

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Denmark**

A Flashnummer

--	--	--	--

FL331 A

B Landekode

--	--

FL331 B

C Interviewnummer

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE NACE-kode (stikprøveoplysning)

--	--	--	--	--	--

NACE-kode - 4 cifre

FL331 NACE

--	--	--	--	--	--

SIZE Virksomhedsstørrelse (stikprøveoplysning)

--	--	--	--	--	--

Virksomhedsstørrelse

FL331 SIZE

(INTRO1) Hej, jeg hedder (NAVN), og jeg ringer fra TNS Gallup. Jeg vil gerne tale med (NAVN PÅ RESPONDENTEN ELLER TITEL/JOB BETEGNELSE, HVIS NAVN IKKE ER OPLYST).

(INTRO2) HVIS OPKALDSMODTAGER BEDER OM YDERLIGERE INFORMATION: Vi kontakter i øjeblikket primære beslutningstagere i virksomheder i hele Europa vedrørende deres holdninger til en række aktuelle emner vedrørende erhvervslivet. Besvarelserne vil indgå som beslutningsgrundlag for udformningen af de fremtidige europæiske politikker. Vi vil meget gerne have ham/hende til at deltage i vores undersøgelse.

HVIS DEN UDVALGTE RESPONDENT IKKE ER TIL STEDE, LAVES EN AFTALE

(INTRO3) (VED SAMTALE MED DEN UDVALGTE RESPONDENT) Hej, jeg hedder (NAVN). Jeg ringer fra TNS Gallup, og vi laver markedsundersøgelser.

IF P5d<>" OG P5d<> 999 VISES "HENVISNING FRA: " & P5d (PÅ SAMME SKÆRM SOM INTRO3)

(INTRO4) Vi er i gang med at kontakte primære beslutningstagere i virksomheder fra hele Europa vedrørende deres holdninger til en række aktuelle emner vedrørende erhvervslivet, og vi håber meget, at du har lyst til at deltage. Besvarelserne vil indgå som beslutningsgrundlag for udformningen af de fremtidige europæiske politikker. Har du tid til at svare på nogle få spørgsmål? Det tager højst 15 minutter...

--

LAN1 STILLES KUN I BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT, ES

LAN1	
------	--

--

	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36
	37
	38

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(BEKRÆFTES OVER FOR RESPONDENTEN) Jeg vil gerne understrege, at det er helt frivilligt at deltage, og at din besvarelse behandles fortroligt. Af hensyn til vores kvalitetskontrol og uddannelsesformål kan interviewet blive overvåget eller optaget. Først stiller jeg nogle spørgsmål, der udelukkende tjener til klassifikation...

STILLES TIL ALLE

P1 Sælger jeres virksomhed direkte til slutbrugere?

Ja	1
Nej	2

FL331 P1

HVIS "NEJ", KODE 2 I P1, AFBRYDES INTERVIEWET

P2a Hvor mange medarbejdere er der i jeres virksomhed?

(INT.: HVIS "VED IKKE/INTET SVAR, KODE '999') - (KUN ÉT SVAR)

					medarbejdere
--	--	--	--	--	--------------

FL331 P2a

HVIS UNDER 10 MEDARBEJDE, P2a<10, AFBRYDES INTERVIEWET - HVIS P2a=999, GÅ TIL P2b - ANDRE GÅ TIL P3

P2b Har jeres virksomhed...

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Under 10 medarbejdere	1
10-49 medarbejdere	2

50-249 medarbejdere	3
250 medarbejdere eller derover	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

FL331 P2b

P3 | Hvad er helt nøjagtigt din stilling i virksomheden?

(LÆS IKKE OP - KUN ÉT SVAR)

Administrerende direktør	1
Salgschef	2
Marketingchef	3
Andet (ANGIV)	4

FL331 P3

P3o OG P4 STILLES, HVIS "ANDET", KODE 4 I P3 - ANDRE GÅ TIL D5

P3o | Hvilken anden stilling?

(NOTER)

2	2	(2052,2053-2056)
---	---	------------------

FL331 P3o

P4 | Har du beslutningsansvar i virksomheden?

