

[Introduction]

Goddag mit navn er ..., og jeg ringer fra Epinion. Vi er i øjeblikket i gang med en undersøgelse blandt danske virksomheder for Konkurrence og Forbrugerstyrelsen. Må jeg i den forbindelse have lov at tale med den ansvarlige for salg/salgssafdeling (salgsdirektør, direktør, daglig leder).

[INTW: EFTER AT VÆRE STILLET OM TIL RETTE PERSON]

Undersøgelsen varer ca. 10-12 minutter og handler om hvad man som virksomhed må og ikke må i forhold til forbrugerne.

Det er anonymt at deltage i undersøgelsen, så Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil ikke se dine svar.

Resultaterne er vigtige, fordi de gør det lettere for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen at hjælpe virksomhederne med at overholde reglerne på forbrugerområdet.

Jeg håber, at du har lyst til at deltage.

[1 - single]

Hvor mange ansatte har virksomheden på adressen?

1. 1 ansat [\[Filtered\]](#)
2. 2-5 ansatte
3. 6-19 ansatte
4. 20-49 ansatte
5. 50-99 ansatte
6. 100-249 ansatte
7. Mere end 250 ansatte

[2 - single]

Indgår virksomheden på adressen i en større koncern?

1. Ja, notér ca. antal ansatte:
2. Nej

[3 - single]

Hvad beskæftiger din virksomhed sig primært med? [INTW: LÆS OP]

1. Salg af varer til private forbrugere via fysiske salgssteder (fx butik, callcenter)
2. Salg af varer til private forbrugere via nettet
3. Salg af services til private forbrugere via fysiske salgssteder (fx butik, callcenter)
4. Salg af services til private forbrugere via nettet
5. Andet [\[Filtered\]](#)

[A. Kendskab]

[4 - single]

Hvor meget kender du til reglerne på forbrugerområdet, herunder markedsføringsreglerne? [INTW: LÆS OP]

1. Meget
2. En del
3. Lidt
4. Har aldrig hørt om

[B. Forståelse]

[Condition 4= 4]

[B1]

Selvom du aldrig har hørt om reglerne på forbrugerområdet vil jeg gerne stille dig nogle spørgsmål om, hvad man som virksomhed må og ikke må ift. reglerne på forbrugerområdet

Du bedes svare, hvad du tror, er det rigtige svar. Hvis du ikke ved det, skal du svare "ved ikke".

[Condition 4= 1 OR 4= 2 OR 4= 3]

[B2]

Jeg vil nu stille dig et par spørgsmål om indholdet af reglerne på forbrugerområdet.

Du bedes svare, hvad du tror, er det rigtige svar. Hvis du ikke ved det, skal du svare "ved ikke".

[Info]

Vi skal nu se på en række almindelige situationer, som du som virksomhed nemt kan komme i. For hver situation skal du tage stilling til, hvad du må og ikke må i forhold til forbrugerne. Du vil blive præsenteret for en række svarmuligheder, hvor du skal bedømme, om det er noget du som virksomhed kan gøre og stadig være inden for reglerne på forbrugerområdet.

[5 - single]

Må din virksomhed sende e-mails til en forbruger for at sælge virksomhedens produkter uden først at have aftalt det med forbrugeren? [INTW: LÆS OP]

1. Ja altid

2. Nej, man må som udgangspunkt kun sende e-mails til en forbruger for at sælge noget, hvis det på forhånd er aftalt med forbrugeren
3. Nej, aldrig
4. Ved ikke

[Info]

[6 - single]

Hvis en forbruger har tilføjet sit navn til den såkaldte Robinsonliste, betyder det så...: [INTW: LÆS OP]

1. At virksomheden ikke må sende uadresserede, husstandsomdelte reklamer til forbrugeren
2. At kun bestemte typer virksomheder må henvende sig personligt eller telefonisk uden at forbrugeren har bedt om det
3. At virksomheder ikke må sende adresserede reklamer eller henvende sig telefonisk til forbrugeren
4. Jeg kender ikke Robinsonlisten
5. Ved ikke

