

**ZA5943**

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

**Country Questionnaire  
Sweden**

**FL 397 - Consumers - SE**

D1 Hur gammal är du?

(SKRIV NER – OM "VÅGRAR" KOD '99')

--	--

D2 Kön

Man	1
Kvinna	2

Konsumenters inställning till gränsöverskridande handel och konsumentskydd

FRÅGA ALLA

--

D6 Hur ofta använder du internet för privata syften?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Varje dag eller nästan varje dag	1
Minst en gång i veckan (men inte varje dag)	2
Minst en gång i månaden (men inte varje vecka)	3
Mindre än en gång i månaden	4
Nästan aldrig	5
Aldrig	6
Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)	7

NEW

FRÅGA Q1 OM "ANVÄNDER INTERNET FÖR PRIVATA ÄNDAMÅL", kod 1 till 5 i D6

Q1: KOD 4 ÄR EN SINGELKOD

EN ÅTERFÖRSÄLJARE ÄR SÄLJAREN AV EN VARA (ANTINGEN BUTIK ELLER WEBBSIDA)/EN LEVERANTÖR ÄR SÄLJAREN AV EN TJÄNST (ANTINGEN BUTIK ELLER WEBBSIDA)

--

Q1 Har du under de senaste 12 månaderna köpt några varor eller tjänster via internet?

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Ja, från en återförsäljare eller tjänsteleverantör belägen i Sverige	1,
Ja, från en återförsäljare eller tjänsteleverantör belägen i ett annat EU-land	2,
Ja, från en återförsäljare eller tjänsteleverantör belägen utanför EU	3,
Nej	4,
Ja, du har handlat på nätet men vet inte var återförsäljaren eller tjänsteleverantören är belägen (LÄS EJ UPP)	5,
Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)	6,

Q14 FL358 MODIFIED TREND

FRÅGA ALLA

Q2 Har du under de senaste 12 månaderna köpt några varor eller tjänster genom andra kanaler än internet från en återförsäljare eller tjänsteleverantör belägen i ett annat EU-land?

(ENDAST ETT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Vet ej/Inget svar (LÅS EJ UPP)	3

NEW

Q3: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 6

Q3 Hur mycket instämmer du i eller tar du avstånd från vart och ett av följande påståenden. Det rör sig om situationen i Sverige.

(LÅS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Vet ej/inget svar (LÅS INTE UPP)
1	Du litar på att offentliga myndigheter skyddar dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
2	Återförsäljare och tjänsteleverantörer respekterar generellt sett dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
3	Du litar på att icke-statliga konsumentorganisationer skyddar dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
4	Det är lätt att lösa tvister med återförsäljare och tjänsteleverantörer genom en instans utanför domstol (t.ex. Allmänna reklamationsnämnden eller annan skiljedoms-, medlings- eller förlikningsinstans)	1	2	3	4	5

5	Det är lätt att lösa tvister med återförsäljare och tjänsteleverantörer genom domstolar	1	2	3	4	5
6	De flesta miljöpåståenden om varor och tjänster är tillförlitliga	1	2	3	4	5

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

LÄS UPP: "Produktsäkerhet" avser endast konsumentprodukter och omfattar inte industriprodukter. Osäkra produkter är produkter som inte uppfyller säkerhetsnormerna; vi talar här inte om till exempel gevär eller knivar.

Q4 Om du tänker på andra produkter än livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Sverige, tror du att...

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

I huvudsak alla produkter, som inte är livsmedel, är säkra	1
Ett litet antal produkter, som inte är livsmedel, är osäkra	2
Ett stort antal produkter, som inte är livsmedel, är osäkra	3
Det beror på produkten (LÄS INTE UPP)	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

Q2 FL358

Q5 Med avseende på allt som du köpte under de senaste två veckorna, hade någon varas eller tjänsts miljöpåverkan betydelse för ditt val?

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

Ja, för alla eller flertalet varor eller tjänster du köpte	1
Ja, men bara för några	2
Ja, men bara för en eller två	3
Nej	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 Låt säga att du beställde en ny elektronisk produkt via post, telefon eller Internet. Tror du att du har rätt att returnera produkten fyra dagar efter att den levererats och få pengarna tillbaka, utan att ange något skäl?