(KUN ÉT SVAR)

Ja	1
Nej	2

FL331 P4

P5a, P5b, P5c, P5d OG P5e STILLES, HVIS "NEJ", KODE 2 I P4 - HVIS "JA", KODE 1 I P4, GÅ TIL D5

P5a	Til denne undersøgelse skal vi desværre kun bruge personer, der har beslutningsansvar i virksomheden. Kan du oplyse mig navnet på den person, der er ansvarlig for salg og afsætning i jeres virksomhed (salgschef, marketingchef)?
-----	---

(INT.: NOTER NAVN PÅ PERSON, DER HENVISES TIL - HVIS "INTET SVAR/ØNSKER IKKE AT SVARE", KODE '999')		
10	2	(2058,2059-2078)

FL331 P5a

--

P5b	Hvad er vedkommendes titel?
-----	-----------------------------

(INT.: NOTER TITEL PÅ PERSON, DER HENVISES TIL - HVIS "INTET SVAR/ØNSKER IKKE AT SVARE", KODE '999')		
10	2	(2079,2080-2099)

FL331 P5b

--

P5c	Kan du oplyse mig om vedkommendes lokalnummer eller direkte telefonnummer?
-----	--

(INT.: NOTER LOKALNUMMER/DIREKTE NUMMER PÅ PERSON, DER HENVISES TIL - HVIS "INTET SVAR/ØNSKER IKKE AT SVARE", KODE '999')		
10	2	(2100,2101-2120)

--

FL331 P5c

--

P5d Taler jeg med (NAVN PÅ PERSON, DER ER HENVIST TIL)?

(INT.: NOTER NAVN PÅ DEN PERSON, DER TALES MED - HVIS "INTET SVAR/ØNSKER IKKE AT SVARE", KODE '999')

10 2 (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e OMSTILLING AF SAMTALE

(KUN ÉT SVAR)

Respondent stiller om til den person, der er henvist til	1
Der ringes op senere til den person, der er henvist til	2

FL331 P5e

HVIS KODE 1 I P5e, GÅ TIL INTRO3 - HVIS KODE 2 AFSLUT KONTAKTEN

--

D3 Hvilke af følgende sælger I til slutbrugere? ""Med fødevarer mener vi: mad, som forbrugerne kan spise derhjemme, tage med hjem eller spise på stedet."

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Fødevarer	1,
Non-food produkter	2,
Serviceydelser	3,
Andet (LÆS IKKE OP)	4,
Ved ikke/Intet svar	5,

NEW BASED ON FL331 D3

--

D5	Til hvor mange EU-lande har I på nuværende tidspunkt salg på tværs af grænser til slutbrugere? "Salg på tværs af grænser er salg til en slutkunde, der bor i et andet EU-medlemsland end sælgeren og kan foregå via e-handel/internet, postordre, telesalg/call center eller salgsrepræsentantbesøg i forbrugernes egne hjem. Salg i fysiske butikker tæller ikke med som salg til slutbrugere."
----	--

(INT.: HVIS "SÆLGER KUN TIL FORBRUGERE I EGET LAND", KODE '00' - HVIS "VED IKKE/INTET SVAR", KODE '99')

	land(e)
--	---------

FL331 D5 MODIFIED TREND

--

Q1	Hvor vigtige er følgende forhindringer for udviklingen af jeres salg på tværs af grænser til andre EU-lande?
----	--

(LÆS OP - KUN ET SVAR)

		Meget vigtige	Ret vigtige	Ikke særlig vigtige	Slet ikke vigtige	Ved ikke/Intet svar
1	Ekstraomkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige nationale skatte- og afgiftsregler (f.eks. momsregler)	1	2	3	4	5
2	Ekstraomkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige bestemmelser om forbrugerbeskyttelse og kontraktlovgivning (herunder juridisk rådgivning) (M)	1	2	3	4	5
3	Højere omkostninger ved levering på tværs af grænser sammenlignet med indenlandsk levering	1	2	3	4	5
4	Muligt højere omkostninger til løsning af klagesager og tvister på tværs af grænser	1	2	3	4	5