[7 - single]

En kunde ønsker at betale med et gavekort, som er 4 år gammelt. Hvor længe gælder et gavekort, hvis ikke andet er aftalt? [INTW: LÆS OP]

1. 1 år
2. 3 år
3. 5 år
4. Gavekort forældes aldrig, de fungerer som kontanter
5. Ved ikke

[8 - single]

Din virksomhed tilbyder en forbruger en gratis vare eller service. Accepterer forbrugeren tilbuddet, tegner forbrugeren samtidig et abonnement på den vare eller service du sælger. Er det lovligt? [INTW: LÆS OP]

1. Ja, men det er kun lovligt for visse typer af varer / services
2. Ja, hvis forbrugeren får varen / servicen gratis, og forbrugeren straks kan opsig abonnementet
3. Ja, hvis forbrugeren får varen / servicen gratis, og det klart fremgår, at forbrugeren tegner et abonnement, som der skal betales for
4. Ved ikke

[9 - single]

Hvordan skal prisen på en vare/service oplyses overfor en forbruger? [INTW: LÆS OP]

1. Prisen kan oplyses inklusiv moms eller eksklusiv moms, når det samtidig oplyses, at momsen skal tillægges
2. Den samlede pris inklusiv moms og andre omkostninger skal oplyses
3. Kunden skal kun på forespørgsel have den samlede pris oplyst
4. Det afhænger af den konkrete vare/service
5. Ved ikke

[10 - single]

Hvor mange uger skal en vare / service have været til salg til den samme pris hos din virksomhed - før prisen kan sættes ned og I kan reklamere med før-og-nu-prisen? Her tænkes på **andre** varer/services end dagligvarer. [INTW: LÆS OP]

1. 2 uger
2. 4 uger
3. 6 uger
4. 8 uger
5. Ved ikke

[11 - single]

Må din virksomhed lade muligheden for at deltage i en konkurrence afhænge af, om forbrugeren køber noget? [INTW: LÆS OP]

1. Nej det er ikke lovligt
2. Ja, det er lovligt, hvis betingelserne oplyses
3. Ja, men det er kun lovligt for visse varer/services
4. Ved ikke

[Condition 3= 1 OR 3= 2]

[12-14]

[12 - single]

Hvor længe har en kunde ret til at klage ifølge købeloven, hvis en vare ikke er i orden? [INTW: LÆS OP]

1. 14 dage
2. 6 måneder
3. 1 år
4. 2 år
5. 3 år
6. Ved ikke

[13 - single]

Er det muligt for din virksomhed at aftale sig til en kortere reklamationsperiode på sine varer med privat kunder? [INTW: LÆS OP]

1. Ja
2. Nej
3. Det afhænger af varen
4. Ved ikke

[14 - single]

En måned efter en kunde har købt en vare, reparerer din virksomhed varen, fordi den er i stykker. En uge efter kommer kunden tilbage med varen, som stadig er i stykker. Kunden vil nu have pengene tilbage. Hvad er reglerne? [INTW: LÆS OP]

1. Virksomheden skal ikke betale pengene tilbage, før den har forsøgt afhjælpning tre gange
2. Virksomheden har ret til at forsøge afhjælpningen inden for rimelig tid
3. Det afhænger af, hvad virksomheden har aftalt med kunden i forbindelse med køb
4. Ved ikke

[Condition 3= 2 OR 3= 4]

[15-16]

[15 - multiple]

Hvilke af disse oplysninger om virksomheden skal din netbutik give sine kunder? [INTW: LÆS OP] (gerne flere svar)

1. Firmanavn
2. Navn på virksomhedens direktør
3. Fysisk adresse
4. Tidspunkter, hvor det er muligt at komme i telefonisk kontakt med virksomheden
5. E-mailadresse
6. Antallet af forbrugerklager, virksomheden årligt modtager
7. Om hjemmesiden er etableret i eller uden for EU
8. CVR-nummer (hvis virksomheden er registreret i CVR)
9. Ved ikke

[16 - single]

