 4 I D5a

D5e Er du...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Hjemmegående	1
Studerende (fuld tid)	2
Pensioneret	3
Jobsøgende	4
Andet/Ønsker ikke at svare (LÆS IKKE OP)	5

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
--	--	--