5	Mulige højere omkostninger forbundet med risikoen ved svindel og manglende betalinger ved handel på tværs af grænser	1	2	3	4	5
6	Ekstraomkostninger på grund af sprogforskelle	1	2	3	4	5
7	Ekstraomkostninger til eftersalgsservice ved transaktioner på tværs af grænser	1	2	3	4	5
8	Restriktioner på salg på tværs af grænser pålagt af producenter og leverandører	1	2	3	4	5
9	Ekstraomkostninger på grund af forskelle i forbrugsvaner	1	2	3	4	5
10	Højere omkostninger på grund af geografiske afstande	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	Har I planer om at lave salg på tværs af landegrænser til forbrugere i et andet EU-land end Danmark inden for de næste 12 måneder?
----	--

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar	3

NEW

"Forbrugerlovgivning" skal forstås som lovgivning vedrørende forbrugernes økonomiske interesser, men ikke vedrørende produktsikkerhed. Når spørgsmålene omhandler produktsikkerhed, vil det tydeligt fremgå.

Q3	Med tanke på forbrugerlovgivning, kan du så fortælle mig, i hvilken grad du er enig eller uenig i følgende udsagn. Lad mig endnu en gang understrege, at alle svar er fuldt anonyme
----	---

(LÆS OP - KUN ET SVAR)

		Stærkt enig	Enig	Uenig	Stærkt uenig	Ved ikke/Intet svar
--	--	-------------	------	-------	--------------	---------------------

1	Du overholder forbrugerlovgivningen	1	2	3	4	5
2	Dine konkurrenter overholder forbrugerlovgivningen	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Hvis du generelt tænker over de mulige måder, der er, til at finde relevant information og rådgivning om forbrugerlovgivning gældende enten for Danmark eller et andet EU-land, i hvor høj grad du er enig eller uenig i følgende udsagn.
----	---

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Fuldstændig enig	Enig	Uenig	Fuldstændig uenig	Ved ikke/Intet svar
--	--	------------------	------	-------	-------------------	---------------------

1	Du ved, hvor du kan hente information og rådgivning om forbrugerlovgivning i Danmark	1	2	3	4	5
2	Du ved, hvor du kan hente information og rådgivning om forbrugerlovgivning i andre EU-lande	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5 "Forbrugermyndighederne" er de nationale, regionale og lokale offentlige myndigheder, der varetager markedsovervågning og andre aktiviteter for at sikre at forbruger- og produktsikkerhedslovgivningen overholdes. Har du inden for de seneste 12 måneder fået oplyst fra forbrugermyndighederne (eller fra forbrugerorganisationer), at de anser, at du overtræder forbrugerlovgivningen? Du kan f.eks. have haft et møde med en embedsmand eller du kan være blevet kontaktet telefonisk eller pr. brev eller e-mail med påstand om at lovgivningen ikke er overholdt, eller du kan være blevet bragt for retten eller have modtaget et påbud eller en administrativ procedure, der kan føre til pålæggelse af en bøde eller anden foranstaltning.

Ja	1
Nej	2
Ved ikke/Intet svar	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q6a STILLES IKKE TIL IE OG UK - IE OG UK GÅ TIL Q6b

Q6a Afslut følgende udsagn på korrekt vis. "Forbrugeren har ret til at forlange, at et defekt produkt bliver repareret..."

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Inden for 1 år fra den oprindelige købsdato	1
Inden for 2 år fra den oprindelige købsdato	2
Inden for minimum 2 år fra den oprindelige købsdato og længere for visse produkter	3
Intet af det ovenstående (LÆS IKKE OP)	4
Ved ikke/Intet svar	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q6b STILLES KUN TIL IE OG UK - ANDRE GÅ TIL Q7 - Q6b STILLES IKKE TIL SKOTLAND - SKOTLAND GÅ TIL Q6c

Q6b

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q6c STILLES KUN TIL SKOTLAND - ANDRE GÅ TIL Q7

Q6c

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

STILLES TIL ALLE

Q7 Jeg vil læse 4 udsagn om lovgivningen i Danmark vedrørende erhvervspraksis. Der er nogle af dem, der er forbudt og nogle der ikke er. For hvert udsagn bedes du angive, om det er forbudt eller ej.