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Det beror på produkten	3
Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND

--

Q7	Tänk dig att du för arton månader sedan köpte en ny elektronisk produkt som nu går sönder utan att det är ditt fel. Du köpte eller fick inte någon förlängd garanti. Har du rätt att kostnadsfritt få den lagad eller utbytt?
----	---

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)
---------------------------

Ja	1
Nej	2
Det beror på produkten	3
Vet ej/inget svar (LÄS EJ UPP)	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND
-------------------------

--

Q8	Tänk dig att du med posten får två utbildnings-DVD:er som du inte har beställt, samt en faktura på 180 kronor för varorna. Är du skyldig att betala fakturan?
----	---

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)
---------------------------

Nej, och du är inte skyldig att skicka tillbaka dvd-skivorna	1
Nej, förutsatt att du skickar tillbaka dvd-skivorna	2
Ja, du är skyldig att betala	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

Q8 FL358
----------

--

Q9	Har du under de senaste 12 månaderna upplevt problem när du köpt eller använt några varor eller tjänster i Sverige då du ansåg att du hade ett legitimt skäl att framföra klagomål?
----	---

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)
---------------------------

Ja, och du vidtog åtgärder för att lösa problemet	1
Ja, men du gjorde ingenting	2
Nej	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

Q10 FL358
-----------

FRÅGA OM "Ja, och du vidtog åtgärder för att lösa problemet", kod 1 i Q9
--

--

Q10	Och vad gjorde du?
-----	--------------------

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)
--------------------------------

Du klagade hos återförsäljaren eller tjänsteleverantören	1,
Du klagade hos tillverkaren	2,
Du klagade hos en offentlig myndighet	3,

Du tog ärendet till en instans för tvistlösning utanför domstol, t.ex. Allmänna reklamationsnämnden eller en annan ombudsmanna-, skiljedoms-, medlings- eller förlikningsinstans	4,
Du drog det aktuella företaget inför domstol	5,
Annat (LÄS INTE UPP)	6,
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	7,

Q11 FL358

FRÅGA Q11.1 OM "Du klagade hos återförsäljaren eller tjänsteleverantören", KOD 1 i Q10  
 FRÅGA Q11.2 OM "Du klagade hos tillverkaren", KOD 2 i Q10  
 FRÅGA Q11.3 OM "Du klagade hos en offentlig myndighet", KOD 3 i Q10  
 FRÅGA Q11.4 OM "Du tog ärendet till en instans för tvistlösning utanför domstol, t.ex. en ombudsmanna-, skiljedoms-, medlings- eller förlikningsinstans", KOD 4 i Q10  
 FRÅGA Q11.5 OM "Du drog det aktuella företaget inför domstol", KOD 5 i Q10

Q11 Generellt sett, hur nöjd eller missnöjd var du med hur ditt/dina klagomål hanterades av:

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Mycket nöjd	Ganska nöjd	Inte särskilt nöjd	Inte alls nöjd	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)
1	Återförsäljaren eller tjänsteleverantören	1	2	3	4	5
2	Tillverkaren	1	2	3	4	5
3	Offentlig myndighet	1	2	3	4	5
4	Instans för tvistlösning utanför domstol	1	2	3	4	5
5	Domstol	1	2	3	4	5

Q12 FL358

FRÅGA Q12 OM "Ja, men du gjorde ingenting", KOD 2 I Q9

Q12: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 7

Q12 Vilka var huvudskälen till att du inte vidtog någon åtgärd?

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Det var osannolikt att du skulle få en tillfredsställande lösning på problemet	1,
De belopp det handlade om var för små	2,
Du visste inte hur eller till vem du skulle klaga	3,
Du var inte säker på dina rättigheter som konsument	4,
Du trodde det skulle ta för lång tid	5,
Du har försökt att klaga på andra problem tidigare, men utan resultat	6,

Du trodde att det skulle ha lett till konfrontation att klaga, och du känner dig inte bekväm i sådana situationer	7,
Annat (LÄS INTE UPP)	8,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

FRÅGA ALLA

Q13: SVAREN 4 OCH 5 ÄR SINGELSVAR

Q13: ROTERA PÅSTÅENDENA 1 TILL 4

Q13 Jag kommer att läsa upp några påståenden om otillbörliga affärsmetoder för dig. Tala efter varje påstående om för mig om du har upplevt det under de senaste 12 månaderna ...

