

ZA4810

**Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Netherlands**

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Goedemorgen/-middag/-avond, u spreekt met _____ van marktonderzoeksbureau Fieldworld in Leusden. Wij zijn op dit moment bezig met een opiniepol onder zakelijke beleidsvormers voor de Europese Commissie. Het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten.

INTERVIEWER: INDIEN ER EEN NAAM IS AANGEGEVEN IN HET VELD "OPGEGEVEN DOOR BEDRIJF", DEZE NAAM GEBRUIKEN. SELECTEER ANDERS DE JUISTE NAAM IN HET VELD "OORSPRONKELIJKE STEEKPROEF"

Ik zou graag willen spreken met [NAME].

INDIEN ER GEEN NAAM IS VERMELD IN HET VOORBEELD, DAN LEEST DE INTERVIEWER

Ik zou graag willen spreken met de persoon die binnen uw bedrijf verantwoordelijk is voor verkoop- OF marketingbeslissingen, juridische aspecten inbegrepen.

INTERVIEWER: INDIEN DE CONTACTPERSOON NIET IN HET VOORBEELD IS VERMELD, PROBEER DAN DE BELANGRIJKSTE BESLUITVORMER TE BEREIKEN! DIT ZIJN: DE ALGEMEEN DIRECTEUR, DE MARKETING MANAGER OF EEN ANDERE VERANTWOORDELIJKE MANAGER DIE VERANTWOORDELIJK IS VOOR VERKOOP (MET INBEGRIIP VAN DE JURIDISCHE ZAKEN).

- 00 - Geschikte respondent aan de telefoon. SKIP SC1
01 - Beleidsvormer beschikbaar SKIP SC1

Terugbellen: -----

02 - Noteer tijdstip om terug te bellen (deze code gebruiken telkens wanneer de beleidsvormer niet bereikt kon worden, b.v. omdat er alleen gesproken is met een secretaresse, receptioniste of collega, of omdat niet vastgesteld kon worden of deze persoon beschikbaar en/of geschikt was)

03 - Respondent is nu of later niet beschikbaar; een andere geschikte respondent mogelijk.

04 - Persoon is niet bevoegd

05 - Weigering door receptiemedewerker/secretaresse - ZACHTE WEIGERING

Niet terugbellen: -----

06 - Persoon is niet beschikbaar tijdens het veldwerk; er is geen andere persoon beschikbaar.

07 - Geweigerd door de respondent - HARDE WEIGERING

08 - Taalprobleem

09 - Kan naam en adresgegevens beleidsvormer niet achterhalen

10 - Het bedrijf is failliet

OPLEZEN INDIEN DE BELEIDSVORMER NIET DEZELFDE PERSOON IS WAARMEE HET EERSTE CONTACT GELEGD IS.:

Goedemorgen/-middag/-avond, u spreekt met _____ van marktonderzoeksbureau Fieldworld in Leusden. Wij zijn op dit moment bezig met een opiniepol onder zakelijke beleidsvormers voor de Europese Commissie Het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten.

(OPLEZEN VOOR IEDEREEN)

SC1. Dit onderzoek is een onderdeel van een EU-brede studie, waardoor de mening van besluitvormers van bedrijven wordt verzameld over grensoverschrijdende detailhandelsactiviteiten voor consumenten, en in het bijzonder over de wetten voor consumentencontracten en hun rol in de grensoverschrijdende detailhandel. Het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten. Uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld. Kunt u mij helpen met uw antwoorden?

01 - Akkoord, begin met interview

02 - Akkoord, neem het interview op een ander moment af

Terugbellen:-----

03 - Respondent is nu of later niet beschikbaar; een andere geschikte respondent mogelijk.
(SCHERMNAAM)

04 - Persoon is niet deskundig op het gebied van die onderwerpen. (SCHERMNAAM)

Niet terugbellen:-----

04 - Persoon is niet beschikbaar tijdens het veldwerk; er is geen andere persoon beschikbaar.