(LÆS OP - KUN ET SVAR)

		Forbudt	Ikke forbudt	Ved ikke/Intet svar
1	At medtage en faktura eller et lignende dokument med påstand om betaling i reklamemateriale	1	2	3
2	At reklamere for produkter til en meget lav pris i forhold til andre tilbud uden at have en rimelig mængde produkter til salg	1	2	3
3	At gøre overdrevne udtalelser i en reklame	1	2	3
4	At beskrive et produkt som "gratis", når det kun er gratis for kunder, der ringer op på et servicenummer	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8	I de sidste tolv måneder er du da stødt på misvisende eller vildledende reklamer, påstande eller reklametilbud fra dine konkurrenter? 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.
----	---

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, gentagne gange	1
Ja, en eller to gange	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	Er du inden for de sidste tolv måneder stødt på svindel-annoncer, -påstande eller -reklametilbud fra dine konkurrenter? Svindel-annoncer forsøger at få folk til at betale penge uden at sælge noget, f.eks. et fuplotteri.
----	---

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, gentagne gange	1
Ja, en eller to gange	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	Stoler du generelt på de udtalelser og reklametilbud, som jeres konkurrenter kommer med i relation til deres produkters miljøpåvirkning?
-----	--

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, altid	1
Ja, i de fleste tilfælde	2
Ja, i nogle tilfælde	3
Nej, aldrig	4
Ved ikke/Intet svar	5

NEW BASED ON FL331 Q9

Q11 STILLES, HVIS "detailhandel, der sælger non-foodprodukter", KODE 2 I D3

Q11	"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. Med tanke på alle de non-foodprodukter, der er på markedet i øjeblikket i Danmark, mener du så at...?
-----	--

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Praktisk talt alle non-foodprodukter er sikre	1
Et mindre antal af non-foodprodukterne er usikre	2
Et betydeligt antal af non-foodprodukterne er usikre	3
Ved ikke/Intet svar	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

Q12 STILLES, HVIS "detailhandel, der sælger fødevarer", KODE 1 I D3

--

Q12 Når du tænker på alle de fødevarerprodukter, der er på markedet i Danmark i øjeblikket, mener du så, at...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Praktisk talt alle fødevarerprodukter er sikre	1
Et mindre antal af fødevarerprodukterne er usikre	2
Et betydeligt antal af fødevarerprodukterne er usikre	3
Ved ikke/Intet svar	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

Q13 STILLES, HVIS "detailhandel, der sælger non-foodprodukter", KODE 2 I D3

--

Q13 Når det gælder produktsikkerhed, har noget af følgende så fundet sted i jeres virksomhed inden for de seneste to år?

(LÆS OP - KUN ET SVAR)

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

1	Du modtog kundeklager omkring sikkerheden på et hvilket som helst produkt, du solgte	1	2	3
2	Myndighederne kontrollerede sikkerheden på nogle af de produkter, du solgte	1	2	3
3	Myndighederne bad dig om at fjerne eller tilbagekalde nogle af de produkter, du solgte	1	2	3
4	Myndighederne bad dig om at udstede en offentlig advarsel om sikkerheden på nogle af de produkter, du solgte	1	2	3
5	Du har, som detailhandler, udført nogle tests for at sikre, at nogle af de produkter, du solgte, var sikkert	1	2	3
6	Andre former for tiltag i relation til håndhævelse af produktsikkerhed	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

Q14.2 STILLES, HVIS "detailhandel, der sælger non-foodprodukter", KODE 2 I D3

Q14.3 STILLES, HVIS "Detailhandel, der sælger fødevarer", KODE 1 I D3

Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 STILLES TIL ALLE

Q14 Følgende udsagn relaterer til overvågning af overholdelse af forbruger- og produktsikkerhedslovgivning. Fortæl, om du er stærkt enig - enig - uenig - stærkt uenig i følgende udsagn:

(LÆS OP - KUN ET SVAR)

		Stærkt enig	Enig	Uenig	Stærkt uenig	Ved ikke/Intet svar
1	De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af forbrugerlovgivningen inden for jeres branche i Danmark	1	2	3	4	5
2	(STILLES KUN HVIS D3=2) De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af produktsikkerhedslovgivning inden for jeres branche i Danmark	1	2	3	4	5
3	(STILLES KUN HVIS D3=1) De offentlige myndigheder overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af fødevarer sikkerhedslovgivningen inden for jeres branche i Danmark	1	2	3	4	5

