

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Austria**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Verkauft Ihr Unternehmen direkt an den Endverbraucher?

- Ja..... 1
- Nein 2
- [Weiß nicht/Keine Angabe]..... 9

[WENN NICHT JA, INTERVIEW BEENDEN]

B2. Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen?

- Mitarbeiter
- [Weiß nicht/Keine Angabe]..... 9999

[WENN WENIGER ALS 10, INTERVIEW BEENDEN]

C. Demos / background

C1. Wie hoch war der Umsatz Ihrer Firma im Jahr 2008? (Oder wenn möglich aus der Datenbank)

- €
- Verweigert 8888
- [Weiß nicht/Keine Angabe]..... 9999

C2. Haben Sie eine Rechtsabteilung oder einen Anwalt in Ihrer Firma?

- Ja..... 1
- Nein 2
- [Weiß nicht/Keine Angabe]..... 9

C3. Welche der folgenden Verkaufskanäle benutzen Sie?

- Verkauf auf dem Firmengelände/in firmeneigenen
Geschäften/allgemein in Ladengeschäften 1
- Internet..... 2
- Telefon..... 3
- Post 4
- Haustürverkauf 5

- Andere Kanäle außerhalb des des Firmengeländes/firmeneigener Geschäfte/allgemein Ladengeschäfte 6
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

C4. Welcher der folgenden Produktkategorien macht den größten Anteil an Ihren Verkäufen aus? (Wenn nicht verfügbar über den NACE-Code)

- Nahrungsmittel und Getränke 1
- Kleidung, Schuhe und Accessories (einschließlich Schmuck und Kosmetik) 2
- Möbel, Einrichtungsgegenstände und Raumausstattung (einschließlich Do-it-yourself-Produkten und Renovierungsprodukten)..... 3
- Haushaltsgeräte, elektronische Produkte und Informationstechnologieprodukte..... 4
- Freizeitartikel (z.B. Bücher, audiovisuelles Material, Spielsachen)..... 5
- Autos, motorisierte Fahrzeuge und Ersatzteile 6
- Sonstige Waren..... 7
- Finanzdienstleistungen 8
- Telekommunikationsdienstleistungen 9
- Energie- oder Transportdienstleistungen 10
- Hotellerie und Restaurants..... 11
- Sonstige Dienstleistungen..... 12
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 99

C5. Außer Österreich, in wie vielen EU-Ländern haben Sie Niederlassungen oder Verkaufsstellen?

- Länder
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 99

C6. In wie viele EU-Länder verkaufen Sie zur Zeit grenzüberschreitend an Endverbraucher? Nach unserer Definition ist grenzüberschreitender Vertrieb der Verkauf über Telefon, per Post, über das Internet oder durch Vertreter beim Endkunden zu Hause, in einem anderen EU-Mitgliedsland als dem Land des Verkäufers. Der Ursprung des verkauften Produkts spielt dabei keine Rolle. Ausschlaggebend ist, dass der Endkunde zum Zeitpunkt des Geschäfts Bewohner eines anderen EU-Mitgliedslandes als der Verkäufer ist. Käufe in Ladengeschäften durch Menschen aus anderen EU-Ländern, die sich im Urlaub befinden oder einen Shopping-Trip machen, gelten nicht als grenzüberschreitender Verkauf.

- Ich verkaufe ausschließlich an Kunden in Österreich 0
- Länder
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 99

C7. Wenn die gesetzlichen Vorschriften zur Regelung von Geschäften mit Endverbrauchern in allen 27 Mitgliedsstaaten der EU gleich wären, in wie viele Länder wären Sie dann interessiert, grenzüberschreitend an Endverbraucher zu verkaufen?

- keins, wir haben kein Interesse an grenzüberschreitendem Handel..... 0
- Länder
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Vor Beginn des Interviews dem Befragten erklären:

‘Verbraucherrecht’ soll im Folgenden als Bestimmung verstanden werden, die sich mit den wirtschaftlichen Interessen von Verbrauchern befasst, nicht beinhaltet ist das Thema Produktsicherheit. Wenn sich Fragen auf Produktsicherheit beziehen, wird ausdrücklich darauf verwiesen.

