

ZA5943

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

**Country Questionnaire
Norway**

FL 397 - Consumers - NW

D1	Hva er din alder?
----	-------------------

(NOTER - HVIS "NEKTER", KODE 99)

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

D2	Registrer kjønn
----	-----------------

Mann	1
Kvinne	2

Forbrukeres holdninger til handel over landegrensene og forbrukerbeskyttelse
--

TIL ALLE

<input type="text"/>

D6	Hvor ofte bruker du Internett til private formål?
----	---

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Hver dag eller nesten hver dag	1
Minst én gang i uken (men ikke hver dag)	2
Minst én gang i måneden (men ikke hver uke)	3
Sjeldnere enn én gang i måneden	4
Sjelden	5
Aldri	6
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	7

NEW

STILL Q1 HVIS "BRUKER INTERNETT TIL PRIVATE FORMÅL", kode 1 til 5 i D6
--

Q1: KODE 4 ER EN SINGELKODE

EN FORHANDLER ER DEN SOM SELGER EN VARE (ENTEN I BUTIKK ELLER PÅ ET NETTSTED), EN LEVERANDØR SELGER EN TJENESTE (ENTEN I BUTIKK ELLER PÅ ET NETTSTED)

<input type="text"/>

Q1	Har du i løpet av de siste 12 månedene kjøpt varer eller tjenester via Internett?
----	---

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Ja, fra en forhandler/leverandør i Norge	1,
Ja, fra en forhandler/leverandør i et EU-land	2,
Ja, fra en forhandler/leverandør i et land utenfor EU	3,
Nei	4,
Ja, har kjøpt varer eller tjenester via Internett, men vet ikke hvor forhandleren eller tjenesteleverandøren befinner seg (IKKE LES OPP)	5,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	6,

Q14 FL358 MODIFIED TREND

TIL ALLE

Q2 Har du i løpet av de siste 12 månedene kjøpt varer eller tjenester gjennom andre kanaler enn Internett fra en forhandler eller tjenesteleverandør i et EU-land?

(KUN ETT SVAR MULIG)

Ja	1
Nei	2
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	3

NEW

Q3: ROTER UTSAGN 1 TIL 6

Q3 I hvilken grad er du enig eller uenig i hvert av følgende utsagn. I Norge ...

(KUN ETT SVAR PR LINJE)

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	-----------	------	-------	------------	----------------------------------

1	... stoler du på at offentlige myndigheter beskytter dine forbrukerrettigheter	1	2	3	4	5
2	... føler du generelt sett at butikker og tjenesteleverandører beskytter dine forbrukerrettigheter	1	2	3	4	5
3	... stoler du på at ikke-statlige forbrukerorganisasjoner beskytter dine forbrukerrettigheter	1	2	3	4	5
4	... er det enkelt å løse tvister med forhandlere og tjenesteleverandører gjennom et utenomretslig organ (f.eks. voldgiftsinstans, meglingsinstans eller et forliksråd)	1	2	3	4	5
5	... er det enkelt å løse tvister med forhandlere og tjenesteleverandører ved å gå rettens vei	1	2	3	4	5

6	... er de fleste miljøpåstander om varer eller tjenester pålitelige	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

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

LES OPP: 'Med trygge produkter' mener vi forbruksvarer som oppfyller standarder for sikkerhet, men ikke produkter som for eksempel rifler eller kniver.

Q4 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

Q2 FL358

Q5 Har du i løpet av de siste to ukene tatt miljøhensyn i valg av varer eller tjenester?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, for alle eller de fleste varene eller tjenestene du kjøpte	1
Ja, men bare for noen	2
Ja, men bare for én eller to	3
Nei	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 La oss si at du bestilte et nytt elektronisk produkt via post, telefon eller Internett. Tror du at du har rett til å levere tilbake produktet du bestilte, 4 dager etter at det ble levert, og få pengene tilbake uten å oppgi noen grunn?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja	1
Nei	2
Det avhenger av produktet	3
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND

Q7 Forestill deg at et elektronisk produkt du kjøpte nytt for 18 måneder siden, blir ødelagt, uten at det er en feil fra din side. Du verken kjøpte eller fikk noen utvidet garanti. Har du rett til å få det reparert eller erstattet kostnadsfritt?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja	1
Nei	2
Det avhenger av produktet	3
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND

Q8 Forestill deg at du mottar to informative DVD-er i posten som du ikke har bestilt, samt en faktura på 170 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
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