05 - Geweigerd door de respondent

06 - Taalprobleem

07 - Kan naam en adresgegevens beleidsvormer niet achterhalen

08 - Het bedrijf is failliet

SC3. Wat is uw functie binnen het bedrijf?

1 - directeur, algemeen directeur, enz.

2 - marketing manager.

3 - Hoofd-raadsman.

4 - andere besluitvormer bij het bedrijf verantwoordelijk voor Verkoop.

AFSPRAAKSCHERM INDIEN GESCHIKTE RESPONDENT BEREIKT

Kunt u mij uw telefoonnummer geven, waarop ik u terug kan bellen?

Telefoonnummer: _____

Wat is uw naam?: _____

En uw functie is?: _____

Op welk tijdstip mogen wij u terugbellen? (JJMMDDUUMM)

Hartelijk dank voor uw medewerking, u hoort op het afgesproken tijdstip van ons.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Goedemorgen/-middag/-avond, u spreekt met _____ van marktonderzoeksbureau Telder uit Amersfoort. De vorige keer dat ik u belde heeft u aangegeven dat dit een geschikt moment zou zijn om u terug te bellen om een opiniepol af te nemen voor de Europese Commissie onder zakelijke beleidsvormers. Zou ik met het interview kunnen beginnen?

- 1 - ja
- 2- afspraak verzetten

AFSPRAAKSCHERM INDIEN GESCHIKTE RESPONDENT NIET BEREIKT
--

Zou u me de naam kunnen geven van de persoon die ik het best kan spreken?:

En wat is zijn/haar functie? _____

Op welk telefoonnummer kan ik hem/haar het best bereiken?

Telefoonnummer: _____

Hoe laat zal ik terugbellen om met de besluitvormer te spreken? (JJMMDDUUMM)

DEMO'S/ PROJECTIES

- D1. Ik ga beginnen met het stellen van een paar algemene vragen over uw bedrijf. Hoeveel medewerkers werken er bij uw bedrijf?

- Minder dan 10.0
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 of meer.4
-[WN/GA].....9

INDIEN MINDER DAN 10 BEDANK EN BEÏNDIG HET GESPREK.

- ZIP. Zegt u mij alstublieft de postcode van uw bedrijf:

- D2. Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan de uiteindelijke consumenten; daarmee wordt het grote publiek bedoeld?

- Ja.1
- Nee.2
-[WN/GA].....9

INDIEN GEEN "JA" BEDANK EN BEÏNDIG HET GESPREK.

- D4. Behalve in Nederland, in hoeveel andere landen van de Europese Unie heeft u dochterondernemingen of detailhandelverkooppunten?

- SCHRIJF IN: landen (0 - 26)
- [WN/GA]..... 99

- D5. NIET VRAGEN, OPZOEKEN IN DATABASE:
NACE-code van de hoofdactiviteit van het bedrijf.

- D6. NIET VRAGEN, OPZOEKEN IN DATABASE:
NUTS-regio van bedrijf (NUTS 2 niveau)

HOOFDINTERVIEW

Q1. Maakt u gebruik van de volgende verkoopkanalen voor detailhandel?

(EEN ANTWOORD PER REGEL MOGELIJK.)

- Ja. 1

- Nee. 2

- [WN/GA]..... 9

a) e-commerce / Internet. 1 2 9

b) postorder 1 2 9

c) televerkoop/ callcenter (zonder e-commerce, bijv. telefonische- en televisieverkoop) 1 2 9

d) verkopen door middel van vertegenwoordigers die consumenten thuis bezoeken. 1 2 9

e) rechtstreekse detailhandelsverkoop (bijv. winkels). 1 2 9

ASK ALL

Q2. Behalve in Nederland, in hoeveel andere landen van de Europese Unie bewerkt u de markt/ adverteert u op een actieve wijze voor de uiteindelijke consumenten?