‘Produktsicherheit’ bezieht sich nur auf Konsumgüter und beinhaltet weder Industrieprodukte noch Nahrungsmittel. Unsichere Produkte entsprechen nicht den Sicherheitsstandards, damit sind nicht Schusswaffen oder Messer gemeint.

‘Verbraucherschutzbehörden’ sind nationale, regionale oder lokale öffentliche Stellen, die den Markt überwachen und andere Aktivitäten ausführen, um die Einhaltung der Verbraucher- und Produktsicherheitsbestimmungen zu gewährleisten.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Wie gut sind Sie über Ihre rechtlichen Verpflichtungen gegenüber Verbrauchern durch das Verbraucherrecht in Ihrem Land informiert?

Mit ‘Verbraucherrecht’ meinen wir Bestimmungen, die sich mit den wirtschaftlichen Interessen von Verbrauchern befassen, nicht beinhaltet ist das Thema Produktsicherheit. Wenn sich Fragen auf Produktsicherheit beziehen, wird ausdrücklich darauf verwiesen.

Alle Antworten sind komplett anonym.

- Voll informiert 1
- Gut informiert 2
- Nicht gut informiert oder 3
- Überhaupt nicht informiert? 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A2. Und wie gut glauben Sie, dass Verbraucher über ihre Rechte informiert sind, die sich aus dem Verbraucherrecht in Ihrem Land ergeben?

- Voll informiert 1
- Gut informiert 2
- Nicht gut informiert oder 3
- Überhaupt nicht informiert? 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

MODIFIED TREND

A3. Wie gut sind Sie über Gesetze/Bestimmungen zur Produktsicherheit informiert?

Mit ‘Produktsicherheit’ meinen wir Themen, die sich nur auf Konsumgüter beziehen und nicht auf Industrieprodukte oder Nahrungsmittel. Mit unsicheren Produkten meinen wir Produkte, die nicht den Sicherheitsstandards entsprechen, nicht Produkte, die von Natur aus nicht sicher sind wie Schusswaffen oder Messer.

- Voll informiert 1
- Gut informiert 2
- Nicht gut informiert oder 3
- Überhaupt nicht informiert? 4
- Nicht relevant, da Sie keine Produkte verkaufen 5
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

TREND

A4. Wissen Sie, wo Sie relevante Informationen und Beratung über das Verbraucherrecht für Ihr eigenes Land oder andere EU-Länder finden können?

[VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH]

- Ja, bezüglich der Bestimmungen in meinem eigenen Land 1
- Ja, bezüglich der Bestimmungen in anderen EU-Ländern 2
- [Ja, hat speziell das Europäische Verbraucherzentrum erwähnt] 3
- Nein, weder für mein Land noch für andere EU-Länder 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A5. Haben Sie in den letzten zwei Jahren aktiv nach Informationen oder Beratung zum Verbraucherrecht gesucht (z. B. indem Sie die Verbraucherschutzbehörden schriftlich oder telefonisch kontaktiert haben oder indem Sie auf Webseiten gesucht haben)?

- Ja 1
- Nein, ich habe diese Informationen bereits, es war nicht nötig danach zu suchen 2
- Nein, weil ich diese Informationen nicht gebraucht habe 3
- Nein, weil ich nicht weiß, wo ich diese Informationen erhalten kann 4
- Nein, obwohl solche Informationen nützlich wären 5
- Nein, aus anderen Gründen 6
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= AT,BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL,IT, RO

Wie lange ist die Widerrufsfrist bei Fernabsatz, d. h. wenn ein Produkt im Internet, per Telefon oder Post gekauft wird, in Ihrem Land?

Wie viele ARBEITS-/WERK-Tage?

.....Arbeits-/Werktag

IF COUNTRY=DE

**Wie lange ist die Widerrufsfrist bei Fernabsatz, d. h. wenn ein Produkt im Internet, per Telefon oder Post gekauft wird, in Ihrem Land?
Wie viele Wochen sind es?**

.....Wochen

Die Widerrufsfrist ist das gesetzliche Recht eines Verbrauchers, ein Produkt innerhalb einer bestimmten Zeit zurückzugeben, das er/sie im Internet, per Telefon oder Post bestellt hat, ohne eine Geldstrafe zu bezahlen.

