

**ZA5232**

**Eurobarometer 73.2**

**Country Specific Questionnaire  
Norway**

A	Ditt surveynummer <b>(101-105)</b>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 A

B	landkode <b>(106-107)</b>
	<input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 B

C	vårt surveynummer <b>(108-110)</b>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 C

D	intervju nummer <b>(111-116)</b>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 D

E	Delutvalg	(117)
	A	1
	B	2

EB73.1 E

Svarkategori 28 kun i Island

Svarkategori 29 kun i Norge

Q1 Hva er din nasjonalitet? Fortell meg hvilke land som er relevante.

(FLERE SVAR MULIG)

	(138-168)
Belgia	1,
Danmark	2,
Tyskland	3,
Hellas	4,
Spania	5,
Frankrike	6,
Irland	7,
Italia	8,
Luxemburg	9,
Nederland	10,
Portugal	11,
Storbritannia	12,
Østerrike	13,
Sverige	14,
Finland	15,
Kypros (sør)	16,
Tsjekkia	17,
Estland	18,
Ungarn	19,
Latvia	20,
Litauen	21,
Malta	22,
Polen	23,
Slovakia	24,
Slovenia	25,
Bulgaria	26,
Romania	27,
Norge	29,
Annet land	30,
Vet ikke	31,

EB73.1 Q1

Hvis annet, eller vet ikke, avslutt intervju

STILL SPØRSMÅL D15b DERSOM "IKKE I BETALT ARBEID FOR TIDEN", KODER 1 til 4 i D15a

D15a Hva er ditt nåværende yrke? SVAR AVMERKES I MATRISEN NEDENFOR.

D15b Har du hatt betalt arbeid tidligere? Hva var din siste stilling? SVAR AVMERKES I MATRISEN.

	(169-170)	(171-172)
	D15a	D15b
	Nåværende yrke	Siste yrke
<b>IKKE YRKESAKTIV</b>		
Ansvarlig for daglige innkjøp og for husarbeid, eller uten noe yrke, jobber ikke.	1	
Student	2	
Arbeidsledig eller midlertidig ute av arbeid	3	
Pensjonert eller ikke i stand til å jobbe grunnet sykdom	4	
<b>SELVSTENDIG NÆRINGSDRIVENDE</b>		
Gårdbruker	5	5
Fisker	6	6
Profesjonsyrke ( lege, jurist, økonom, arkitekt etc.)	7	7
Butikkeier, håndverker, annet selvstendig arbeid	8	8
Bedriftsinnehaver, eier (hel- eller deleier) av bedrift eller selskap	9	9
<b>ANSATT</b>		
Ansatt i et profesjonsyrke (lege, jurist, økonom, arkitekt, etc.)	10	10
Ansatt toppleder eller direktør (daglig leder, administrerende direktør, annen direktør)	11	11
Ansatt mellomleder, annen ledelse (avdelingsleder, juniorleder, lærer, tekniker)	12	12
Ansatt, jobber hovedsakelig på kontor	13	13
Ansatt, ikke på kontor men reisende (selger, sjåfør og liknende)	14	14
Ansatt, ikke på kontor men i serviceyrke (sykehus, restaurant, politi, brannvesen og liknende)	15	15
Arbeidsleder/formann	16	16
Faglært kroppsarbeider	17	17
Annet ufaglært (kroppsarbeider eller lignende)	18	18
<b>HAR ALDRI HATT BETALT ARBEID</b>		19

EB73.1 D15a D15b

D7 Hvilken beskrivelse stemmer best med din nåværende situasjon?

(VIS KORT - LES OPP - KUN ETT SVAR)

(173-174)

GIFT ELLER GJENGIFT	
Lever uten barn	1
Lever sammen med barn fra dette ekteskapet	2
Lever sammen med barn fra tidligere ekteskap	3
Lever sammen med barn fra dette og fra tidligere ekteskap	4
UGIFT OG BOR SAMMEN MED EN PARTNER	
Lever uten barn	5
Lever sammen med barn fra dette parforholdet	6
Lever sammen med barn fra tidligere parforhold	7
Lever sammen med barn fra dette parforholdet og fra tidligere forhold	8
UGIFT	
Lever uten barn	9
Lever med barn	10
SKILT ELLER SEPARERT	
Lever uten barn	11
Lever med barn	12
ENKE / ENKEMANN	
Lever uten barn	13
Lever med barn	14
Annet (SPONTANT)	15
Nekter (SPONTANT)	16

EB73.1 D7

D11 Hva er din alder?

(175-176)

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

EB73.1 D11

STILL SPØRSMÅL QA I EU27 + IS + NW

D16 Hvilke av de følgende datamaskinrelaterte aktivitetene har du noen gang utført?

(VIS KORT - LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

(177-185)

Kopiere eller flytte en fil eller mappe	1,
Bruke verktøy for kopiering og liming til å gjenta eller flytte informasjon i et dokument	2,
Bruke grunnleggende regneformler i et regneark	3,
Komprimere (eller zippe) filer	4,
Koble til og installere nye enheter, som en skriver eller et modem	5,
Skrive et dataprogram ved hjelp av et spesialisert programmeringsspråk	6,
Ingen (SPONTANT)	7,
Du har aldri brukt en datamaskin (SPONTANT)	8,
Vet ikke	9,

NY

QA1 Når brukte du Internett sist?