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- SCHRIJF IN:landen (0 - 26)

- [WN/GA]..... 99

VRAAG OF Q1 e) = 1

Q3. Kunt u van uw DETAILHANDELVERKOOP IN WINKELS, een schatting geven van het percentage van de totale waarde van uw verkoop, dat wordt behaald bij consumenten die in andere EU-landen wonen, die op vakantie zijn of die een uitstapje maken om te winkelen?

-%

- [NIET VAN TOEPASSING - Geen detailhandelsverkoop in winkels.]..... 998

- [WN/GA]..... 999

ASK ALL

Q4. In hoeveel EU-talen bent u tegenwoordig bereid om transacties uit te voeren met consumenten?

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- alleen in het Nederlands.]..... 01

- SCHRIJF IN:Talen (02 -98)

- [WN/GA].....	99
----------------	----

I GRENSOVERSCHRIJDENDE VERKOPEN

Q5 Volgens onze definitie zijn grensoverschrijdende verkopen, verkopen per telefoon, per postorder of e-commerce, of door een bezoek aan de uiteindelijke consument thuis te brengen (dat is het grote publiek) die in een ander land van de Europese Unie woont, dan het land van de verkoper. Wat van belang is, is dat de uiteindelijke consument een inwoner is van een ander land in de EU dan dat van de verkoper, wanneer de transactie plaatsvindt. Verkopen in winkels aan personen uit een ander EU-land, die op vakantie zijn of een uitstapje maken om te winkelen, gelden niet als grensoverschrijdende verkopen.

. In hoeveel EU-landen doet u tegenwoordig grensoverschrijdende verkopen met de uiteindelijke consument?

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Ik verkoop alleen aan consumenten in Nederland..... 00
- SCHRIJF IN: ...landen (01 - 26)
- [WN/GA]..... 99

IF Q5 < > 0

D3 Welke van de volgende productcategorieën is de grootste bij uw grensoverschrijdende verkopen?

- Auto's, motoren en onderdelen01
- Meubilair, decoratie02
- Huishoudelijke apparatuur03
- Elektronische goederen04
- Boeken en audiovisueel materiaal.....05
- Kleding en accessoires06
- Gezondheids- en schoonheidsproducten07
- Eten en drinken08
- Overige productcategorieën09\
- Geen van bovengenoemde10
- Verkoopt geen van bovengenoemde11
- [WN/GA].....99

WISSEL AF Q6-Q8

VRAAG INDIEN Q1 a) = 1 & (ANTWOORD IN Q5 LIGT TUSSEN 01-26).

Q6. Van de totale waarde van uw E-COMMERCE/ INTERNET VERKOPEN, kan u een schatting geven van het verkoopperscentage aan consumenten die in andere EU-landen wonen?

-%
- NIET VAN TOEPASSING - Geen internet-verkopen. 998
- [WN/GA]..... 999

VRAAG INDIEN Q1 b) OF c) = 1 & (ANTWOORD VAN Q5 LIGT TUSSEN 01-26)

Q7. Kunt u een schatting geven van het percentage van de totale waarde van uw POSTORDER VERKOPEN of TELEFONISCHE VERKOPEN dat u doet aan consumenten die in andere EU-landen wonen?

-%

- [NIET VAN TOEPASSING - Geen postorder of telefonische verkopen.]..... 998

- [WN/GA]..... 999

VRAAG INDIEN Q1 d) = 1 & (ANTWOORD VAN Q5 LIGT TUSSEN 01-26)

Q8. Van de totale waarde van verkopen van UW VERTEGENWOORDIGERS die consumenten thuis bezoeken, kunt u een schatting maken van het verkoopspercentage van uw vertegenwoordigers die consumenten bezochten in andere EU-landen?

-%

- [NIET VAN TOEPASSING - Geen verkopen door vertegenwoordigers.]..... 998

- [WN/GA]..... 999

VRAAG INDIEN Q1 a) OF b) OF c) OF d) = 1 & (ANTWOORD VAN Q5 LIGT TUSSEN 01-26) .