NEW

**A7. Bitte vervollständigen Sie die folgende Aussage richtig:
Der Verbraucher hat ein Recht darauf, dass ein schadhafte Produkt ersetzt oder repariert wird ... (Je nach Land anzupassen)**

- innerhalb eines Jahres ab dem ursprünglichen Kaufdatum oder 1
- innerhalb von 2 Jahren ab dem ursprünglichen Kaufdatum oder 2
- innerhalb von mindestens 2 Jahren ab dem ursprünglichen Kaufdatum und länger für bestimmte Produkte? 3
- [Keines davon] 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A8. Bitte sagen Sie mir, ob die folgenden Geschäftspraktiken in Österreich verboten sind oder nicht.

- Verboten 1
 - Nicht verboten 2
 - [Weiß nicht/Keine Angabe] 9
- A. Marketingmaterial eine Rechnung oder ein ähnliches Dokument beilegen, das (unberechtigterweise) zur Zahlung auffordert. 1 2 9
- B. Produkte in der Werbung im Vergleich zu anderen Angeboten zu einem sehr niedrigen Preis anbieten, ohne dass eine hinreichend große Anzahl von Produkten zum Verkauf vorrätig ist. 1 2 9
- C. Übertriebene Aussagen in der Werbung machen. 1 2 9
- D. Ein Produkt als 'kostenlos' bezeichnen, obwohl es nur für Kunden kostenlos ist, die eine gebührenpflichtige Telefonnummer anrufen. 1 2 9

NEW

A9. Bitte sagen Sie mir, ob die folgenden Aussagen zum Thema Produktsicherheit richtig sind oder nicht?

- Richtig 1
 - Nicht richtig 2
 - [Weiß nicht/Keine Angabe] 9
- A. Auf Verlangen der Behörden müssen Einzelhändler mit den Behörden zusammenarbeiten, um Risiken der von ihnen angebotenen Produkte vorzubeugen. 1 2 9
- B. Einzelhändler müssen die Behörden über jedes unsichere Produkt, das sie verkaufen, sofort informieren. 1 2 9

- C. Einzelhändler müssen unsichere Produkte sofort von ihren Kunden rückerufen..... 1 2 9
- D. Einzelhändler sollten den Behörden Kontaktdaten der Hersteller / Importeure von unsicheren Produkten mitteilen..... 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit betrügerischer Werbung, Aussagen oder Angeboten durch Ihre Konkurrenz zu tun?

Betrügerische Werbung versucht Geld zu verdienen, ohne irgendetwas zu verkaufen.

- Ja, bei mehreren Gelegenheiten 1
- Ja, ein oder zwei Mal 2
- Nein 3
- [Nicht zutreffend] 8
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A11. Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit irreführender oder täuschender Werbung, Aussagen oder Angeboten von Ihrer Konkurrenz zu tun?

Irreführende oder täuschende Werbung ist Werbung, die falsche Informationen oder faktisch richtige Informationen in einer irreführenden Art und Weise über die zu verkaufenden Waren oder Dienstleistungen enthält.

- Ja, bei mehreren Gelegenheiten 1
- Ja, ein oder zwei Mal 2
- Nein 3
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A12. Ist Ihnen bekannt, dass Ihre Konkurrenz wissentlich in den letzten zwölf Monaten irgendwelche unsicheren Produkte verkauft hat?

- Ja, bei mehreren Gelegenheiten 1
- Ja, ein oder zwei Mal 2
- Nein 3
- Nicht relevant, da Sie keine Produkte verkaufen..... 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A13. Ist Ihnen bekannt, dass Ihre Konkurrenz in den letzten zwölf Monaten versucht hat, Kunden übermäßig zu nötigen oder unter Druck zu setzen, um etwas zu kaufen oder einen Vertrag zu unterschreiben?