(IKKE LES OPP - KUN ETT SVAR)

(186)

I løpet av de siste 3 månedene	1
Mellom 3 måneder og et år siden	2
Mer enn ett år siden	3
Aldri brukt det	4
Vet ikke	5

EB65.1 QA2 TREND MODIFISERT

STILL SPØRSMÅL QA2 OG QA3 HVIS "BRUKT INTERNETT I LØPET AV DE SISTE 3 MÅNEDENE", KODE 1 I QA1 - ANDRE GÅR TIL QA4

QA2 Om lag hvor ofte brukte du Internett de siste 3 månedene?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(187)

Hver dag eller nesten hver dag	1
Minst en gang i uken (men ikke hver dag)	2
Minst en gang i måneden (men ikke hver uke)	3
Sjeldnere enn en gang i måneden	4
Vet ikke	5

NY

QA3 Hvor har du brukt Internett de siste 3 månedene (ved hjelp av en datamaskin eller eventuelle andre midler)?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

(188-193)

Hjemme	1,
På arbeidssted (annet enn hjemme)	2,
På skole / universitet / annet studiested	3,
Hjemme hos andre	4,
Annet sted (Internett-kafé, offentlig bibliotek osv.)	5,
Vet ikke	6,

NY

STILL SPØRSMÅL QA4 HVIS "BRUKER INTERNETT SISTE 12 MÅNEDER", KODE 1 TIL 2 I QA1 - ANDRE GÅR TIL QA5

QA4 Har du i løpet av de siste 12 månedene brukt Internett til å sammenligne prisen eller kvaliteten på forskjellige tjenester (som finansprodukter, reise, bensin, elektrisitet eller telekom tjenester)?

(194)

Ja	1
Nei	2
Vet ikke	3

NY

TIL ALLE

Nå skal vi snakke om situasjoner som forbrukere ofte står overfor.

(OM NØDVENDIG, GI EKSEMPLER PÅ VARER ELLER TJENESTER: KLÆR, BØKER, CD-ER, DATAMASKINER, MOBILTELEFONER ELLER FINANSPRODUKTER)

QA5 Har du kjøpt varer eller tjenester via post, telefon eller Internett i løpet av de siste 12 månedene?

(LES OPP - KODE 1 OG 2 KAN VELGES SAMMEN)

(195-198)

Ja, varer	1,
Ja, tjenester	2,
Ingen av delene	3,
Vet ikke	4,

NY

QA6 Tenk deg at du bestiller en vare via post, telefon eller Internett. Tror du at du har rett til å returnere varen du bestilte 4 dager etter levering, og få pengene dine tilbake, uten å oppgi noen grunn?

(199)

Ja	1
Nei	2
Vet ikke	3

NY

QA7 Forestill deg at et nytt kjøleskap du kjøpte for 18 måneder siden, går i stykker. Du kjøpte ikke noen utvidet kjøpsgaranti. Har du rett til å få det reparert eller erstattet gratis?

(200)

Ja	1
Nei	2
Det kommer an på (SPONTANT)	3
Vet ikke	4

NY

(FORTELL HVIS NØDVENDIG: INFORMASJON OM SAMTALENS PRIS VISES IKKE I ANNONSEN)

QA8 En avisannonse sier: "Gratis solbriller, bare ring dette nummeret for å få dem". Du ringer nummeret, og senere oppdager du at det er et svært kostbart betalingstelefonnummer. Var annonsen lovlig eller ulovlig?

(201)

Lovlig	1
Ulovlig	2
Tillatt for visse varer (SPONTANT)	3
Vet ikke	4

NY



QA9 Tenk deg at du kjøper bilforsikring over telefon, Internett eller via post. To dager senere oppdager du et bedre tilbud fra en annen leverandør, og du bestemmer deg for å avbestille den opprinnelige kontrakten. Har du rett til å gjøre det?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(202)

Ja, men du får ikke pengene dine tilbake	1
Ja, men du må betale et administrasjonsgebyr	2
Ja, og uten å betale noe	3
Nei	4
Vet ikke	5

NY

QA10 Tenk deg at en selger ringer uanmeldt på døren din og demonstrerer en støvsuger. Du kjøper støvsugeren av ham, men to dager senere oppdager du et bedre tilbud. Har du rett til å returnere støvsugeren og få pengene dine tilbake, uten å oppgi noen grunn?

(203)

Ja	1
Nei	2
Denne praksisen forekommer ikke i Norge (SPONTANT)	4
Vet ikke	5

NY

QA11 Tenk deg at du via post mottar to utdannings-DVD'er som du ikke har bestilt, sammen med en regning på 400 Kroner for produktene. Er du forpliktet til å betale regningen?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(204)

Ja, du er forpliktet til å betale	1
Nei, forutsatt at du sender DVD-ene tilbake	2
Nei, og du er ikke forpliktet til å sende DVD-ene tilbake	3
Vet ikke	4

NY

QA12 Har du personlig kjøpt en flybillett i løpet av de siste 12 månedene? Vær oppmerksom på at feriepakker og billetter kjøpt via reisebyråer må tas med.

(205)

Ja	1
Nei	2
Vet ikke	3

NY

QA13 Hvilken regel tror du gjelder for annonsering av prisen på flybilletter?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(206)

Annonsen må oppgi det totale beløpet som skal betales, inkludert skatter, avgifter og gebyrer	1
Annonsen må oppgi flyselskapets billettpris, men denne trenger ikke inkludere skatter, avgifter og gebyrer	2
Det er ingen spesiell regel for hvilken informasjon som må vises	3
Vet ikke	4

NY

QA14 Tenk på siste gang du signerte en kontrakt for en tjeneste, for eksempel bensin, elektrisitet, mobiltelefon, bankkonto eller forsikring. Leste du tjenestens vilkår og betingelser?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(207)

Ja, nøye og fullstendig	1
Ja, men bare delvis	2
Nei	3
Du har aldri signert denne typen kontrakt (SPONTANT)	4
Vet ikke	5

NY

STILL SPØRSMÅL QA15 HVIS "NEI, HAR IKKE LEST" ELLER "JA, HAR LEST, MEN BARE DELVIS", KODE 2 ELLER 3 I QA14 - ANDRE GÅR TIL QA16

QA15 Hvorfor leste du ikke alt?

(VIS KORT - LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

(208-217)

Kontrakten var for lang / tok for lang tid å lese	1,
Kontrakten var for vanskelig å forstå	2,
Skriftstørrelsen var for liten	3,
Selgeren gav deg ikke nok tid til å lese den før du signerte	4,
Du stolte på tjenesteleverandøren	5,
Det var ikke verdt tiden, siden disse skjemaene alltid inneholder samme informasjon	6,
Disse skjemaene inneholder lite nyttig informasjon	7,
Du må uansett godta det som står skrevet	8,
Annet (SPONTANT)	9,
Vet ikke	10,

NY

TIL ALLE

Nå følger noen generelle spørsmål om forbrukersaker og sammenligning av varer og tjenester.