Q9. Kunt u nu, samenvattend, het percentage schatten van uw totale verkopen aan de uiteindelijke consument per telefoon, per postorder, e-commerce en bezoeken thuis bij grensoverschrijdende verkopen aan andere EU-landen.

-%

-[NIET VAN TOEPASSING - geen verkopen op afstand aan consumenten, die zich in een ander land bevinden.] 998

-[WN/GA]..... 999

II. BELEMMERINGEN VOOR GRENSOVERSCHRIJDEND ZAKENDOEN MET CONSUMENTEN

Q10.

[INDIEN Q5=0 LEES]

U heeft zojuist aangegeven dat u alleen aan Nederlandse consumenten verkoopt. Ik wil nu uw mening vragen over problemen waar u als ondernemer mee te maken kunt krijgen, wanneer u grensoverschrijdend de markt bewerkt of verkoopt.

[INDIEN ANTWOORD IN Q5 LIGT TUSSEN 01-26 LEES:]

Op basis van uw ervaring met grensoverschrijdend verkopen of de markt bewerken, zou ik uw mening willen horen over het belang van enkele juridische verschillen met betrekking tot consumentenbescherming in de EU.

[ALLES VRAGEN]

Als u de markt bewerkt voor consumenten die in andere EU-landen wonen, per telefoon, per postorder, e-commerce of bezoeken thuis, dan dient u bepaalde wettelijke voorzieningen na te leven die consumententransacties reguleren in het land van de consument. Deze voorzieningen kunnen verschillen van de Nederlandse wetten en kunnen extra nalevingskosten veroorzaken, met inbegrip van kosten om het van toepassing zijnde juridische advies in te winnen, marketingmateriaal of contracten te veranderen, of in het geval deze regels niet worden nageleefd, mogelijke proceskosten.

Ik zal u nu een aantal juridische verschillen voorleggen. Hoe belangrijk denkt u dat deze zijn als hindernis voor grensoverschrijdende verkopen? Om misverstanden te vermijden, zal ik alle elementen kort toelichten.

(VOORLEZEN. –SLECHTS ÉÉN ANTWOORD PER ITEM MOGELIJK – WISSEL A-G AF)

- Zeer belangrijke hindernis.1
- Redelijk belangrijke hindernis. 2
- Geen belangrijke hindernis.3
- Helemaal geen hindernis.4

-[Helemaal geen interesse in grensoverschrijdende verkopen.]	8
-[WN/GA].....	9

A–Verschillen in de duur van afkoelingsperioden. 123 489

Wanneer u goederen verkoopt aan consumenten per telefoon, per postorder, e-commerce of bij hen thuis, dan heeft de consument het recht om van gedachten te veranderen en zich uit het contract terug te trekken binnen een bepaalde tijdspanne. Consumenten in enkele landen hebben een langere tijdspanne tot hun beschikking om de goederen aan u terug te sturen dan in andere landen; hetgeen varieert van zeven (7) werkdagen tot veertien (14) kalenderdagen.

B–Verschillen in de informatie die aan de consument dient te worden verstrekt. 123489

Wanneer u per telefoon, per postorder, e-commerce of met een thuisbezoek aan consumenten verkoopt, dient u de consument bepaalde informatie te verstrekken voorafgaande aan of tijdens het sluiten van het contract. De inhoud (bijv. altijd uw adres geven), op welk tijdstip en de vorm van de informatie dient u mogelijk aan te passen afhankelijk van het land van de consument.

C–Verschillen indien het verstrekken van informatie mislukt. 1
..... 23489

De gevolgen waarmee u wordt geconfronteerd wanneer u de informatierichtlijnen niet kunt naleven, zijn in de EU verschillend geregeld. In sommige landen kan de consument over contractuele oplossingen beschikken (ze kunnen bijv. gerechtigd zijn om het contract met u te

verbreken), terwijl consumenten in andere EU-landen niet zulke rechten hebben.