Q8 FL358

Q9 Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd problemer da du kjøpte eller brukte noen varer eller tjenester i Norge, og ment at du hadde en legitim grunn til å klage?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

Ja, og du tok affære for å løse problemet	1
Ja, men du gjorde ikke noe med det	2
Nei	3
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	4

Q10 FL358

STILL SPØRSMÅL HVIS "Ja, og du tok affære for å løse problemet", kode 1 i Q9

Q10 Og hva gjorde du?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Du klaget til butikken eller tjenesteleverandøren	1,
Du klaget til produsenten	2,
Du klaget til offentlige myndigheter	3,
Du tok saken til en utenomrettslig tvisteløsningsinstans, for eksempel en ombudsmann, voldgiftsinstans, meglingsinstans eller et forliksråd	4,
Du tok saken til retten	5,
Annet (IKKE LES OPP)	6,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	7,

Q11 FL358

STILL Q11.1 HVIS "Du klaget til forhandleren eller tjenesteleverandøren", KODE 1 i Q10 / STILL Q11.2 HVIS "Du klaget til produsenten", KODE 2 i Q10 / STILL Q11.3 HVIS "Du klaget til offentlige myndigheter", KODE 3 i Q10 / STILL Q11.4 HVIS "Du tok saken til en utenomrettslig tvisteløsningsinstans, for eksempel en ombudsmann, voldgiftsinstans, meglingsinstans eller et forliksråd", KODE 4 i Q10 / STILL Q11.5 HVIS "Du tok saken til retten", KODE 5 i Q10

Q11 Generelt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd var du med måten klagen din ble behandlet på av:

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Ikke særlig fornøyd	Ikke fornøyd i det hele tatt	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	---------------	----------------	---------------------	------------------------------	----------------------------------

1	Butikk eller tjenesteleverandør	1	2	3	4	5
2	Produsent	1	2	3	4	5
3	Offentlig myndighet	1	2	3	4	5
4	En utenomrettslig tvisteløsningsinstans	1	2	3	4	5
5	Retten	1	2	3	4	5

Q12 FL358

STILL Q12 HVIS "Ja, men du gjorde ikke noe med det", KODE 2 I Q9

Q12: ROTER PÅSTAND 1 TIL 7

Q12 Hva var hovedgrunnen(e) til at du ikke tok affære?

(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 tenkte at det å klage ville føre til en konfrontasjon, og du føler deg ikke vel i slike situasjoner	7,
Annet (IKKE LES OPP)	8,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

TIL ALLE

Q13: SVAR 4 OG 5 ER ENKELTKODER

Q13: ROTER UTSAGN 1 TIL 4

Q13 Jeg skal nå lese opp noen utsagn om uhederlig kommersiell praksis. Kan du si meg om du har opplevd noe av det følgende i løpet av de siste 12 månedene?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

		Ja, med avsender fra, eller i, Norge	Ja, med avsender fra et EU-land	Ja, men du vet ikke fra hvilket land.	Nei	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
1	Du har blitt informert om at du har vunnet et lotteri du ikke visste om, og ble bedt om å betale inn en sum for å kunne motta premien.	1,	2,	3,	4,	5,
2	Du har følt deg presset av gjentatte telefoner eller meldinger fra selgere med oppfordring om å kjøpe noe eller skrive under på en avtale	1,	2,	3,	4,	5,
3	Du har blitt tilbudt et produkt som ble annonsert som gratis, men som faktisk innebar kostnader	1,	2,	3,	4,	5,
4	Du har kommet over annonser som påstod at produktet bare var tilgjengelig for en svært begrenset tidsperiode, men innså senere at det ikke stemte	1,	2,	3,	4,	5,
5	Du har kommet over andre typer uhederlig kommersiell praksis	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

STILL Q14a HVIS "KJØPT VARER ELLER TJENESTER VIA INTERNETT I VÅRT LAND OG I ET EU-LAND", KODE 1 OG 2 i Q1

Q14a: ROTER UTSAGN 1 TIL 3

Q14a: SVAR 4 OG 5 ER ENKELTKODER

Q14a Jeg skal lese opp noen utsagn om problemer forbrukere kan oppleve når de handler på Internett. Har du opplevd noe av dette i løpet av de siste 12 månedene?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

		Ja, fra forhandler eller tjenestelev erandør i Norge	Ja, fra forhandler eller tjenestelev erandør i et EU-land	Ja, men du vet ikke fra hvilket land.	Nei	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	--	---	---------------------------------------	-----	----------------------------------

