

ZA5943

**Flash Eurobarometer 397
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Denmark**

FL 397 - Consumers - DK

D1	Hvad er din alder?
----	--------------------

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

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

D2	Respondentens køn
----	-------------------

Mand	1
Kvinde	2

Forbrugernes holdning til handel på tværs af grænser og forbrugerbeskyttelse

STILLES TIL ALLE

<input type="text"/>

D6	Hvor ofte bruger du internettet til private formål?
----	-----------------------------------------------------

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Hver dag eller næsten hver dag	1
Mindst en gang om ugen (men ikke hver dag)	2
Mindst en gang om måneden (men ikke hver uge)	3
Sjældnere end en gang om måneden	4
Næsten aldrig	5
Aldrig	6
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	7

NEW

Q1 STILLES, HVIS "BRUGER INTERNETTET TIL PRIVATE FORMÅL", kode 1 til 5 i D6

Q1: KODE 4 ER EN SINGLE KODE

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)

<input type="text"/>

Q1	Har du inden for de seneste 12 måneder købt varer eller serviceydelser over internettet?
----	------------------------------------------------------------------------------------------

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Ja, fra en detailhandler eller serviceudbyder, der er hjemmehørende i Danmark	1,
Ja, fra en detailhandler eller serviceudbyder, der er hjemmehørende i et andet EU-land	2,
Ja, fra en detailhandler eller serviceudbyder, der er hjemmehørende uden for EU	3,
Nej	4,

Ja, du har købt noget over internettet, men du ved ikke, hvor detailhandleren eller serviceudbyderen er hjemmehørende (LÆS IKKE OP)	5,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	6,

Q14 FL358 MODIFIED TREND

STILLES TIL ALLE

--

Q2	Har du inden for de seneste 12 måneder købt nogen varer eller serviceydelser via andre kanaler end internettet fra en detailhandler eller serviceudbyder hjemmehørende i et andet EU-land?
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(KUN ET SVAR)

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

NEW

Q3: ROTÉR UDSAGN 1 TIL 6

--

Q3	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 (LÆS IKKE OP)
--	--	------------------	------	-------	-------------------	-----------------------------------

1	...stoler du på, at de offentlige myndigheder vil beskytte dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5
2	...respekterer detailhandlere og serviceudbydere generelt dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5
3	...stoler du på, at de ikke-statslige forbrugerorganisationer vil beskytte dine rettigheder som forbruger	1	2	3	4	5

4	...er det nemt at afgøre en uoverensstemmelse med en detailhandler eller serviceudbyder gennem en udenretlig instans (dvs. voldgifts-, mægler eller forligsinstitution)	1	2	3	4	5
5	...er det nemt at afgøre en uoverensstemmelse med en detailhandler eller serviceudbyder i retten	1	2	3	4	5
6	...er de fleste miljøanprisninger af varer og serviceydelser pålidelige	1	2	3	4	5

Q1.1, Q1.2, Q1.4, Q1.5, Q1.6 FL358 MODIFIED TREND

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.

Q4 Når du tænker på alle de nonfood-produkter, der er 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 (LÆS IKKE OP)	5

Q2 FL358

Q5 Hvis du kigger på alt det, du har købt inden for de seneste to uger; havde den miljømæssige påvirkning af en vare eller en serviceydelse så nogen indvirkning på dit valg?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja, for alle eller de fleste varer og serviceydelser, du har købt	1
Ja, men kun for nogle af dem	2
Ja, men kun i et eller to tilfælde	3
Nej	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 Forestil dig, at du har bestilt et nyt elektronikprodukt via postordre, telefon eller internettet. Tror du, at du har ret til at returnere produktet 4 dage efter levering og få pengene tilbage, uden at angive en årsag?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Det afhænger af produktet	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND

Q7 Forestil dig, at et elektronikprodukt, som du har købt for 18 måneder siden, går i stykker, 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 ombyttet gratis?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Det afhænger af produktet	3
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND

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 (LÆS IKKE OP)	4

Q8 FL358

Q9 Har du i løbet af de seneste 12 måneder oplevet nogen problemer i forbindelse med køb eller brug af nogen varer eller tjenesteydelser i Danmark, hvor du mente at du havde retmæssig grund til at klage?