- Ja, bei mehreren Gelegenheiten 1

- Ja, ein oder zwei Mal 2
- Nein 3
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A14. Ist Ihnen bekannt, dass Ihre Konkurrenz in den letzten zwölf Monaten Gebrauch von etwas gemacht hat, das Sie als unfaire Vertragsbedingungen für den Verbraucher ansehen?

Unfaire Vertragsbedingungen sind Bedingungen, die ein beträchtliches Ungleichgewicht hinsichtlich der aus dem Vertrag entstehenden Rechte und Pflichten der Vertragsparteien zum Nachteil des Verbrauchers hervorrufen.

- Ja, bei mehreren Gelegenheiten 1
- Ja, ein oder zwei Mal 2
- Nein 3
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A15. Denken Sie jetzt bitte an alle Bestimmungen, die mit den wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher zu tun haben, und sagen Sie mir bitte, ob Sie den folgenden Aussagen voll und ganz zustimmen - zustimmen - nicht zustimmen - oder überhaupt nicht zustimmen.

Ich versichere Ihnen noch einmal, dass alle Antworten absolut anonym sind.

- Stimme voll und ganz zu 1
- Stimme zu 2
- Stimme nicht zu 3
- Stimme überhaupt nicht zu 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

A. Sie halten sich an das Verbraucherrecht 1 2 3 4 9

B. Ihre Konkurrenz hält sich an das Verbraucherrecht 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. Hat in Bezug auf das Verbraucherrecht eines der folgenden Ereignisse in den letzten zwei Jahren stattgefunden?

(Mehrfachantworten möglich, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Ja 1
- Nein 2
- [Nicht zutreffend] 8
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

A. Sie wurden von einer Verbraucherschutzbehörde im Rahmen einer allgemeinen Kontrolle bezüglich Ihrer Inlandsverkäufe kontaktiert 1 2 8 9

[WENN LAND NICHT AT ODER DE IST]

B1. Sie wurden von einer Verbraucherschutzbehörde im Rahmen einer besonderen Kontrolle bezüglich Ihrer Inlandsverkäufe kontaktiert 1 2 8 9

[WENN LAND AT ODER DE IST]

B2. Sie wurden von einer Verbraucherschutzbehörde oder Verbraucherschutzorganisationen im Rahmen einer besonderen Kontrolle bezüglich Ihrer Inlandsverkäufe kontaktiert.	
[WENN LAND NICHT AT ODER DE IST]	
C1. Einer Ihrer Konkurrenten wurde von einer Verbraucherschutzbehörde kontrolliert.	1 2 8 9
[WENN LAND AT ODER DE IST]	
C2. Einer Ihrer Konkurrenten wurde von einer Verbraucherschutzbehörde oder von Verbraucherschutzorganisationen kontrolliert.	
D. Sie wurden durch einer Verbraucherschutzbehörde (oder durch Verbraucherschutzorganisationen) informiert, dass diese der Ansicht sind, dass Sie gegen das Verbraucherrecht verstoßen. Zum Beispiel bei einer Besprechung oder einem Telefonanruf von einem Behördenmitarbeiter, durch die Zusendung eines Briefes oder einer E-Mail, in dem/der Sie auf Ihre Nicht-Beachtung der Bestimmungen hingewiesen wurden, durch Vorladung vor Gericht oder durch eine gerichtliche Verfügung.	1 2 8 9
E. Einer Ihrer Konkurrenten wurde von einer Verbraucherschutzbehörde (oder von Verbraucherorganisationen) informiert, dass diese der Meinung ist, Ihr Konkurrent verstoße gegen das Verbraucherrecht.	1 2 8 9
F. Sie wurden von einer Organisation zur freiwilligen Selbstkontrolle bestraft, weil Sie den vereinbarten Verhaltenskodex / die Verhaltensregeln nicht eingehalten haben.	1 2 8 9
G. Sie haben aus den Medien von einem Bruch des Verbraucherrechtes in Ihrem Marktsegment erfahren.	1 2 8 9
H. Sie wurden von einer Verbraucherschutzbehörde im Rahmen einer allgemeinen Kontrolle bezüglich Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe kontaktiert.	1 2 8 9
[WENN LAND NICHT AT ODER DE IST]	
I1. Sie wurden von einer Verbraucherschutzbehörde im Rahmen einer besonderen Kontrolle bezüglich Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe kontaktiert.	1 2 8 9
[WENN LAND AT ODER DE IST]	
I2. Sie wurden von einer Verbraucherschutzbehörde oder Verbraucherschutzorganisationen im Rahmen einer besonderen Kontrolle bezüglich Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe kontaktiert.	
J. Sie wurden vom Europäischen Verbraucherzentrum bezüglich einer besonderen Verbraucherbeschwerde kontaktiert.	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. Hat eines der folgenden Ereignisse in Bezug auf die Produktsicherheit in den letzten zwei Jahren in Ihrer Firma stattgefunden?