1	Du har mottatt et skadet produkt eller et annet produkt enn det du bestilte	1,	2,	3,	4,	5,
2	Produktet ble levert senere enn du ble lovet	1,	2,	3,	4,	5,
3	Produktene ble ikke levert i det hele tatt	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

STILL Q14b HVIS "KJØPT VARER ELLER TJENESTER VIA INTERNETT I VÅRT LAND, MEN IKKE I ET EU-LAND", KODE 1 I Q1 OG INGEN KODE 2 I Q1

Q14b: ROTER UTSAGN 1 TIL 3

Q14b Jeg skal lese opp noen utsagn om problemer forbrukere kan oppleve når de handler på Internett. Har du opplevd noe av dette ved internett-kjøp i Norge i løpet av de siste 12 månedene?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Ja	Nei	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	----	-----	----------------------------------

1	Du har mottatt et skadet produkt eller et annet produkt enn det du bestilte	1	2	3
2	Produktet ble levert senere enn du ble lovet	1	2	3
3	Produktene ble ikke levert i det hele tatt	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

STILL Q14c HVIS "KJØPT VARER ELLER TJENESTER VIA INTERNETT I ET EU-LAND, MEN IKKE I VÅRT LAND", KODE 2 I Q1 OG INGEN KODE 1 I Q1

Q14c: ROTER UTSAGN 1 TIL 3

Q14c Jeg skal lese opp noen utsagn om problemer forbrukere kan oppleve når de handler på Internett. Har du opplevd noe av dette ved et internett-kjøp i et EU-land i løpet av de siste 12 månedene?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Ja	Nei	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)

1	Du har mottatt et skadet produkt eller et annet produkt enn det du bestilte	1	2	3
2	Produktet ble levert senere enn du ble lovet	1	2	3
3	Produktene ble ikke levert i det hele tatt	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

STILL Q15 HVIS "KJØPT VARER ELLER TJENESTER VIA INTERNETT I ET EU-LAND", KODE 2 I Q1

Q15: ROTER PUNKT 1 TIL 3

Q15: PUNKT 4 OG 5 ER ENKELTKODER

Q15 Har du i løpet av de siste 12 måneder hatt noen av følgende problemer ved kjøp av varer og tjenester via Internett fra et EU-land?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

Forhandleren eller tjenesteleverandøren nektet å levere til (VÅRT LAND)	1,
Forhandleren eller tjenesteleverandøren godtok ikke betaling fra (VÅRT LAND)	2,
Du ble omdirigert til et nettsted i (VÅRT LAND) der prisene var annerledes	3,
Ingen av dem	4,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5,

NEW

STILL Q16a HVIS "Kjøpte produkt eller tjeneste i et EU-land" – KODE 2 i Q1 eller KODE 1 i Q2

Q16a: ROTER UTSAGN 1 TIL 2

Q16a: SVAR 4 OG 5 ER ENKELTKODER

Q16a Jeg skal nå lese opp noen utsagn om problemer forbrukere kan oppleve mer generelt når de kjøper noe. Har du opplevd noe av det følgende i løpet av de siste 12 månedene?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

		Ja, med forhandlere eller tjenesteleverandører i Norge	Ja, med forhandlere eller tjenesteleverandører i et EU-land	Ja, men du vet ikke hvilket land forhandlerne eller tjenesteleverandøren er holdt til i (IKKE LES OPP)	Nei	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	--	---	--	-----	----------------------------------

1	Du har møtt på urettferdige vilkår i en kontrakt (for eksempel at leverandøren kunne endre kontraktsvilkårene ensidig eller pålegge unormalt høye bøter for brudd på kontrakten)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Du har måttet betale uventede tilleggsbeløp	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

STILL Q16b HVIS "IKKE kjøpt produkt eller tjeneste i et EU-land" – INGEN KODE 2 i Q1 og INGEN KODE 1 i Q2

Q16b: ROTER UTSAGN 1 TIL 2

Q16b Jeg skal nå lese opp noen utsagn om problemer forbrukere kan oppleve mer generelt når de kjøper noe. Har du opplevd noe av det følgende i Norge i løpet av de siste 12 månedene?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Ja	Nei	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	----	-----	----------------------------------

1	Du har møtt på urettferdige vilkår i en kontrakt (for eksempel at leverandøren kunne endre kontraktsvilkårene ensidig eller pålegge unormalt høye bøter for brudd på kontrakten)	1	2	3
2	Du har måttet betale uventede tilleggsbeløp	1	2	3

NEW

TIL ALLE

Q17: ROTER PÅSTAND 1 OG 2

Q17 Hvor enig eller uenig er du med hver av de følgende påstandene?