QA16 Hvis du tenker på norske forbrukerorganisasjoner eller offentlige instanser/myndigheter, kan du nevne noen organisasjoner du har hørt om som representerer og beskytter forbrukere i Norge?

(IKKE LES OPP - IKKE VIS KORT - FLERE SVAR MULIG)

(218-267)

Forbrukerrådets sekretariat	1,
Forbrukerrådet i Tromsø	2,
Forbrukerrådet i Bodø	3,
Forbrukerrådet i Trondheim	4,
Forbrukerrådet i Bergen	5,
Forbrukerrådet i Stavanger	6,
Forbrukerrådet i Kristiansand	7,
Forbrukerrådet i Skien	8,
Forbrukerrådet i Gjøvik	9,
Forbrukerrådet i Oslo	10,
Forbrukerrådet i Sarpsborg	11,
Forbrukerombudet	12,
Statens Institutt for forbruksforskning (SIFO)	13,
Miljømerking	14,
(ANDRE)	49,
Vet ikke	50,

NY

QA17 Tenk på forrige gang du kjøpte en vare, for eksempel et husholdningsapparat eller en elektronisk vare, hvilke av de følgende konsulterte du for å gjøre en sammenligning?

(VIS KORT - LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

(268-278)

Generelle medier (radio, TV, aviser)	1,
Spesialiserte forbrukermagasiner	2,
Internett - prissammenligningsnettsteder	3,
Internett - online-butikker (unntatt prissammenligningsnettsteder)	4,
Internett - andre nettsteder	5,
Besøk i forskjellige butikker	6,
Familie og venner	7,
Aldri kjøpt denne typen vare før (SPONTANT)	8,
Annet (SPONTANT)	9,
Ingen, sammenligner ikke (SPONTANT)	10,
Vet ikke	11,

NY

QA18 Hvor ofte de siste 12 månedene har du sammenlignet prisen på varer ved å se på prisen per enhetsmål, for eksempel prisen per kilo, per meter eller per liter?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(279)

Alltid	1
Ofte	2
Av og til	3
Sjelden	4
Aldri	5
Vet ikke	6

EB65.1 QB17 TREND MODIFISERT

STILL SPØRSMÅL QA19 TIL QA24 HVIS "BRUKER INTERNETT", KODE 1 TIL 3 I QA1 - ANDRE GÅR TIL QA25

Og nå skal vi snakke om kjøp på Internett.

QA19 Når kjøpte eller bestilte du sist varer eller tjenester til privat bruk via et nettsted? Vær oppmerksom på at bestilling eller kjøp av varer eller tjenester via e-post ikke regnes som kjøp eller bestilling via Internett.

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(280)

I løpet av de siste 3 månedene	1
Mellom 3 måneder og et år siden	2
Mer enn ett år siden	3
Aldri	4
Vet ikke	5

NY

STILL SPØRSMÅL QA20 HVIS "MER ENN ETT ÅR SIDEN" ELLER "ALDRI KJØPT ELLER BESTILT", KODE 3 ELLER 4 I QA19 - ANDRE GÅR TIL QA21

QA20 Hvorfor har du ikke kjøpt/bestilt noen varer eller tjenester over Internett for ditt eget private bruk de siste 12 månedene?

(IKKE VIS KORT - IKKE LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

(281-294)

Du har ikke hatt behov for det	1,
Du foretrekker å handle personlig, du liker å se varene	2,
Du er lojal mot butikker	3,
Det er en vane	4,
Relevant informasjon om varer eller tjenester er vanskelig å finne på et nettsted	5,
Mangler ferdigheter	6,
Levering av varer bestilt over Internett er et problem (det tar for lang tid eller det er logistisk vanskelig osv.)	7,
Betalingsikkerhetsårsaker (oppgi kredittkortdetaljer over Internett osv.)	8,
Personvernsårsaker (oppgi personlige opplysninger over Internett osv.)	9,
Tillitsårsaker når det gjelder å motta og returnere varer, og klage-/erstatningsårsaker	10,
Du har ikke et betalingskort som du kan betale over Internett med	11,
Hastigheten til Internett-tilkoblingen din er for lav	12,
Annet	13,
Vet ikke	14,

NY

STILL SPØRSMÅL QA21 TIL QA22 HVIS "HAR KJØPT/BESTILT VARER ELLER TJENESTER VIA ET NETTSTED", KODE 1 TIL 2 I QA19 - ANDRE GÅR TIL QA23a

QA21 Tenk på forrige gang du kjøpte en vare eller tjeneste over Internett for privat bruk. Leste du salgsbetingelsene?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(295)

Ja, nøye og fullstendig	1
Ja, men bare delvis	2
Nei	3
Vet ikke	4

NY

STILL SPØRSMÅL QA22 HVIS "NEI" ELLER "BARE DELVIS", KODE 2 ELLER 3 I QA21 - ANDRE GÅR TIL QA23a

QA22 Hvorfor leste du ikke alt? Tenk fremdeles på forrige gang du kjøpte en vare eller tjeneste på Internett.