(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 (LÆS IKKE OP)	4

Q10 FL358

STILLES, HVIS "Ja, og foretog en aktiv handling for at løse problemet", KODE 1 I Q9

Q10 Og hvilken handling foretog du?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

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

Q11 FL358

Q11.1 STILLES, HVIS "Du klagede over det til detailhandleren eller serviceudbyderen", KODE 1 i Q10 Q11.2 STILLES, HVIS "Du klagede over det til producenten", KODE 2 i Q10 Q11.3 STILLES, HVIS "Du klagede over det til en offentlig myndighed", KODE 3 i Q10 Q11.4 STILLES, HVIS "Du bragte sagen for en udenretlig tvistbilæggesinstans som f.eks. ombudsmand, voldgifts-, mægler eller forligsinstitution", KODE 4 i Q10 Q11.5 STILLES, HVIS "Du anlagde sag mod virksomheden", KODE 5 in Q10

Q11 Hvor tilfreds eller utilfreds var du generelt med den måde, din klage eller klager blev behandlet på af...:

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Meget tilfreds	Nogenlunde tilfreds	Ikke særlig tilfreds	Overhovedet ikke tilfreds	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	--	----------------	---------------------	----------------------	---------------------------	-----------------------------------

1	Detailhandleren eller udbyderen	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

Q12 FL358

Q12 STILLES, HVIS "Ja, men du gjorde ikke noget ved det", KODE 2 I Q9

Q12: ROTER UDSAGN 1 TIL 7

Q12 Hvad var hovedårsagerne 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,
Du tænkte, at en klage ville medføre en konfrontation, og du bryder dig ikke om den slags situationer	7,
Andet (LÆS IKKE OP)	8,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

STILLES TIL ALLE

Q13: SVAR 4 OG 5 ER SINGLE KODE

Q13: ROTER UDSAGN 1 TIL 4

Q13 Nu vil jeg læse nogle udsagn op om urimelig handelspraksis. Efter hvert udsagn bedes du fortælle mig, om det er noget, du har oplevet i løbet af de seneste 12 måneder...?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

		Ja, i forbindelse med detailhandlere eller serviceudbydere i Danmark	Ja, i forbindelse med detailhandlere eller serviceudbydere hjemmehørende i et andet EU-land	Ja, men du ved ikke, i hvilket land detailhandleren eller serviceudbyderen er hjemmehørende (LÆS IKKE OP)	Nej	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	--	----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----------------------------------

1	Du har fået besked om, at du har vundet en lodtrækning, som du ikke kendte noget til, hvor du blev bedt om at betale penge for at indløse præmien	1,	2,	3,	4,	5,
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----	----	----	----

2	Du har følt dig presset af gentagne opringninger eller beskeder, der har prøvet at overbevise dig om at købe noget eller indgå en aftale	1,	2,	3,	4,	5,
3	Du er blevet tilbudt et produkt gratis, som rent faktisk endte med at ville koste dig noget	1,	2,	3,	4,	5,
4	Du har set reklamer, der hævdede, at et produkt kun kunne fås i en begrænset periode, men du blev efterfølgende klar over, at det ikke var sandt	1,	2,	3,	4,	5,
5	Du har oplevet andre typer urimelig handelspraksis	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

Q14a STILLES, HVIS "HANDLER PÅ INTERNETTET I VORES LAND OG I ET ANDET EU-LAND", KODE 1 OG 2 i Q1

Q14a: ROTER UDSAGN 1 TIL 3

Q14a: SVAR 4 OG 5 ER SINGLE KODE

Q14a Nu vil jeg læse nogle udsagn om problemer, som forbrugere kan have, når de handler på internettet. Du bedes fortælle mig, om du har oplevet nogen af dem i løbet af de seneste 12 måneder...?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

		Ja, i forbindelse med detailhandlere eller serviceudbydere i Danmark	Ja, i forbindelse med detailhandlere eller serviceudbydere hjemmehørende i et andet EU-land	Ja, men du ved ikke, i hvilket land detailhandleren eller serviceudbyderen er hjemmehørende (LÆS IKKE OP)	Nej	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
1	Du har modtaget et beskadiget produkt eller et andet produkt end det, du havde bestilt	1,	2,	3,	4,	5,

2	Produkterne blev leveret senere end lovet	1,	2,	3,	4,	5,
3	Produkterne blev slet ikke leveret	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

Q14b STILLES, HVIS "KØBER PÅ INTERNETTET I VORES LAND MEN IKKE I ANDRE EU-LANDE", KODE 1 I Q1 OG IKKE KODE 2 I Q1

Q14b: ROTER UDSAGN 1 TIL 3

--

Q14b Nu vil jeg læse nogle udsagn om problemer, som forbrugere kan have, når de handler på internettet. Du bedes fortælle mig, om du har oplevet nogen af dem i løbet af de seneste 12 måneder, når du har handlet på nettet i Danmark ...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

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

1	Du har modtaget et beskadiget produkt eller et andet produkt end det, du havde bestilt	1	2	3
2	Produkterne blev leveret senere end lovet	1	2	3
3	Produkterne blev slet ikke leveret	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

Q14c STILLES, HVIS "KØBER PÅ INTERNETTET I ET ANDET EU-LAND MEN IKKE I DANMARK", KODE 2 I Q1 OG IKKE KODE 1 I Q1

Q14c: ROTER UDSAGN 1 TIL 3

--

Q14c Nu vil jeg læse nogle udsagn om problemer, som forbrugere kan have, når de handler på internettet. Du bedes fortælle mig, om du har oplevet nogen af dem i løbet af de seneste 12 måneder, når du har handlet på nettet i et andet EU-land...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