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

		Ja, med återförsäljare eller tjänsteleverantörer belägna i Sverige	Ja, med återförsäljare eller tjänsteleverantörer belägna i ett annat EU-land	Ja, men du vet inte i vilket land återförsäljarna eller tjänsteleverantörerna var belägna (LÄS EJ UPP)	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)
1	Du har upplysts om att du vunnit på ett lotteri du inte kände till, men ombads att betala en summa pengar för att få priset	1,	2,	3,	4,	5,
2	Du har känt dig pressad av ihärdiga säljsamtal eller säljmeddelanden där du uppmanades att köpa något eller ingå ett avtal	1,	2,	3,	4,	5,
3	Du har erbjudits en produkt som annonserades som kostnadsfri men som egentligen medförde kostnader	1,	2,	3,	4,	5,

4	Du har stött på reklam där det påstods att produkten var tillgänglig bara under en mycket begränsad tid, men du har senare insett att så inte var fallet	1,	2,	3,	4,	5,
5	Du har stött på andra otillbörliga affärsmetoder	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

FRÅGA Q14a OM "HANDLAT PÅ NÄTET I VÅRT LAND OCH I ETT ANNAT EU-LAND", KOD 1 OCH 2 i Q1

Q14a: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 3

Q14a: SVAREN 4 OCH 5 ÄR SINGELSVAR

Q14a Jag kommer att läsa upp några påståenden för dig om problem konsumenterna kan ha när de handlar på nätet. Tala om för mig om du har upplevt några av dem under de senaste 12 månaderna ...

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

		Ja, med återförsäljare eller tjänsteleverantörer belägna i Sverige	Ja, med återförsäljare eller tjänsteleverantörer belägna i ett annat EU-land	Ja, men du vet inte i vilket land återförsäljarna eller tjänsteleverantörerna var belägna (LÄS EJ UPP)	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)
--	--	--	--	--	-----	--------------------------------

1	Du har fått en skadad produkt eller en annan produkt än den du beställde	1,	2,	3,	4,	5,
2	Produkterna levererades senare än utlovat	1,	2,	3,	4,	5,
3	Produkterna levererades inte alls	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

FRÅGA Q14b OM "HANDLAT PÅ NÄTET I VÅRT LAND MEN INTE I ETT ANNAT EU-LAND", KOD 1 I Q1 OCH INTE KOD 2 I Q1

Q14b: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 3



--

Q14b	Jag kommer att läsa upp några påståenden för dig om problem konsumenterna kan ha när de handlar på nätet. Tala om för mig om du har upplevt några av dem vid inköp i Sverige under de senaste 12 månaderna ...
------	--

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)
---------------------------

		Ja	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)

1	Du har fått en skadad produkt eller en annan produkt än den du beställde	1	2	3
2	Produkterna levererades senare än utlovat	1	2	3
3	Produkterna levererades inte alls	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358
------------------------

FRÅGA Q14c OM "HANDLAT PÅ NÄTET I ETT ANNAT EU-LAND MEN INTE I SVERIGE", KOD 2 I Q1 OCH INTE KOD 1 I Q1
---

Q14c: ROTERA PÅSTÅENDENA 1 TILL 3
-----------------------------------

--

Q14c	Jag kommer att läsa upp några påståenden för dig om problem konsumenterna kan ha när de handlar på nätet. Tala om för mig om du har upplevt några av dem vid inköp i ett annat EU-land under de senaste 12 månaderna ...
------	--

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)
---------------------------

		Ja	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)

1	Du har fått en skadad produkt eller en annan produkt än den du beställde	1	2	3
2	Produkterna levererades senare än utlovat	1	2	3
3	Produkterna levererades inte alls	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358
------------------------