(VIS KORT - LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

(296-304)

Vilkårene og betingelsene var for lange / tok for lang tid å lese	1,
Vilkårene og betingelsene var for vanskelige å forstå	2,
Skriftstørrelsen var for liten	3,
Du stolte på nettstedet	4,
Det var ikke verdt tiden, siden disse skjemaene alltid inneholder samme informasjon	5,
Disse skjemaene inneholder lite nyttig informasjon	6,
Du må uansett godta det som står skrevet	7,
Annet (SPONTANT)	8,
Vet ikke	9,

NY

DELT: IKKE STILL SPØRSMÅL QA23a I IS OG NO - IS OG NO GÅR TIL QA23b - STILL SPØRSMÅL QA23a HVIS "HAR KJØPT ELLER BESTILT VARER ELLER TJENESTER VIA ET NETTSTED DE SISTE 12 MÅNEDENE", KODE 1 ELLER 2 I QA19 - ANDRE GÅR TIL QA24

DELT: STILL SPØRSMÅL QA23b BARE I IS OG NO - ANDRE GÅR TIL QA24 - STILL SPØRSMÅL QA23b HVIS "HAR KJØPT ELLER BESTILT VARER ELLER TJENESTER VIA ET NETTSTED DE SISTE 12 MÅNEDENE", KODE 1 ELLER 2 I QA19 - ANDRE GÅR TIL QA25

QA23b Har du de siste 12 månedene kjøpt eller bestilt varer eller tjenester over Internett for privat bruk fra ...?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

(310-314)

Selgere med base i Norge	1,
Selgere med base i EU-land	2,
Selgere med base i resten av verden	3,
Opprinnelseslandet til selgere ikke kjent (SPONTANT)	4,
Vet ikke	5,

NY

IKKE STILL SPØRSMÅL QA24 I IS OG NO - IS OG NO GÅR TIL QA25 - STILL SPØRSMÅL QA24 HVIS "BRUKER INTERNETT", KODE 1 TIL 3 I QA1 - ANDRE GÅR TIL QA25

TIL ALLE

(FORTELL HVIS NØDVENDIG: Du kan ha fortalt det til folk som familie, venner eller kollegaer)

QA25 Nå vil jeg at du skal tenke på det siste problemet du hadde som forbruker. Dette kan være et hvilket som helst problem tilknyttet en vare, tjeneste, forhandler eller leverandør. Hvor mange mennesker, bortsett fra de ansatte i bedriften det gjaldt, fortalte du totalt sett om det siste problemet du hadde som forbruker?

(NOTER - HVIS "TIL INGEN" KODE '00' - HVIS "MINST ÉN PERSON, MEN JEG KAN IKKE HUSKE NØYAKTIG HVOR MANGE MENNESKER" KODE '97' - HVIS "ALDRI HATT ET PROBLEM" KODE '98' - HVIS "VET IKKE" KODE '99' - HVIS DU FÅR ET INTERVALL, PRØV Å FÅ DET BESTE ANSLAGET)

**(316-317)**

personer

NY

(FORTELL HVIS NØDVENDIG: Du kan ha fortalt det til familie, venner eller kollegaer)

QA26 Nå vil jeg at du skal tenke på den siste gode erfaringen du hadde med en vare, tjeneste, forhandler eller leverandør. Hvor mange mennesker, bortsett fra de ansatte i bedriften det gjaldt, fortalte du totalt sett om den siste gode erfaringen du hadde som forbruker?

(NOTER - HVIS "INGEN" KODE '00' - HVIS "MINST ÉN PERSON, MEN JEG KAN IKKE HUSKE NØYAKTIG HVOR MANGE MENNESKER" KODE '97' - HVIS "ALDRI HATT EN GOD ERFARING" KODE '98' - HVIS "VET IKKE" KODE '99')

**(318-319)**

personer

NY

(FORTELL HVIS NØDVENDIG: Problemer kan for eksempel være: varer som er skadet, feilaktige eller ikke som annonsert, sen levering, dårlig installering, utilfredsstillende reparasjon, vedlikehold, rengjøring osv.)

QA27 Har du de siste 12 månedene hatt problemer der du hadde berettiget grunn til å klage på en vare, tjeneste, forhandler eller leverandør?

(320)

Ja	1
Nei	2
Vet ikke	3

NY

FILTER: STILL SPØRSMÅL QA28 HVIS "INGEN PROBLEMER" ELLER "VET IKKE", KODE 2 ELLER 3 I QA27 - ANDRE GÅR TIL QA29

QA28 Hvis du hadde hatt et slikt problem de siste 12 månedene, tror du at du ville ha klaget til forhandleren, leverandøren eller produsenten?

(321)

Ja	1
Nei	2
Vet ikke	3

NY

FILTER: STILL SPØRSMÅL QA29 TIL QA37 HVIS "HAR HATT ET PROBLEM", KODE 1 I QA27 - ANDRE GÅR TIL QA38

QA29 Kan du fortelle meg hvor mange slike problemer du har hatt de siste 12 månedene?

(NOTER - HVIS "INGEN" KODE '00' - HVIS "HUSKER IKKE HVOR MANGE" KODE '98' - HVIS "VET IKKE" KODE '99')

(322-323)

problem(er)

NY



Nå vil vi at du skal anslå den totale verdien av økonomiske tap du led som et resultat av dette problemet. Som en påminnelse kan du se på denne listen, som oppsummerer noen av kostnadene vi snakker om. Ikke ta med i anslaget noe som nå har blitt fullstendig kompensert av eventuell forsikringspolise, men ta med ting der en forsikring ikke har kompensert deg fullstendig. (VIS LISTE - IKKE LES OPP)

A Administrative kostnader eller reisekostnader B Ordne ting på egen bekostning, for eksempel kostnader ved å erstatte eller reparere varene eller betale for tjenestene på nytt C Kostnad ved ekspertråd eller -hjelp D Betale for eventuelle "følgeskader" eller bryderi påført deg eller noen av dine eiendeler som et resultat av problemet E Reduksjon i verdien på varene eller eventuelle andre eiendeler som et resultat av problemet

QA30 Når du tenker på det siste problemet du hadde, kan du anslå den totale verdien av eventuelle økonomiske tap som følge av dette problemet? Det gjør ikke noe om du ikke er helt sikker, vi er interessert i anslagene dine.

(NOTER - HVIS "INGEN" KODE '000000' - HVIS "NEKTER" KODE '999998' - HVIS "VET IKKE" KODE '999999')

(324-329)

							Kroner
--	--	--	--	--	--	--	--------

NY

(FORTELL HVIS NØDVENDIG: et utenomrettslig konfliktråd er et uavhengig organ som kan være en megler, mellommann eller ombudsmann, og det hjelper forbrukeren og bedriften med å finne en løsning på konflikten uten direkte inngripen fra en domstol.)