D–Verschillen in de manier waarop consumenten hun recht op terugtrekking kunnen uitoefenen. 1 2 3 4 8 9

In sommige landen kunnen consumenten de manier kiezen waarop ze u in kennis willen stellen (bijv. door een e-mail te sturen of gewoon het product te retourneren), terwijl ze in andere landen verplicht zijn om een bepaalde procedure te volgen, zoals per aangetekende post.

E–Verschillen in behandeling van kosten van retouren. 1 23 4 8 9

Afhankelijk van het land heeft u toestemming om van consumenten te eisen dat zij kosten betalen in het geval van annulering (bijv. de kosten van het retourneren van de goederen), terwijl u in andere landen daartoe geen recht heeft.

F–Verschillen in de definitie van levering. 1 2 3 4 8 9

Afhankelijk van het land wordt het product geacht op verschillende tijdstippen aan consumenten te zijn geleverd (bijv. wanneer de goederen fysiek worden overhandigd aan de consument of wanneer ze tot zijn beschikking staan op uw zakelijke adres). Deze verschillen kunnen voor u gevolgen hebben bij het bepalen wie de verantwoordelijkheid draagt voor het bederven of de beschadiging van de goederen.

G–Verschillen in wetgeving tussen Lidstaten met betrekking tot goederen is niet in overeenstemming met het consumentencontract. 1 2 3 4 8 9

Bijvoorbeeld: consumenten in sommige EU-landen hebben

meer tijd dan in andere landen
om van u te eisen dat u een
product dat niet in
overeenstemming is, hetzij
repareert, vervangt of de prijs
ervan reduceert.

Q11.

[INDIEN Q5=0 LEES]

Ik zou u nu uw mening willen vragen over een andere hindernis, die u, als ondernemer, kunt ondervinden wanneer u grensoverschrijdend de markt bewerkt of verkoopt in de EU.

[INDIEN ANTWOORD IN Q5 LIGT TUSSEN 01-26 LEES:]

Op basis van uw ervaring met grensoverschrijdende marketing of verkoop zou ik van u uw mening willen horen over het belang van enkele andere praktische hindernissen.

Kunt u mij vertellen hoe belangrijk u de volgende hindernissen vindt voor grensoverschrijdende verkopen.

(VOORLEZEN. – EEN ANTWOORD PER REGEL MOGELIJK.)

- Erg belangrijk.1
- Redelijk belangrijk.2
- Redelijk onbelangrijk.3
- Helemaal niet belangrijk.4
- [Helemaal geen interesse in grensoverschrijdende verkopen.]8
- [WN/GA].....9

- a) Extra kosten voor naleving van verschillende nationale fiscale richtlijnen (BTW-regels, etc.)1 2 3 4 9
- b) Extra kosten voor naleving van verschillende nationale wetten waarin consumententransacties worden gereguleerd.1 2 3 4 9
- c) Hogere kosten voor grensoverschrijdende levering in vergelijking met levering in het eigen land.1 2 3 4 9
- d) Mogelijk hogere kosten bij het oplossen van klachten en conflicten bij grensoverschrijdende handel in vergelijking met de kosten in het eigen land.1 2 3 4 9
- e) Er zijn mogelijk hogere kosten vanwege risico's op fraude en niet-betalen bij grensoverschrijdende verkopen in vergelijking met verkoop in het eigen land.1 2 3 4 9
- f) Mogelijk hogere kosten bij het garanderen van een efficiënte dienstverlening na de

verkoop in grensoverschrijdend verkopen
in vergelijking met dezelfde dienstverlening
in het eigen land. 1 2 3 4 9

g) Extra kosten die voortvloeien uit
taalverschillen. 1 2 3 4 9

III. MAATREGELEN OM ZAKEN TE DOEN MET CONSUMENTEN IN DE GRENSOVERSCHRIJDENDE HANDEL.

Q12 Indien de voorzieningen van de wetten waarin de transacties met
consumenten worden geregeld dezelfde waren in alle 27 EU-
lidstaten, bent u dan van mening dat het niveau van uw
grensoverschrijdende verkopen zou...