FRÅGA Q15 OM "HANDLAT PÅ NÄTET I ETT ANNAT EU-LAND", KOD 2 I Q1
---

Q15: ROTERA PUNKTERNA 1 TILL 3
--------------------------------

Q15: PUNKTERNA 4 OCH 5 ÄR SINGELSVAR
--------------------------------------

--

Q15	Har du under de senaste 12 månaderna råkat ut för några av följande problem när du köpt varor och tjänster på nätet från ett annat EU-land?
-----	---

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Återförsäljaren eller tjänsteleverantören vägrade leverera till Sverige	1,
Återförsäljaren eller tjänsteleverantören godtog inte betalning från Sverige	2,
Du omdirigerades till en webbplats i Sverige med andra priser	3,
Inget av dessa	4,
Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)	5,

NEW

FRÅGA Q16a OM "Har köpt vara eller tjänst i ett annat EU-land" - KOD 2 i Q1 eller KOD 1 i Q2

Q16a: ROTERA PÅSTÄENDENA 1 TILL 2

Q16a: SVAREN 4 OCH 5 ÄR SINGELSVAR

Q16a	Jag kommer nu att läsa upp några påståenden för dig om problem konsumenterna kan ha mer allmänt när de handlar. Tala om för mig om du har upplevt några av dem under de senaste 12 månaderna ...
------	--

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

		Ja, med återförsäljare eller tjänsteleverantörer belägna i Sverige	Ja, med återförsäljare eller tjänsteleverantörer belägna i ett annat EU-land	Ja, men du vet inte i vilket land återförsäljarna eller tjänsteleverantörerna var belägna (LÄS EJ UPP)	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)
--	--	--	--	--	-----	--------------------------------

1	Du har stött på oskäligen villkor och bestämmelser i ett avtal (som till exempel gett leverantören möjlighet att ensidigt ändra avtalsvillkoren eller föreskrivit orimliga påföljder vid avtalsbrott)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Du har blivit tvungen att betala oförutsedda tilläggsavgifter	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

FRÅGA Q16b OM "Har INTE köpt vara eller tjänst i ett annat EU-land" - INTE KOD 2 i Q1 och INTE KOD 1 i Q2

Q16b: ROTERA PÅSTÅENDENA 1 TILL 2

--

Q16b Jag kommer nu att läsa upp några påståenden för dig om problem konsumenterna kan ha mer allmänt när de handlar. Tala om för mig om du har upplevt några av dem när du handlat i Sverige under de senaste 12 månaderna ...

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

		Ja	Nej	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)

1	Du har stött på oskäliga villkor och bestämmelser i ett avtal (som till exempel gett leverantören möjlighet att ensidigt ändra avtalsvillkoren eller föreskrivit orimliga påföljder vid avtalsbrott)	1	2	3
2	Du har blivit tvungen att betala oförutsedda tilläggsavgifter	1	2	3

NEW

FRÅGA ALLA

Q17: ROTERA PÅSTÅENDENA 1 OCH 2

--

Q17 I vilken utsträckning instämmer du i eller tar avstånd från vart och ett av följande påståenden?

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

		Instämmer helt och hållet	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)

1	Du känner dig trygg med att köpa varor eller tjänster via internet från återförsäljare eller tjänsteleverantörer i Sverige	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	Du känner dig trygg med att köpa varor eller tjänster via internet från återförsäljare eller tjänsteleverantörer i ett annat EU-land	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

Q16 FL358 MODIFIED TREND

--

Q18 Vilka språk kan du bekvämt använda för personliga intressen såsom att handla, söka på webben och liknande syften?