QA31 Som en konsekvens av problemet/problemene du hadde, gjorde du noe av det følgende?

(LES OPP - FLERE SVAR ER MULIG)

(330-335)

Ja, du tok bedriften(e) det gjaldt til et utenomrettslig konfliktråd	1,
Ja, du tok bedriften(e) det gjaldt til retten	2,
Ja, du klaget til forhandleren/leverandøren	3,
ja, du klaget til produsenten	4,
Nei	5,
Vet ikke	6,

NY

QA32 For hvor mange av problemene som du hadde de siste 12 månedene, klaget du til forhandleren(e)/leverandøren(e)/produsenten(e)?

(NOTER - HVIS "INGEN" KODE '00' - HVIS "HUSKER IKKE HVOR MANGE" KODE '98' - HVIS "VET IKKE" KODE '99')

**(336-337)**

problem(er)

NY

QA33 For hvor mange av problemene som du hadde de siste 12 månedene, klaget du til en offentlig myndighet eller en forbrukerorganisasjon i tillegg til eller i stedet for til forhandleren(e)/leverandøren(e)/produsenten(e)?

(NOTER - HVIS "INGEN" KODE '00' - HVIS "HUSKER IKKE HVOR MANGE" KODE '98' - HVIS "VET IKKE" KODE '99')

**(338-339)**

problem(er)

NY

STILL SPØRSMÅL QA34 HVIS "INGEN KLAGE GJORT TIL EN TREDJEPART", KODE '00' ELLER '99' I QA33 - ANDRE GÅR TIL QA35

QA34 Tenk på den forrige gangen du hadde denne typen problem, men ikke klaget til en offentlig myndighet eller en forbrukerorganisasjon. Hvorfor klaget du ikke?

(VIS KORT - LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

**(340-348)**

Du var ikke sikker på rettighetene dine som forbruker	1,
Du visste ikke hvordan du skulle klage / hvem du skulle klage til	2,
De involverte beløpene var for små	3,
Du trodde det var usannsynlig at du ville få et tilfredsstillende resultat	4,
Du trodde det ville ta for lang tid	5,
Du hadde allerede fått et tilfredsstillende resultat fra forhandleren/leverandøren av varen/tjenesten	6,
Det ville ha vært for mye arbeid	7,
Annet (SPONTANT)	8,
Vet ikke	9,

NY

STILL SPØRSMÅL QA35 HVIS "HAR KLAGET TIL EN TREDJEPART", KODE '01' TIL '98' I QA33 - ANDRE GÅR TIL QA36

QA35 Tenk på den siste gangen du klaget til en offentlig myndighet eller en forbrukerorganisasjon om problemet du hadde. Ble du fornøyd med hjelpen du fikk?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(349)

Svært fornøyd	1
Ganske fornøyd	2
Ikke særlig fornøyd	3
Ikke fornøyd i det hele tatt	4
Vet ikke	5

NY

STILL SPØRSMÅL QA36 HVIS "TOK IKKE BEDRIFTEN DET GJALDT, TIL RETTEN", KODE 1, 3-6 I QA31 - ANDRE GÅR TIL QA37

QA36 Tenk på den siste gangen du hadde denne typen problem, men ikke tok bedriften det gjaldt til retten. Hva var hovedgrunnene til det?

(VIS KORT - LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

(350-359)

Du visste ikke hvordan du skulle gå frem	1,
Du ville ikke gjøre det alene	2,
De involverte beløpene var for små	3,
Det ville ha vært for mye arbeid	4,
Du trodde prosedyren ville bli for kostbar i forhold til det involverte beløp	5,
Du trodde prosedyren ville bli for komplisert	6,
Du trodde det ville ta for lang tid	7,
Du hadde allerede fått et tilfredsstillende resultat fra selgeren/leverandøren av varen/tjenesten	8,
Annet (SPONTANT)	9,
Vet ikke	10,

NY

STILL SPØRSMÅL QA37 HVIS "TOK IKKE BEDRIFTEN DET GJALDT TIL ET UTENOMRETTSLIG KONFLIKTRÅD", KODE 2 TIL 6 I QA31 - ANDRE GÅR TIL QA38a

QA37 Tenk på den forrige gangen du hadde denne typen problem, men ikke tok bedriften det gjaldt til et utenomrettslig konfliktråd. Hva var hovedgrunnene til det?

(VIS KORT - LES OPP - FLERE SVAR MULIG)

(360-370)

Du visste rett og slett ikke at slike ting eksisterte	1,
Du visste ikke hvordan du skulle gå frem	2,
De involverte beløpene var for små	3,
Det ville ha vært for mye arbeid	4,
Du trodde prosedyren ville bli for kostbar i forhold til det involverte beløp	5,
Den andre parten var ikke villig til å bruke disse mekanismene	6,
Du trodde det ville ta for lang tid	7,
Disse mekanismene var ikke tilgjengelige	8,
Du hadde allerede fått et tilfredsstillende resultat fra selgeren/leverandøren av varen/tjenesten	9,
Annet (SPONTANT)	10,
Vet ikke	11,

NY

TIL ALLE

QA38a Hvor mye må du tape økonomisk på grunn av et problem med en vare, tjeneste, forhandler eller leverandør, for å bli overbevist om å ta bedriften det gjelder til retten som privatperson?

QA38b Hvor mye må du tape økonomisk på grunn av et problem med en vare, tjeneste, forhandler eller leverandør, for å bli overbevist om å ta bedriften det gjelder til et utenomrettslig konfliktråd som privatperson?