Ifølge forbrugeraftaleloven har kunder fortrydelsesret for langt de fleste produkter købt i danske netbutikker. Hvor lang er fortrydelsesretten? [INTW: LÆS OP]

1. 7 dage
2. 14 dage
3. 21 dage
4. Én måned
5. Ved ikke

[C. Informationsindhentning]

[17 - multiple]

Hvilke af disse offentlige hjemmesider benytter du og hvor ofte? [INTW: LÆS OP] (gerne flere svar)

1. Virk.dk
2. Skat.dk
3. Borger.dk
4. Forbrug.dk
5. Forbrugerombudsmanden.dk
6. KFST.dk
7. ERST.dk
8. Andre

[Condition 17= 8]

[18 - single]

Hvilke andre offentlige hjemmesider benytter du?

1. Noter:

[Condition 17= 1 OR 17= 2 OR 17= 3 OR 17= 4 OR 17= 5 OR 17= 6 OR 17= 7 OR 17= 8]

[Informationsindhentning]

Hvor ofte benytter du...

[Condition 17= 1]

[19 - single]

Virk.dk

1. Ugentligt
2. Månedligt
3. Halvårligt
4. Ca. en gang om året
5. Sjældnere

[Condition 17= 2]

[20 - single]

Skat.dk

1. Ugentligt
2. Månedligt
3. Halvårligt
4. Ca. en gang om året
5. Sjældnere

[Condition 17= 3]

[21 - single]

Borger.dk

1. Ugentligt
2. Månedligt
3. Halvårligt
4. Ca. en gang om året
5. Sjældnere

[Condition 17= 4]

[22 - single]

Forbrug.dk

1. Ugentligt
2. Månedligt
3. Halvårligt
4. Ca. en gang om året
5. Sjældnere

[Condition 17= 5]

[23 - single]

Forbrugerombudsmanden.dk

1. Ugentligt
2. Månedligt
3. Halvårligt
4. Ca. en gang om året
5. Sjældnere

[Condition 17= 6]

[24 - single]

KFST.dk

1. Ugentligt
2. Månedligt
3. Halvårligt
4. Ca. en gang om året
5. Sjældnere

[Condition 17= 7]

[25 - single]

ERST.dk

1. Ugentligt
2. Månedligt
3. Halvårligt
4. Ca. en gang om året
5. Sjældnere

[Condition 17= 8]

[26 - single]

#Andet

1. Ugentligt
2. Månedligt
3. Halvårligt
4. Ca. en gang om året
5. Sjældnere

[27 - multiple]

Hvilke informationskanaler benytter din virksomhed til at få information om reglerne på forbrugerområdet?

[INTW: LÆS IKKE OP] (gerne flere svar)

1. Virksomhedens hovedkontor
2. Brancheorganisation
3. Ekstern juridisk bistand (advokater)
4. Reklamebureau
5. Pressen
6. Forbrugerombudsmanden
7. Forbrugerrådet
8. Ministerier, styrelser eller andre offentlige myndigheder
9. Andre virksomheder
10. Familie og venner
11. Andre, notér:
12. Ingen

[Condition 4= 1 OR 4= 2 OR 4= 3]

[D. Handling]

[28 - multiple]

Hvilke af følgende tiltag benytter din virksomhed sig af

for at sikre, at virksomheden overholder reglerne på forbrugerområdet [INTW: LÆS OP] (gerne flere svar)

1. Reklamekampagner, aftalebetingelser mv. vurderes efter en formel procedure i virksomheden
2. Medarbejdere, der er ansat til at sikre, at virksomheden overholder reglerne
3. En håndbog til salgsmedarbejdere og butikspersonale
4. Ekstern rådgivning
5. Uddannelse af nøglemedarbejdere
6. Løn, bonusser og forfremmelse er knyttet til overholdelse af lovene
7. En procedure for håndtering af forbrugerklager
8. Kontrol (fx stikprøver, mystery shopping)
9. Vi handler ud fra almindelig sund fornuft og benytter ingen af ovenstående tiltag
10. Vi oplever ikke, at reglerne er relevante for os, og har derfor ikke iværksat tiltag for at sikre, at reglerne overholdes
11. Andet, notér:

[E. Kultur]

Virksomheder har mange forskellige måder at gribe tingene an på. Nogle virksomheder har formelle procedurer, mens andre mere tager tingene som de kommer.