4	Forbrugernes NGO'er overvåger aktivt overholdelse af forbrugerlovgivning inden for jeres branche i Danmark	1	2	3	4	5
5	De selvregulerende instanser overvåger og sikrer aktivt overholdelsen af adfærdskodeks og adfærdspraksis indenfor jeres branche i Danmark	1	2	3	4	5
6	Medierne rapporterer regelmæssigt om virksomheder, der ikke overholder forbrugerlovgivningen inden for jeres branche	1	2	3	4	5
7	I har ændret jeres kommercielle fremgangsmåde som resultat af en historie i medierne	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

STILLES TIL ALLE UNDTAGEN FINLAND og SVERIGE

Q15a	Kender du nogle alternative tvistbilæggelsesinstanser (dvs. voldgiftsmand, mægler, ombudsmand, forligsorganer, forbrugerklagenævn, andre udenretslige tvistbilæggelsesordninger), der afgør tvister på forbrugerområdet i Danmark?
------	--

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, men du er ikke medlem af en alternativ tvistbilæggelsesinstans	1
Ja, og du er medlem af en alternativ tvistbilæggelsesinstans	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

Q15b STILLES KUN I FINLAND

Q15b	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

Q15c STILLES KUN I SVERIGE

Q15c	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

Q16a STILLES, HVIS "KENDER ALTERNATIVE TVISTBILÆGGELSEINSTANSER", KODE 1 ELLER 2 I Q15a

Q16a	Har I inden for de seneste 2 år benyttet en alternativ tvistbilæggelsesinstans (dvs. voldgiftsmand, mægler, ombudsmand, forligsorganer, forbrugerklagenævn, andre udenretslige tvistbilæggelsesordninger) til at afgøre en tvist på forbrugerområdet?
------	---

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, ved flere lejligheder	1
Ja, én gang eller to	2
Nej	3
Ved ikke/Intet svar	4

NEW

Q16b STILLES KUN TIL FINLAND, HVIS "KENDER ALTERNATIVE TVISTBILÆGGELSEINSTANSER", KODE 1 ELLER 2 I Q15b

Q16b STILLES KUN TIL SVERIGE, HVIS "KENDER ALTERNATIVE TVISTBILÆGGELSEINSTANSER", KODE 1 ELLER 2 I Q15c

Q16b	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

NEW

DEMOGRAFI

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

--

D1	Hvad var virksomhedens omsætning sidste år?
----	---

(INT.: HVIS "VED IKKE/INTET SVAR", KODE '999')
--

										DK
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

FL331 D1

--

D2	Benytter I følgende salgskanaler til detailsalg?
----	--

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

E-handel/internethandel	1,
Postordre (pr. post)	2,
Telefonsalg/call center (ikke e-handel, f.eks. telefonsalg, tv-shop)	3,
	4,
Direkte detailsalg (dvs. butikker)	5,
Andet (LÆS IKKE OP)	6,
Ved ikke/Intet svar	7,

FL331 D2

--

D4	På hvilke sprog sælger I til slutbrugere?
----	---

(LÆS IKKE OP - FLERE SVAR MULIGT)

Bulgarsk	1,
Tjekkisk	2,

Kroatisk	3,
Dansk	4,
Hollandsk	5,
Engelsk	6,
Estisk	7,
Finsk	8,
Fransk	9,
Tysk	10,
Græsk	11,
Ungarsk	12,
Irsk	13,
Italiensk	14,
Lettisk	15,
Litauisk	16,
Maltesisk	17,
Polsk	18,
Portugisisk	19,
Rumænsk	20,
Slovakisk	21,
Slovensk	22,
Spansk	23,
Svensk	24,
Islandsk	25,
Norsk	26,
Luxemburgsk	27,
Russisk	28,
Andet	29,
Ved ikke/Intet svar	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Det var afslutningen på interviewet, så jeg vil sige mange tak for din tid. Du har talt med (NAVN). Hvis du skulle have spørgsmål vedrørende undersøgelsens gyldighed eller om virksomheden, kan du enten ringe til lederen af vores telefoncenter her eller ringe gratis til markedsanalyseinstituttet, der kan bekræfte samtalens rigtighed over for dig. Vil du have telefonnumrene, og har du i så fald noget at skrive med? TNS Gallup 39272727

)

)

)

)

)