(VIS KORT MED SKALA - ETT SVAR PER KOLONNE)

(LES OPP)	(371-372)	(373-374)
	QA38a	QA38b
	TIL RETTEN	TIL ET UTENOM- RETTSLIG KONFLIKTRÅD
160 Kroner eller mindre	1	1
Fra 161 kroner til 400 kroner	2	2
Fra 401 Kroner til 800 kroner	3	3
Fra 801 Kroner til 1600 Kroner	4	4
Fra 1601 kroner til 4000 Kroner	5	5
Fra 4001 kroner til 8000 Kroner	6	6
Fra 8001 kroner til 20000 Kroner	7	7
Fra 20001 Kroner til 40000 Kroner	8	8
Mer enn 40000 Kroner	9	9
Jeg ville aldri ha tatt bedriften det gjaldt, til retten / et utenomrettslig konfliktråd som privatperson, uansett hvilken sum som var involvert (SPONTANT)	10	10
Vet ikke / Neker	11	11

NY

QA39 På en vanlig uke, hvor mange timer bruker du på å handle (ta med både matvareinnkjøp og andre typer kjøp, inkludert sammenligning av tilbud på varer og tjenester og kjøp på Internett)?

(SKRIV NED - HVIS "INGEN" KODE '00' - HVIS "VET IKKE" KODE '99')

(375-376)

	time(r) i uken
--	----------------

NY

QA40 Det finnes programmer på TV (og radio) som viser problemer forbrukere ofte har, og som gir råd om rettigheter og hva som kan gjøres. Hvor ofte har du sett eller hørt på slike programmer de siste 12 månedene?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(377)

Minst en gang i uka	1
Omtrent en gang i måneden	2
Sjeldnere enn en gang i måneden	3
Aldri	4
Aldri hørt om det (SPONTANT)	5
Vet ikke	6

NY

QA41 Har du de siste 12 månedene søkt etter informasjon om dine rettigheter som forbruker?

(378)

Ja	1
Nei	2
Vet ikke	3

NY

De følgende spørsmålene angår vanlige forbrukerproblemer.

QA42 Den samme flatskjerm-TV'en er på salg i både butikk A og B. Hvilken er billigst?

(VIS BILDE - LES OPP - KUN ETT SVAR)

(379)

Den som selges i butikk A	1
Den som selges i butikk B	2
De har samme pris	3
Nekter (SPONTANT)	4
Vet ikke	5

NY

QA43 Tenk nå på spare- eller innskuddskontoer. Hvilken av de følgende har den beste renten?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(380)

1 %	1
2 %	2
3 %	3
4 %	4
Nekter (SPONTANT)	5
Vet ikke	6

NY

QA44 En familie har en rente på 6 % per år på et huslån på 400 000 Kroner. Hvor mye er renten for det første året?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(381)

2400 Kroner	1
24000 Kroner	2
40000 Kroner	3
48000 Kroner	4
Nekter (SPONTANT)	5
Vet ikke	6

NY

QA45 Når du ser på dette bildet, kan du fortelle meg hvor mange gram fett det er i 100 gram av dette produktet?

(VIS BILDE - NOTER - HVIS "INGEN" KODE '000,0' - HVIS "NEKTER" KODE '999,8' - HVIS "VET IKKE" KODE '999,9')

(382-386)

g fett / 100 g

NY

QA46 Når du ser på det samme bildet, kan du fortelle meg innen hvilken dato det foreslås at du kan spise dette produktet?

(VIS BILDE - NOTER - HVIS "INGEN DATO" KODE '00' - HVIS "NEKTER" KODE '98' - HVIS "VET IKKE" KODE '99')

(387-388)

(389-392)

måned     år

NY

QA47a	Velg de logoene på dette kortet som du kjenner
-------	--

(VIS LOGOER - FLERE SVAR ER MULIG)
------------------------------------

**(393-399)**

Logo A	1,
Logo B	2,
Logo C	3,
Logo D	4,
Logo E	5,
Du har aldri sett dem før (SPONTANT)	6,
Vet ikke	7,

NEW
-----



QA47b1 Velg hvilken av erklæringene du tror er den riktige betydningen for logo A

QA47b2 Og for logo B?

QA47b3 Og for logo C?

QA47b4 Og for logo D?

QA47b5 Og for logo E?

(VIS LOGOER - VIS ERKLÆRINGER - ETT SVAR PER KOLONNE)

	(400-401)	(402-403)	(404-405)	(406-407)	(408-409)
(LES OPP)	QA47b1	QA47b2	QA47b3	QA47b4	QA47b5
	LOGO A	LOGO B	LOGO C	LOGO D	LOGO E
Produktet innfrir strenge økologiske standarder: det er øko-vennlig	1	1	1	1	1
Produktet er skadelig for helsen din hvis det ikke brukes riktig	2	2	2	2	2
Produktet er organisk dyrket	3	3	3	3	3
Produktet er laget av papir som kan resirkuleres	4	4	4	4	4
Produktet er laget i EU	5	5	5	5	5
Produktet overholder relevant europeisk lovgivning	6	6	6	6	6
Matvaren er i direkte kontakt med materiale som ikke kan spises (f.eks. plast)	7	7	7	7	7
Produktet er en garantert tradisjonell spesialitet	8	8	8	8	8
Produktet har en beskyttet geografisk opprinnelse	9	9	9	9	9
Produktet har svært effektivt energiforbruk	10	10	10	10	10
Vet ikke	11	11	11	11	11

NY

QA48 Generelt, når du velger og kjøper varer og tjenester, hvor ...?

(VIS KORT MED SKALA - ETT SVAR PER LINJE)

	(LES OPP)	Veldig	Noe	Ikke veldig	Ikke i det hele tatt	Vet ikke
--	-----------	--------	-----	-------------	----------------------	----------

(410)	1	Selvsikker føler du deg som forbruker	1	2	3	4	5
(411)	2	Kunnskapsrik føler du deg som forbruker	1	2	3	4	5
(412)	3	Godt beskyttet av forbrukerlover føler du deg	1	2	3	4	5

NY

QA49 Er morsmålet ditt et annet enn de(t) offisielle språket/språkene som snakkes i Norge?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

	(413)
Nei	1
Ja, men det skaper ikke vanskeligheter for deg som forbruker	2
Ja, og det skaper vanskeligheter for deg som forbruker	3
Vet ikke	4

NY

QA50 Hva av det følgende gjelder for boligen din?