[29 - single]

Hvis du skulle beskrive, hvordan din virksomhed tager beslutninger på en skala fra 1-10, hvor 10 er en virksomhed med mange formelle procedurer, mens 1 er en virksomhed med meget uformelle måder at tage beslutninger på. Hvor vil du da placere din virksomhed?

1. 1 - Der er ingen strukturer for, hvordan vi tager beslutninger
2. 2
3. 3
4. 4
5. 5
6. 6
7. 7
8. 8
9. 9
10. 10 - Alt er skemalagt

[30 - single]

På samme skala, hvor vil du placere virksomhedens arbejde med at overholde reglerne på forbrugerområdet?

1. 1 - Der er ingen strukturer for, hvordan vi arbejder med at overholde reglerne på forbrugerområdet
2. 2

3. 3
4. 4
5. 5
6. 6
7. 7
8. 8
9. 9
10. 10 - Vores arbejde med at overholde reglerne på forbrugerområdet er meget skemalagt og struktureret

[G. Motivation]

Hvor vigtig er hver af følgende faktorer i forhold til at afholde din virksomhed fra at bryde reglerne på forbrugerområdet?

Vil du sige, at det er...?

[31 - single]

Bøder til virksomheden

1. Meget vigtigt
2. Vigtigt
3. Mindre vigtigt
4. Ikke vigtigt
5. Har ikke hørt om

[32 - single]

Tab af anseelse i branchen

1. Meget vigtigt
2. Vigtigt
3. Mindre vigtigt
4. Ikke vigtigt
5. Har ikke hørt om

[33 - single]

Civile søgsmål/erstatningskrav fra forbrugerne

1. Meget vigtigt
2. Vigtigt
3. Mindre vigtigt
4. Ikke vigtigt
5. Har ikke hørt om

[34 - single]

Interne sanktioner i virksomheden

1. Meget vigtigt
2. Vigtigt
3. Mindre vigtigt
4. Ikke vigtigt
5. Har ikke hørt om

[35 - single]

Negativ medieopmærksomhed (dårlig PR)

1. Meget vigtigt
2. Vigtigt
3. Mindre vigtigt
4. Ikke vigtigt

5. Har ikke hørt om

[36 - single]

Utilfredse kunder

1. Meget vigtigt
2. Vigtigt
3. Mindre vigtigt
4. Ikke vigtigt
5. Har ikke hørt om

[37 - single]

Sagsomkostninger

1. Meget vigtigt
2. Vigtigt
3. Mindre vigtigt
4. Ikke vigtigt
5. Har ikke hørt om

[38 - multiple]

Hvilke af følgende faktorer har ellers betydning for, at I overholder reglerne på forbrugerområdet?

[INTW: LÆS OP] (gerne flere svar)

1. Det er moralsk rigtigt at overholde loven
2. Det er godt for forretningen
3. Det giver mere tilfredse medarbejdere
4. Positiv medieopmærksomhed
5. Andet, notér:

[39 - multiple]

Hvorfor tror du, at nogen virksomheder overtræder reglerne på forbrugerområdet? [INTW: LÆS OP] (gerne flere svar)

1. De tjener penge på det
2. De har ikke noget imod at have et image, som nogen, der er på kant med loven
3. Sandsynligheden for at blive opdaget er lille
4. Overholdelse af reglerne er ikke et væsentligt konkurrenceparameter i branchen
5. Loven er svær at overholde
6. Andet
7. Ved ikke

[40 - multiple (max 3)]

Hvem lægger det største pres på din virksomhed for at overholde reglerne på forbrugerområdet? (gerne flere svar - vælg maks 3) [INTW: LÆS OP]

1. Medierne
2. Brancheorganisation
3. Kunderne
4. Myndighederne
5. Samarbejdspartnere (fx reklamebureau, leverandør eller lignende)
6. Medarbejderne
7. Andre
8. Ingen af disse

9. Ved ikke

[41 - single]

Hvor stor vurderer du, at sandsynligheden er for at blive opdaget af myndighederne, hvis I overtræder reglerne på forbrugerområdet?