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

1	Du har modtaget et beskadiget produkt eller et andet produkt end det, du havde bestilt	1	2	3
2	Produkterne blev leveret senere end lovet	1	2	3
3	Produkterne blev slet ikke leveret	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

Q15 STILLES, HVIS "KØBER PÅ INTERNETTET I ET ANDET EU-LAND", KODE 2 I Q1

Q15: ROTER SVAR 1 TIL 3

Q15: SVAR 4 OG 5 ER SINGLE KODE

Q15 Har du i løbet af de seneste 12 måneder oplevet nogen af følgende problemer, når du har købt varer og serviceydelser på nettet fra et andet EU-land?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

Detailhandleren eller serviceudbyderen nægtede at levere til Danmark	1,
Detailhandleren eller serviceudbyderen accepterede ikke betaling fra Danmark	2,
Du blev dirigeret videre til en netbutik i Danmark, hvor priserne var anderledes	3,
Ingen af ovenstående	4,
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5,

NEW

Q16a STILLES, HVIS "Har købt varer eller serviceydelser i et andet EU-land" - KODE 2 i Q1 eller KODE 1 i Q2

Q16a: ROTER UDSAGN 1 TIL 2

Q16a: SVAR 4 OG 5 ER SINGLE KODER

Q16a Nu vil jeg læse nogle udsagn om problemer, som forbrugere kan have mere generelt når de har købt noget. Du bedes fortælle mig, om du har oplevet nogen af dem i løbet af de seneste 12 måneder...?

(LÆS OP - FLERE SVAR MULIGT)

		Ja, i forbindelse med detailhandlere eller serviceudbydere i Danmark	Ja, i forbindelse med detailhandlere eller serviceudbydere hjemmehørende i et andet EU-land	Ja, men du ved ikke, i hvilket land detailhandleren eller serviceudbyderen er hjemmehørende (LÆS IKKE OP)	Nej	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)
--	--	----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----------------------------------

1	Du er stødt på urimelige vilkår og betingelser i en kontrakt (f.eks. at udbyder kan ændre kontraktvilkårene ensidigt eller pålægge urimelige straffe for kontraktbrud)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Du har skullet betale uventede ekstra gebyrer	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

Q16b STILLES, HVIS "Har IKKE købt varer eller serviceydelser i et andet EU-land" - IKKE KODE 2 i Q1 og IKKE KODE 1 i Q2

Q16b: ROTER UDSAGN 1 TIL 2

Q16b	Nu vil jeg læse nogle udsagn om problemer, som forbrugene kan have mere generelt når de køber noget. Du bedes fortælle mig, om du har oplevet nogen af dem i løbet af de seneste 12 måneder i forbindelse med indkøb i Danmark...?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

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

1	Du er stødt på urimelige vilkår og betingelser i en kontrakt (f.eks. at udbyder kan ændre kontraktvilkårene ensidigt eller pålægge urimelige straffe for kontraktbrud)	1	2	3
2	Du har skullet betale uventede ekstra gebyrer	1	2	3

NEW

STILLES TIL ALLE

Q17: ROTER UDSAGN 1 OG 2

--

Q17 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 (LÆS IKKE OP)
--	--	------------------	------	-------	-------------------	-----------------------------------

1	Du er tryk ved at købe varer eller tjenesteydelser over internettet fra detailhandlere eller serviceudbydere i Danmark	1	2	3	4	5
2	Du er tryk ved at købe varer eller tjenesteydelser over internettet fra detailhandlere eller serviceudbydere i et andet EU-land	1	2	3	4	5

Q16 FL358 MODIFIED TREND

--

Q18 Hvilke sprog er du fortrolig nok med til at bruge til private formål som f.eks. indkøb, søgning på nettet eller andet?

(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 (LÆS IKKE OP)	30,

NEW

Q19 Når du tænker på din husstands økonomiske situation, hvordan er det så at få det til at løbe rundt hver måned...?

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

Meget svært	1
Forholdsvis svært	2
Forholdsvis let	3
Meget let	4
Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)	5

NEW

Q20: ROTER UDSAGN 1 TIL 2

Q20 Prøv at forestille dig, at præcis samme produkt er til salg i butik A og B. Jeg vil læse to udsagn, der beskriver tilbuddene i henholdsvis butik A og B. I hvert tilfælde bedes du fortælle mig, hvilken butik der er den billigste.

(LÆS OP - KUN ÉT SVAR)

		Butik A	Butik B	Ved ikke/Intet svar (LÆS IKKE OP)

1	Butik A sælger et tv til 3.520 kr. Butik B sælger præcis det samme tv for 4.000 kr, men med 10% rabat.	1	2	3
2	Butik A sælger et tv til 6.900 kr. Butik B sælger præcis det samme tv til 7.400 kr., men med en rabat på 600 kr.	1	2	3

NEW

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
Kontomedarbejder	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