(VOORLEZEN. –SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Veel zou stijgen. 4
- Een beetje zou stijgen.3
- Een beetje zou dalen.2
- Veel zou dalen.1
- [Niet zou veranderen.].....8
- [WN/GA].....9

Q13 Indien de voorzieningen van de wetten waarin de transacties met consumenten worden geregeld dezelfde waren in alle 27 EU-lidstaten, in hoeveel EU-landen zou u dan geïnteresseerd zijn om grensoverschrijdend verkopen aan de uiteindelijke consumenten te doen?

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- geen, wij hebben geen interesse
in grensoverschrijdende
verkopen..... 1
- één land..... 2
- twee tot drie EU-landen..... 3
- vier tot tien EU-landen..... 4
- meer dan tien EU-landen..... 5
- [WN/GA]..... 9

Q14 Weet u waar u relevante informatie kunt vinden over de regulering van consumentenbescherming in andere EU-landen?

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Ja..... 1
- [Ja, noemde met name het
European Consumer Centre]..... 2
- Nee..... 3
- [WN/GA]..... 9

Q15 Nu even iets anders. Ik heb hier vier verdere korte vragen over uw mening over kwesties over de bescherming van de binnenlandse consument, voordat we het interview beëindigen.

Hoe goed bent u op de hoogte van uw wettelijke verplichtingen ten opzichte van consumenten die voortvloeien uit de wetgeving ter bescherming van de consument in uw land?

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Volledig op de hoogte..... 1
- Goed op de hoogte..... 2
- Niet goed op de hoogte of..... 3
- Helemaal niet op de hoogte?..... 4
- [WN/GA]..... 9

Q16 Ik ga u nu een vraag stellen over geschillen met consumenten in Nederland en ongeacht of het een grensoverschrijdende of een normale verkoopsituatie betreft. Heeft u al gebruik gemaakt van de Alternative Dispute Resolution (ADR)-technieken (bijv. bemiddelaars, ombudsman, conciliatie lichamen, andere lichamen die geschillen kunnen oplossen buiten de rechtbank) om geschillen met consumenten op te lossen?

(VOORLEZEN. –SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Nee en ik ben niet bekend met
enige techniek. 1
- Nee, maar ik ken enkele
technieken om geschillen buiten
de rechtbank op te lossen..... 2
- Ja, ik heb gebruik gemaakt van een techniek
om geschillen buiten de rechtbank op te lossen.
..... 3
- Ja, ik maak regelmatig gebruik
van die technieken..... 4
- [WN/GA]..... 9

Q19. Met betrekking to produktveiligheid, heeft één van de volgende situaties zich voorgedaan in uw bedrijf in de laatste 12 maanden?

Dit heeft deze keer geen betrekking op voedselprodukten.

- Ja..... 1
- Nee. 2
- [WN/GA] 9

a)U heeft klachten van klanten ontvangen over de veiligheid van een produkt dat u verkocht1 2 9

b)De veiligheid van een produkt dat u verkocht werd gecontroleerd door de autoriteiten 1 2 9

c)Een produkt dat u verkocht werd teruggeroepen of ingetrokken 1 2 9

d)U, als detailverkoper, voerde tests uit om te verzekeren dat een produkt dat u verkocht veilig was 1 2 9

e)..... Andere actie (spontaan) 1 2 9

Q20. Als u denkt aan alle niet-voeding produkten momenteel op de markt in Nederland, denkt u persoonlijk dat...?

- alle produkten in essentie veilig zijn, 1
- een klein aantal produkten onveilig is,
of..... 2
- en belangrijk aantal produkten onveilig
is?..... 3
- [WN/GA] 9