( LÄS INTE UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Bulgariska	1,
Tjeckiska	2,
Kroatiska	3,
Danska	4,
Nederländska	5,
Engelska	6,
Estniska	7,
Finska	8,
Franska	9,
Tyska	10,
Grekiska	11,
Ungerska	12,
Iriska	13,
Italienska	14,
Lettiska	15,
Litauiska	16,
Maltesiska	17,
Polska	18,
Portugisiska	19,
Rumänska	20,
Slovakiska	21,
Slovenska	22,
Spanska	23,
Svenska	24,
Isländska	25,
Norska	26,
Luxemburgska	27,
Ryska	28,
Annat	29,
Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)	30,

NEW

--

Q19 Om du tänker på ditt hushålls ekonomiska situation, hur svårt eller lätt är det att få det att gå ihop varje månad?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Mycket svårt	1
Ganska svårt	2
Ganska lätt	3
Mycket lätt	4
Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)	5

NEW

Q20: ROTERA PÅSTÅENDENA 1 TILL 2

Q20	Anta att exakt samma produkt säljs i butik A och butik B. Jag kommer att läsa upp två påståenden för dig om erbjudanden från butik A och butik B. Tala i respektive fall om för mig vilken butik som är billigast.
-----	--

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

		Butik A	Butik B	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)

1	Butik A erbjuder en tv-apparat för 3 520 kronor. Butik B erbjuder exakt samma typ av tv-apparat för 4 000 kronor, men med 10 % rabatt.	1	2	3
2	Butik A erbjuder en tv-apparat för 7900 kronor. Butik B erbjuder exakt samma typ av tv-apparat för 8400 kronor, men med en rabatt på 600 kronor.	1	2	3

NEW

D4	Hur gammal var du när du slutade studera på heltid?
----	---

(OM IP FORTFARANDE STUDERAR, SKRIV '00' - OM IP SAKNAR UTBILDNING, SKRIV '01' - OM IP VÄGRAR, SKRIV '98' - OM IP INTE VET/KOMMER IHÅG, SKRIV '99')

D5a	När det gäller din nuvarande sysselsättning, skulle du säga att du är egenföretagare, tjänsteman, arbetare eller skulle du säga att du är utan yrkesmässig sysselsättning?
-----	--

(ENDAST ETT SVAR)

Egenföretagare	1
Tjänsteman	2
Arbetare	3
Utan yrkesmässig sysselsättning	4
Vägrar (LÄS EJ UPP)	5

FRÅGA D5b OM EGENFÖRETAGARE, KOD 1 I D5a

D5b	Skulle du säga att du är...?
-----	------------------------------

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Lantbrukare, skogsarbetare, fiskare	1
Affärsinnehavare, hantverkare	2
Praktiserande akademiker (jurist, läkare, revisor, arkitekt,...)	3
Företagsledare	4
Annat/vägrar (LÄS EJ UPP)	5

FRÅGA D5c OM TJÄNSTEMAN, KOD 2 I D5a

D5c Skulle du säga att du är...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Akademiker (anställd läkare, jurist, revisor, arkitekt)	1
Vd, direktör eller högsta ledningen	2
Annan ledande befattning t.ex. avdelningschef	3
Offentliganställd	4
Kontorstjänsteman	5
Annan tjänsteman (försäljare, sjuksköterska...)	6
Annat/vägrar (LÄS EJ UPP)	7

FRÅGA D5d OM ARBETARE, KOD 3 I D5a

D5d Skulle du säga att du är...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Lagbas/förman (gruppledare...)	1
Arbetare	2
Utbildad arbetare	3
Annat/vägrar (LÄS EJ UPP)	4

FRÅGA D5e OM UTAN YRKESMÄSSIG SYSSELSÄTTNING, KOD 4 I D5a

D5e Skulle du säga att du är...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Sköter hemmet	1
Studerande (heltid)	2
Pensionär	3
Arbetsökande	4
Annat/vägrar (LÄS EJ UPP)	5

D12 I vilket län bor du?

(LÄS UPP VID BEHOV – ENDAST ETT SVAR)

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

D13 Skulle du säga att du bor i ...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Glesbygd eller by	1
En liten eller medelstor stad	2
En stor stad	3
VET INTE (LÄS INTE UPP)	4

D18 Har du en mobiltelefon?

(LÄS INTE UPP)

Ja	1
Nej	2

D20 Har du en fast telefon?

(LÄS INTE UPP)

Ja	1
Nej	2

D22 Om du räknar med dig själv, hur många personer på 15 år eller äldre bor då i ditt hushåll?

(SKRIV NER – OM "VET INTE" KOD '98' – OM "VÄGRAR" KOD '99')

	Antal personer på 15 år eller äldre i hushållet
--	---