- Ja.....	1
- Nein	2
- [NICHT RELEVANT, VERKAUFE KEINE PRODUKTE].....	8
- [Weiß nicht/Keine Angabe].....	9
A. Sie erhielten Beschwerden von Kunden über die Sicherheit eines Produktes, das Sie verkaufen	1 2 8 9

- B. Die Behörden haben die Sicherheit irgendeines der Produkte, die Sie verkaufen, überprüft..... 1 2 8 9
- C. Die Behörden haben von Ihnen verlangt, dass Sie eines der Produkte, die Sie verkauft haben, zurückziehen oder zurückrufen. 1 2 8 9
- D. Die Behörden haben verlangt, dass Sie eine öffentliche Warnung über die Sicherheit der von Ihnen verkauften Produkte herausgeben..... 1 2 8 9
- E. Als Einzelhändler haben Sie irgendeinen Test durchgeführt um sicherzustellen, dass irgendeines der von Ihnen verkauften Produkte sicher ist 1 2 8 9
- F. Andere Massnahmen (spontane Nennung)..... 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Die folgenden Aussagen beziehen sich darauf, die Einhaltung der Verbraucher- und Produktsicherheitsbestimmungen zu überwachen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie den folgenden Aussagen voll und ganz zustimmen - zustimmen - nicht zustimmen - überhaupt nicht zustimmen.

- Stimme voll und ganz zu 1
 - Stimme zu 2
 - Stimme nicht zu 3
 - Stimme überhaupt nicht zu 4
 - [Weiß nicht/Keine Angabe]..... 9
- A. Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung des Verbraucherrechts in meiner Branche in meinem Land..... 1 2 3 4 9
 - B. Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Produktsicherheitsbestimmungen in meiner Branche in meinem Land. 1 2 3 4 9
 - C. Verbraucher-Nichtregierungsorganisationen (NGOs) überwachen aktiv die Einhaltung des Verbraucherrechts in meiner Branche in meinem Land..... 1 2 3 4 9
 - D. Die Organisationen zur freiwilligen Selbstkontrolle überwachen aktiv die Einhaltung des Verhaltenskodex oder der Verhaltensregeln in meiner Branche in meinem Land. 1 2 3 4 9
 - E. Die Medien berichten regelmäßig über Unternehmen, die das Verbraucherrecht nicht einhalten..... 1 2 3 4 9
 - F. Ich habe meine Geschäftspraktiken aufgrund eines Medienberichtes geändert..... 1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Welches waren die hauptsächlichsten Probleme, über die sich die Verbraucher in den letzten zwölf Monaten beschwert haben?

[OFFENE ANTWORT MIT PRECODES - Mehrfachantworten möglich]

- Qualität des Produktes (oder der Dienstleistung) 1
- Kundendienst oder Entschädigung 2
- Lieferung, Bereitstellung, Installation (einschließlich Kundendienst)..... 3
- Preis, Tarif, Rechnung oder Lieferschein 4
- Vertragsbedingungen oder Garantien 5

- Irreführende Werbung, aggressive Verkaufspraktiken oder betrügerische Geschäftsmethoden	6
- Das Fehlen klarer Informationen	7
- Vorfall in Bezug auf unsichere Produkte oder Dienstleistungen	8
- Ethische oder umweltbezogene Aspekte	9
- Datenschutzprobleme	10
- Schwierigkeiten, den Anbieter zu wechseln	11
- Sonstiges	12
- Keine	98
- [Weiß nicht/Keine Angabe]	99

NEW

A20. Welchen Anteil an Beschwerden, die Sie in den letzten zwölf Monaten erhalten haben, konnten Sie direkt mit dem Verbraucher zu dessen Zufriedenheit lösen?