1. Meget stor
2. Stor
3. Lille
4. Meget lille
5. Ved ikke

[F. Efterlevelse]

[42 - single]

Hvor ofte er det dit indtryk, at virksomhederne i din branche overtræder reglerne på forbrugerområdet?

1. Meget ofte
2. Ofte
3. Indimellem
4. Sjældent
5. Aldrig
6. Ved ikke

[43 - multiple]

Hvilke konsekvenser har andre virksomheders overtrædelse af reglerne på forbrugerområdet haft for din virksomhed? [INTW: LÆS IKKE OP] (gerne flere svar)

1. Min virksomhed har mistet kunder
2. Det har sænket kvaliteten af varerne/service i markedet
3. Det har skabt urealistisk lave priser i markedet
4. Det har givet branchen et dårligt ry
5. Det har forhindret nye og bedre produkter i at komme på markedet
6. Det har øget vores omkostninger
7. Min virksomhed har tjent flere penge
8. Det har øget kvaliteten af varerne/service på markedet
9. Det har skabt urealistisk høje priser i markedet
10. Det har givet branchen et bedre ry
11. Der er kommet nye og bedre produkter på markedet
12. Det har mindsket vores omkostninger
13. Andet, notér:
14. Ingen
15. Ved ikke

[44 - single]

I hvor høj grad overholder din virksomhed reglerne på forbrugerområdet i dag?

1. Fuldt ud
2. I høj grad
3. I nogen grad
4. I ringe grad
5. Slet ikke
6. Ved ikke

[Info]

Jeg vil nu spørge lidt ind til din virksomheds overholdelse af markedsføringsloven.

[45 - single]

Har din virksomhed de seneste 2 år væsentligt ændret eller helt opgivet et markedsføringstiltag af frygt for, at Forbrugerombudsmanden ville gribe ind?

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke

[Condition 45= 1]

[46 - single]

Hvor mange gange inden for de seneste 2 år har din virksomhed væsentligt ændret eller helt opgivet et markedsføringstiltag af frygt for, at Forbrugerombudsmanden ville gribe ind?

1. Antal:
2. Ved ikke

[I. Nye tiltag]

[47 - multiple (max 3)]

Hvor vil din virksomhed foretrække at søge viden om reglerne på forbrugerområdet? (gerne flere svar - vælg maks 3) [INTW: LÆS OP]

1. Via en telefonisk hotline
2. Via en webhotline, hvor virksomheden selv kan klikke sig frem til spørgsmål og svar
3. Via nyhedsbreve
4. Via en hjemmeside
5. Via pressen
6. Via samarbejdspartnere (fx eksterne advokater, brancheorganisation, reklamebureau)
7. Via forhåndsgodkendelser af fx markedsføringstiltag fra myndighederne
8. Via kurser for virksomhedens medarbejdere udbudt af myndighederne
9. Via branchespecifikke informations-/netværksmøder
10. Andet, notér:
11. Har ikke behov for information om reglerne på forbrugerområdet
12. Ved ikke

[H. Baggrund]

[48 - single]

Er din virksomhed medlem af en brancheforening?

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke

[49 - single]

Har din virksomhed haft en sag hos forbrugerombudsmanden, forbrugerklagenævnet eller andre forbrugertilsynsmyndigheder inden for de seneste 2 år?

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke

[50 - single]

Oplever du, at konkurrencepresset fra eksisterende konkurrenter er...?

1. 1 - Beskedent
2. 2
3. 3
4. 4
5. 5
6. 6
7. 7 - Meget intenst
8. Ved ikke

[End of Interview]

Det var det sidste spørgsmål. Tak for din tid.