

ZA4980

Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)

Country Specific Questionnaire
Denmark

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. Køn [SPØRG IKKE - AFMÆRK DET KORREKTE]

- [1] Mand
- [2] Kvinde

D2. Hvor gammel er du?

- [][] år gammel
- [00] [AFSLAG/INTET SVAR]

D3. Hvor gammel var du, da du stoppede med at være fuldtidsstuderende?

[Skriv DEN ALDER HVOR UDDANNELSE OPHØRTE]

- [][] år gammel
- [00] [STUDERER STADIG PÅ FULD TID]
- [01] [HAR ALDRIG STUDERET PÅ FULD TID]
- [99] [AFSLAG/INTET SVAR]

D4. Hvad angår din nuværende beskæftigelse, vil du sige at du er selvstændig, lønmodtager eller arbejder, eller vil du sige, at du er uden erhvervsmæssig beskæftigelse? Betyder det, at du er...

[HVIS DER GIVES ET SVAR PÅ HOVEDKATEGORIEN, LÆSES DE RESPEKTIVE UNDERKATEGORIER OP]

- SELVSTÆNDIG

- i.e. : - landmand, forstmand, fisker 11
- butiksejer, håndværker 12
- udøver af et liberalt erhverv (advokat, læge, revisor, arkitekt...)..... 13
- leder af en virksomhed 14
- andet 15

- Lønmodtager

- i.e. : - udøver af et liberalt erhverv (ansat læge, advokat, revisor, arkitekt)21
- daglig leder, direktør eller topleder 22
- mellemlider 23
- Embedsmand 24
- kontormedarbejder 25
- anden form for ansat (sælger, sygeplejerske osv...) 26
- andet 27

- Arbejder

- i.e. : - tilsynsførende / sjakformand (teamleder osv...) 31
- Arbejder 32
- ufaglært arbejder 33
- andet 34

- uden erhvervsmæssig beskæftigelse

- i.e. : - hjemmegående..... 41
- studerende (fuld tid) 42
- pensioneret 43
- jobsøgende..... 44
- andet 45
- [Afslag] 99

D6. Vil du sige du bor i...?

- storbyområde	1
- anden by/byområde	2
- landområde / zone med mindre end 10.000 indbyggere	3
- [Afslag]	9

D10. Har du Internet-forbindelse til rådighed derhjemme...

via opkald (dial-up) eller	1
via en bredbåndsforbindelse eller	2
har du ingen forbindelse derhjemme?	3
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q1. Kan du fortælle mig, hvilke af de følgende services eller udbydere, du benytter?

[LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE – FILTERSPØRGSMÅL: HVIS EN SPECIFIK SERVICE IKKE BLIVER BRUGT, BLIVER FØLGENDE SPØRGSMÅL, SOM RELATERER TIL DENNE SERVICE, IGNORERET]

Benytter	1
Benytter ikke	2
[Ved ikke/Intet svar]	9

A) Nuværende bankkonto	1	2	9
B) Opsparing eller investering	1	2	9
C) Realkredit	1	2	9
D) Kredit på mere end et år (undtaget reallån)	1	2	9
E) Bilforsikring (for tredjepartsansvar)	1	2	9
F) Indboforsikring	1	2	9
H) Mobiltelefon tjenester	1	2	9
I) Tjenester til fastnettelefon	1	2	9
J) Elforsyningstjenester	1	2	9
K1) Tjenester til gasforsyning (fast netværk)	1	2	9
K2) LPG (flydende petroleumsgas) eller gasflasker	1	2	9

Q2. Overordnet set; hvor let synes du, det er at sammeligne tilbud fra forskellige (INDSÆT DEN RELEVANTE SERVICEUDBYDER)?

[LÆS SKALA OP – ET SVAR PR. LINJE]

Meget let	4
Temmelig let	3
Temmelig svært	2
Meget svært	1
[Ved ikke/Intet svar]	9

A) Nuværende udbydere af bankkonto	1	2	3	4	9
B) Udbydere af opsparing eller investering	1	2	3	4	9

C) Udbydere af realkredit	1 2 3 4 9
D) Udbydere af kredit på mere end et år (undtaget reallån)	1 2 3 4 9
E) Udbydere af bilforsikringer (for tredje parts ansvar)	1 2 3 4 9
F) Udbydere af indboforsikringer	1 2 3 4 9
G) Internetudbydere	1 2 3 4 9
H) Udbydere af mobiltelefoni	1 2 3 4 9
I) Udbydere af fastnettelefoni	1 2 3 4 9
J) Udbydere af elforsyning	1 2 3 4 9
K) Udbydere af gasforsyning	1 2 3 4 9

Q3. Har du forsøgt at udskifte din (INDSÆT DEN RELEVANTE SERVICEUDBYDER) i løbet af de sidste to år?

[LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE]

Ja, du skiftede, og det var let	1
Ja, du skiftede, men det var svært	2
Ja, du forsøgte at skifte, men du gav op	3
Nej, du forsøgte ikke, fordi du ikke er interesseret i at skifte	4
Nej, du prøvede ikke, fordi du troede, det måske ville være for svært	5
Nej, af andre grunde	6
[Ved ikke/Intet svar]	9

A) Nuværende udbyder af bankkonto	1 2 3 4 5 6 9
B) Udbyder af opsparing eller investering	1 2 3 4 5 6 9
C) Udbyder af realkredit	1 2 3 4 5 6 9
D) Udbyder af kredit på mere end et år (undtaget reallån)	1 2 3 4 5 6 9
E) Udbyder af bilforsikring (for tredje parts ansvar)	1 2 3 4 5 6 9
F) Udbyder af indboforsikring	1 2 3 4 5 6 9
G) Internetudbyder	1 2 3 4 5 6 9
H) Udbyder af mobiltelefoni	1 2 3 4 5 6 9
I) Udbyder af fastnettelefoni	1 2 3 4 5 6 9
J) Udbyder af elforsyning	1 2 3 4 5 6 9
K) Udbyder af gasforsyning	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Hvad var din oplevelse ved at udskifte din (INDSÆT DEN RELEVANTE SERVICEUDBYDER)

[LÆS SKALA OP – ET SVAR PR. LINJE]

Den nye udbyder var billigere end den gamle udbyder	1
Den nye udbyder var dyrere	2
Der var ingen prisforskel mellem den nye og den gamle udbyder	3
Du kunne ikke vurdere, om den nye udbyder var billigere eller dyrere end den gamle	4
[Ved ikke/Intet svar]	9

A) Nuværende udbyder af bankkonto	1 2 3 4 9
---	-----------

B) Udbyder af opsparing eller investering	1 2 3 4 9
C) Udbyder af realkredit	1 2 3 4 9
D) Udbyder af kredit på mere end et år (undtaget reallån)	1 2 3 4 9
E) Udbyder af bilforsikring (for tredje parts ansvar)	1 2 3 4 9
F) Udbyder af indboforsikring	1 2 3 4 9
G) Internetudbyder	1 2 3 4 9
H) Udbyder af mobiltelefoni	1 2 3 4 9
I) Udbyder af fastnettelefoni	1 2 3 4 9
J) Udbyder af elforsyning	1 2 3 4 9
K) Udbyder af gasforsyning	1 2 3 4 9

Q4b. Hvad er hovedårsagen, der fik dig til at forblive hos din nuværende (INDSÆT DEN RELEVANTE SERVICEUDBYDER)?

[LÆS SKALA OP – ET SVAR PR. LINJE – RÓTER SVARENE]

Der er ikke nogen alternativ lokal udbyder	1
Du vidste ikke at du kan skifte	2
Din kontrakt gør det svært at skifte	3
Din nuværende udbyder giver mest værdi for pengene	4
Det beløb du kunne spare, ved at skifte, er for småt	5
Udgifterne og indsatsen ved at skifte er for stor	6
Det er svært at finde ud af, hvilken udbyder, der er billigst	7
Andet	8
[Ved ikke/Intet svar]	9

A) Nuværende udbyder af bankkonto	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Udbyder af opsparing eller investering	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Udbyder af realkredit	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Udbyder af kredit på mere end et år (undtaget reallån)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Udbydere af bilforsikringer (for tredje parts ansvar)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Udbyder af indboforsikring	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Internetudbyder	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Udbyder af mobiltelefoni	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Udbyder af fastnettelefoni	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Udbyder af elforsyning	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Udbyder af gasforsyning	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af bankkonto? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau	3
En kortere kontrakt	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget	5

En omskiftningsproces, som er gennemført på 10 arbejdsdage	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5b. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af opsparing og investering? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig..

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 5 arbejdsdage	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5c. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af realkredit? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 15 arbejdsdage	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5d. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af kredit på mere end et år (undtaget reallån)? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 5 arbejdsdage	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5e. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af bilforsikring (for tredje parts ansvar)? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 30 arbejdsdage	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5f. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af indboforsikring? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 3 arbejdsdage	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5g. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende internetudbyder? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 5 arbejdsdage	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5h. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af mobiltelefoni? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2

Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 1 arbejdsdag.....	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5i. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af fastnettelefoni? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 1 arbejdsdag.....	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5j. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af elforsyning? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 5 arbejdsdage.....	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q5k. Hvilke af de følgende begrundelser, ville overtale dig til at overveje at skifte din nuværende udbyder af gasforsyning? Vælg så mange svar, som du mener, er relevante for dig.

[LÆS OP OG ROTÉR SKALA – FLERE SVAR MULIGT]

En hjemmeside der fortæller dig hvilken udbyder der er billigst for dig	1
Standardiserede, sammenlignelige tilbud fra udbydere	2
Udskiftningsprocessen bliver håndteret af en agent/bureau.....	3
En kortere kontrakt.....	4
En omskiftningsproces, som ikke koster dig noget.....	5
En omskiftningsproces, som er gennemført på 5 arbejdsdage.....	6
Andet	7
[Ved ikke/Intet svar]	9

Q6. Hvilke af de følgende tiltag har din nuværende (INDSÆT DEN RELEVANTE SERVICEUDBYDER) gjort i løbet af de sidste 12 måneder...?

[LÆS SKALA OP – ET SVAR PR. LINJE]

De hævede prisen	1
De sænkede prisen	2
Prisen på servicen forblev den samme.....	3
Du kunne ikke vurdere om prisen for tjenesten ændrede sig	4
[Ved ikke/Intet svar]	9

A) Nuværende udbyder af bankkonto	1	2	3	4	9
B) Udbyder af opsparing eller investering	1	2	3	4	9
C) Udbyder af realkredit	1	2	3	4	9
D) Udbyder af kredit på mere end et år (undtaget reallån).....	1	2	3	4	9
E) Udbyder af bilforsikring (for tredje parts ansvar)	1	2	3	4	9
F) Udbyder af indboforsikring	1	2	3	4	9
G) Internetudbyder	1	2	3	4	9
H) Udbyder af mobiltelefoni	1	2	3	4	9
I) Udbyder af fastnettelefoni	1	2	3	4	9
J) Udbyder af elforsyning.....	1	2	3	4	9
K) Udbyder af gasforsyning	1	2	3	4	9