(VIS KORT - LES OPP - KUN ETT SVAR)

	(414)
Den eies helt av deg / din husstand	1
Den eies av deg / husstanden din med et pantelån	2
Du / husstanden din er leietakere eller fremleietakere som betaler leie til gjeldende pris eller markedspris	3
Boligen din leies til en redusert pris (lavere pris enn markedsprisen)	4
Boligen din er gratis	5
Vet ikke / Nekter	6

NY

QA51	En husstand kan ha forskjellige inntektskilder, og flere enn ett husstandsmedlem kan bidra til den. Når du tenker på den totale inntekten til din husstand, er husstanden din i stand til å få endene til å møtes (det vil si å betale for de vanlige, nødvendige utgiftene) ...?
------	---

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

	<b>(415)</b>
Med store vanskeligheter	1
Med vanskeligheter	2
Med enkelte vanskeligheter	3
Ganske lett	4
Lett	5
Veldig lett	6
Nekter / foretrekker ikke å svare (SPONTANT)	7
Vet ikke	8

NY

STILL SPØRSMÅL QA52 HVIS "EIES AV DEG / HUSSTANDEN DIN MED ET PANTELÅN",  
KODE 2 I QA50 - ANDRE GÅR TIL QA53

QA52	Har husstanden din de siste 12 månedene ligget på etterskudd med tilbakebetalingen av pantelånet på hovedboligen, dvs. har den vært ute av stand til å betale i tide på grunn av økonomiske vanskeligheter?
------	---

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

	<b>(416)</b>
Ja, én gang	1
Ja, to eller flere ganger	2
Nei	3
Nekter / foretrekker ikke å svare (SPONTANT)	4
Vet ikke	5

NY

STILL SPØRSMÅL QA53 HVIS "LEIETAKERE ELLER FREMLEIETAKERE SOM BETALER LEIE", KODE 3 I QA50 - ANDRE GÅR TIL QA54

QA53 Har husstanden din de siste 12 månedene ligget på etterskudd med leien for hovedboligen, dvs. har den vært ute av stand til å betale i tide på grunn av økonomiske vanskeligheter?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(417)

Ja, én gang	1
Ja, to eller flere ganger	2
Nei	3
Nekter / foretrekker ikke å svare (SPONTANT)	4
Vet ikke	5

NY

TIL ALLE

QA54 Har husstanden din råd til et måltid med kjøtt, kylling, fisk (eller tilsvarende vegetarisk måltid) annenhver dag?

(418)

Ja	1
Nei	2
Nekter / foretrekker ikke å svare (SPONTANT)	3
Vet ikke	4

NY

QA55 Hva av det følgende beskriver best ditt nåværende hjem?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(419)

Det er en enebolig	1
Det er en tomannsbolig eller et rekkehus	2
Det er en leilighet i en bygning med mindre enn 10 boliger	3
Det er en leilighet i en bygning med 10 eller flere boliger	4
Det er en annen type bolig	5
Vet ikke	6

NY

QA56 Har du noen av de følgende problemene med ditt nåværende hjem?

(KUN ETT SVAR PR LINJE)

	(LES OPP)	Ja	Nei	Vet ikke
--	-----------	----	-----	----------

(420)	1	Et tak som lekker	1	2	3
(421)	2	Fukt i vegger/gulv/grunnmur	1	2	3
(422)	3	Råte i vinduskarmer eller gulv	1	2	3

NY

STILL SPØRSMÅL QA57 HVIS ALDER 16+, KODE '16' OG MER I D11 OG HVIS "LEVER MED EN PARTNER", KODE 1 TIL 8 I D7 - ANDRE GÅR TIL D8bis

QA57 Når du tenker på deg og din ektefelle eller partner, hvem tar mest sannsynlig avgjørelser om ...?

(VIS KORT MED SKALA - ETT SVAR PER LINJE)

	(LES OPP)	Mer deg	Balansert	Mer din partner	Aldri kommet opp (SPONTANT)	Vet ikke
--	-----------	---------	-----------	-----------------	-----------------------------	----------

(423)	1	Daglig handling	1	2	3	4	5
(424)	2	Dyre innkjøp av forbruksvarer og møbler	1	2	3	4	5

NY

TIL ALLE

D8bis Hva er det høyeste utdanningsnivået (allmenn eller yrkesfaglig) du har fullført (vanligvis ved å oppnå et sertifikat eller vitnemål)?

(BRUK ISCED-KODER 97)

(425-426)

--	--

NY

DELT: STILL SPØRSMÅL D15c1 TIL D15e1 HVIS "ARBEIDER FOR ØYEBLIKKET", KODE 5 TIL 18 I D15a - ANDRE GÅR TIL D15c2

D15c1 Kan du spesifisere hva din nåværende jobb er?

(BRUK ISCO 88-KODER)

(427-428)

--	--

NY

D15d1 Arbeider du ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(429)

Heltid	1
Deltid	2

NY

STILL SPØRSMÅL D15e1 HVIS "ANSATT", KODE 10 TIL 18 I D15a - ANDRE GÅR TIL D41

D15e1 Kan du fortelle meg om du er ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(430)

Ansatt i fast jobb eller arbeidskontrakt med ubegrenset varighet	1
Ansatt i midlertidig jobb eller arbeidskontrakt med begrenset varighet	2

NY

DELT: STILL SPØRSMÅL D15c2 TIL D15e2 HVIS "ARBEIDER IKKE FOR ØYEBLIKKET" MEN "ARBEIDET TIDLIGERE", KODE 1 TIL 4 I D15a og KODE 5 Til 18 i D15b - ANDRE GÅR TIL D41

D15c2 Kan du spesifisere hva den forrige jobben din var?

(BRUK ISCO 88-KODER)

(431-432)

--	--

NY

D15d2 | Arbeidet du ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(433)

Heltid	1
Deltid	2

NEW

STILL SPØRSMÅL D15e2 HVIS "VAR EN ANSATT", KODE 10 TIL 18 I D15b - ANDRE GÅR TIL D41

D15e2 | Kan du fortelle meg om du var ...?