[LES OPP - BARE ETT SVAR MULIG]

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	-----------	------	-------	------------	----------------------------------

1	Du føler deg trygg på å kjøpe varer eller tjenester via Internett fra forhandlere eller tjenesteleverandører i Norge	1	2	3	4	5
2	Du føler deg trygg på å kjøpe varer eller tjenester via Internett fra forhandlere eller tjenesteleverandører i et EU-land	1	2	3	4	5

Q16 FL358 MODIFIED TREND

Q18 Hvilke språk føler du deg trygg på å bruke i forbindelse med personlige interesser som å handle, søke på nettet eller annen bruk?

(IKKE LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

Bulgarsk	1,
Tsjekkisk	2,

Kroatisk	3,
Dansk	4,
Nederlandsk	5,
Engelsk	6,
Estisk	7,
Finsk	8,
Fransk	9,
Tysk	10,
Gresk	11,
Ungarsk	12,
Irsk	13,
Italiensk	14,
Latvisk	15,
Litauisk	16,
Maltesisk	17,
Polsk	18,
Portugisisk	19,
Rumensk	20,
Slovakisk	21,
Slovensk	22,
Spansk	23,
Svensk	24,
Islandsk	25,
Norsk	26,
Luxemburgsk	27,
Russisk	28,
Annet	29,
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	30,

NEW

Q19 Når du tenker på din husholdnings økonomiske situasjon, vil du si at det å få endene til å møtes hver måned er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Svært vanskelig	1
Ganske vanskelig	2
Ganske lett	3
Svært lett	4
Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)	5

NEW

Q20: ROTER UTSAGN 1 TIL 2

Q20 Forestill deg at nøyaktig det samme produktet er til salgs i butikk A og butikk B. Jeg skal lese opp to utsagn om tilbud fra butikk A og butikk B. I hvert tilfelle, angi hvilken butikk som er billigst.

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

		Butikk A	Butikk B	Vet ikke/ubesvart (IKKE LES OPP)
--	--	----------	----------	----------------------------------

1	Butikk A tilbyr et TV-apparat for kr 3520. Butikk B tilbyr nøyaktig det samme TV-apparatet for kr 4000, men med 10 % rabatt.	1	2	3
2	Butikk A tilbyr et TV-apparat for kr 7900. Butikk B tilbyr nøyaktig det samme TV-apparatet for kr 8400, men med 600 kr i rabatt.	1	2	3

NEW

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)

--	--

D5a Når det gjelder ditt nåværende yrke, vil du si at du er selvstendig næringsdrivende, lønsmottaker, ansatt arbeider eller vil du si at du er uten arbeid?

(KUN ETT SVAR MULIG)

Selvstendig næringsdrivende	1
Lønsmottaker	2
Ansatt arbeider	3
Uten arbeid	4
NEKTER (IKKE LES OPP)	5

STILL D5b HVIS SELVSTENDIG NÆRINGSDRIVENDE, KODE 1 I D5a

D5b Vil du si at du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Gårdbruker, skogbruker, fisker	1
Butikkeier, håndverker	2
Profesjonsyrke som f.eks. advokat, lege, revisor, arkitekt el.l.	3
Leder for et selskap	4
Annet/nekter (IKKE LES OPP)	5

STILL D5c HVIS LØNNSMOTTAKER, KODE 2 I D5a

D5c Vil du si at du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Ansatt i profesjonsyrke som f.eks. advokat, lege, revisor, arkitekt el.l.	1
Ansatt i ledelse, toppledelse eller direktør	2
Ansatt i mellomledelse	3
Offentlig tjenestemann	4

Kontoransatt, arbeider på kontor	5
Annen type ansatt (selger, sykepleier osv.)	6
Annet/nekter (IKKE LES OPP)	7

STILL D5d HVIS ANSATT ARBEIDER, KODE 3 I D5a

D5d Vil du si at du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Arbeidsleder/arbeidsformann (teamleder osv.)	1
Ansatt arbeider	2
Ufaglært arbeider	3
Annet/nekter (IKKE LES OPP)	4

STILL D5e HVIS UTEN ARBEID, KODE 4 I D5a

D5e Vil du si at du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

Hjemmeværende	1
Skoleelev/student (fulltid)	2
Trygdet/pensjonert	3
Arbeidssøkende	4
Annet/nekter (IKKE LES OPP)	5

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
--	---