(LES OPP - KUN ETT SVAR)

(434)

Ansatt i fast jobb eller arbeidskontrakt med ubegrenset varighet	1
Ansatt i midlertidig jobb eller arbeidskontrakt med begrenset varighet	2

NY

TIL ALLE

D41 | Hvor ble du født...?

(VIS KORT - LES - BARE ETT SVAR)

(435)

I Norge	1
I et medlemsland i EU	2
I Europa, men ikke i et EU-medlemsland	3
I Asia, Afrika, eller Latin-Amerika	4
I Nord-Amerika , Japan eller Oseania	5
Nekter (SPONTANT)	6

EB73.1 D41

STILL SPØRSMÅL QB I EU27 + IS

TIL ALLE

DEMOGRAFI

INGEN SPØRSMÅL D3 TIL D6

D7 STILT FØR QA

D8 Hvor gammel var du da du avsluttet din fulltidsutdanning?

(INT.: DERSOM "FREMDELES UNDER UTDANNING", KODE '00' - DERSOM "INGEN UTDANING" KODE '01' - DERSOM "NEKTER" KODE '98' - IF "DK" KODE '99')

(652-653)

--	--

EB73.1 D8

INTET SPØRSMÅL D9

D10 Registrer kjønn

(654)

Mann	1
Kvinne	2

EB73.1 D10

D11 STILT FØR QA

INTET SPØRSMÅL D12 TIL D14

D15a&b STILT FØR QA

INGEN SPØRSMÅL D16 TIL D24

D25 Vil du si at du bor i et...?

(LES OPP)

(655)

Grisgrendt strøk eller småsted	1
Småby eller mellomstor by	2
Stor by	3
Vet ikke	4

EB73.1 D25



INGEN SPØRSMÅL D26 TIL D39

D40a Hvor mange personer som er 15 år eller eldre bor det i husstanden din, inklusive deg selv?

(LES OPP - NOTER)

(656-657)

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

EB73.1 D40a

D40b Hvor mange barn under 10 år bor det i husstanden din?

(LES OPP - NOTER)

(658-659)

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

EB73.1 D40b

D40c Hvor mange barn mellom 10 og 14 år bor det i husstanden din?

(LES OPP - NOTER)

(660-661)

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

EB73.1 D40c

INGEN SPØRSMÅL D41 OG D42

D43a Har du fasttelefon?

D43b Har du mobiltelefon?

	(662)	(663)
	D43a	D43b
	Fast	Mobil
Ja	1	1
Nei	2	2

EB73.1 D43a D43b

INGEN SPØRSMÅL D44 OG D45

D46 Hvilken av de følgende tingene har du?

[VIS KORT - LES OPP - FLERE SVAR MULIG]

(664-673)

TV	1,
DVD-spiller	2,
CD-spiller	3,
Datamaskin	4,
Internettforbindelse hjemme	5,
Bil	6,
Leilighet eller hus som er nedbetalt	7,
Leilighet eller hus som du fremdeles betaler på	8,
Ingen (SPONTANT)	9,
Vet ikke	10,

EB73.1 D46

INGEN SPØRSMÅL D47 TIL D 59

D60 I løpet av de siste 12 månedene, vil du si at du har hatt problemer med å betale regningene på slutten av måneden ...?

[VIS KORT - LES OPP - KUN ETT SVAR]

(674)

Det meste av tiden	1
Av og til	2
Nesten aldri/ Aldri	3
Nekter (SPONTANT)	4

EB73.1 D60

D61 På skalaen under viser trinn "1" til "laveste nivå i samfunnet", og trinn "10" til "høyeste nivå i samfunnet". Kan du fortelle hvilket trinn du vil plassere deg selv på.

[VIS KORT - ETT SVAR PER LINJE]

(675-676)

1 Laveste nivå i samfunnet	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 Høyeste nivå i samfunnet	10
Nekter (SPONTANT)	11

EB73.1 D61

D62 Kan du fortelle meg om...?

[VIS KORT MED SKALA - ETT SVAR PER LINJE]

(LES OPP)	Hver dag eller nesten hver dag	To eller tre ganger per uke	Ca. en gang i uka	To eller tre ganger i måneden	Sjeldnere	Aldri	Ingen internetforbindelse (SPONTANT)
-----------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------	-------------------------------	-----------	-------	--------------------------------------

(677)	1	Du bruker Internett hjemme	1	2	3	4	5	6	7
(678)	2	Du bruker Internett på arbeidsplassen	1	2	3	4	5	6	7
(679)	3	Du bruker Internett noe annet sted (på skolen, universitetet, nettkafe osv.)	1	2	3	4	5	6	7

EB73.1 D62

INTERVJUPROTOKOLL

P1 REGISTRER DATO FOR INTERVJUET

(700-701)

(702-703)

DAG

MÅNED

EB73.1 P1

P2 REGISTRER KLOKKESLETT FOR INTERVJUETS START

(BRUK 24 TIMERS KLOKKE)

(704-705)

(706-707)

TIME

MINUTTER

EB73.1 P2

P3 REGISTRER INTERVJUETS VARIGHET I ANTALL MINUTTER

(708-710)

MINUTTER

EB73.1 P3

P4 Hvor mange personer var tilstede under intervjuet, inkludert deg selv?

(711)

To (intervjuer og respondent)	1
Tre	2
Fire	3
Fem eller flere	4

EB73.1 P4

P5 Hvordan var samarbeidet med respondenten?

(712)

Utmerket	1
Bra	2
Passe	3
Dårlig	4

EB73.1 P5

P6 Områdets størrelse

(LOKALE KODER)

(713-714)

EB73.1 P6

P7 | Region

(LOKALE KODER)

(715-716)

--	--

EB73.1 P7

P8 | Registrer Postnummer

(717-724)

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

EB73.1 P8

P9 | Nummer på utvalgsenhet

(725-732)

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

EB73.1 P9

P10 | Intervjuer nummer

(733-740)

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

EB73.1 P10