- %	
- [Weiß nicht/Keine Angabe]	999

Redress

TREND

A21. Haben Sie in den letzten zwei Jahren sogenannte alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten (z.B. Arbitratoren, Mediatoren/Schlichter, Ombudsmänner, Schlichtungsstellen, Consumer Complaints Boards oder andere außergerichtliche Konfliktlösungsverfahren) genutzt um Streitigkeiten mit Endverbrauchern zu lösen? (Mehrfachantworten möglich, Für Finnland anpassen)

- Nein und ich kenne auch keine dieser Mechanismen	1
- Nein, aber ich kenne einige alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten	2
- Nein, aber ich bin Mitglied einer Organisation für alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten	3
- Ja, ich habe alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten genutzt	4
- Ja, ich nutze solche Mechanismen regelmäßig	5
- Ja, von der Organisation für alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten, bei der ich Mitglied bin	6
- [Weiß nicht/Keine Angabe]	9

[WENN A21=NEIN]

NEW

A22a. Warum haben Sie keine alternativen Konfliktlösungsmöglichkeiten genutzt?

VORLESEN – ROTIEREN - Mehrfachantworten möglich

- Sie wären bereit, alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten zu nutzen, aber es war noch nie nötig	1
- Sie wussten nicht, dass alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten in Ihrem Land und für Ihre Branche verfügbar sind	2

- Sie fühlten sich nicht ausreichend informiert über den Prozess bei alternativen Konfliktlösungsmöglichkeiten. 3
- Sie haben dem Prozess bei alternativen Konfliktlösungsmöglichkeiten nicht getraut. 4
- Alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten sind zu zeitaufwändig. 5
- Alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten sind zu teuer 6
- Sie haben es vorgezogen, die Angelegenheit gerichtlich zu regeln. 7
- Alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten sind in Ihrem Land für Ihre Branche nicht verfügbar. 8
- Sonstiges 9
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 99

[WENN A21=JA]

NEW

A22b. Was war das Ergebnis Ihres letzten Falles, bei dem Sie alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten eingesetzt haben?

- Der Streit wurde beigelegt. 1
- Die alternative Konfliktlösungsmöglichkeit hat eine Entscheidung hervorgebracht, aber Sie haben es vorgezogen, vor Gericht zu gehen. 2
- Die alternative Konfliktlösungsmöglichkeit hat eine Entscheidung hervorgebracht, aber der Verbraucher hat es vorgezogen, vor Gericht zu gehen. 3
- Die alternative Konfliktlösungsmöglichkeit hat eine Entscheidung hervorgebracht, aber Sie waren nicht damit einverstanden, und der Verbraucher ging nicht vor Gericht. 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

[AN ALLE]

NEW

A23. Wurden Sie in den letzten zwei Jahren bei Gericht vorgeladen, um Streitigkeiten mit Verbrauchern beizulegen?

[NUR EINE ANTWORT MÖGLICH]

- Ja, durch einzelne Verbraucher 1
- Ja, durch eine Gruppe von Verbrauchern als Teil einer Sammelklage 2
- Ja, durch eine Organisation, die stellvertretend gehandelt hat (z.B. Verbraucherschutzorganisation oder nationale Behörde) als Teil einer Sammelklage. 3
- Nein 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A24. Würden Sie es bevorzugen, einen Streit mit einer Gruppe von Verbrauchern zum gleichen Problem beizulegen durch ... ?

[NUR EINE ANTWORT MÖGLICH]

- Einzelne alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten oder 1
- Kollektive alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten oder 2
- Einzelne Gerichtsverhandlungen oder 3
- Kollektive Gerichtsverhandlungen? 4
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

Others

A25. Wenn Sie einmal an alle Produkte außer Nahrungsmittel denken, die augenblicklich in Ihrem Land auf dem Markt sind, was glauben Sie?

[NUR EINE ANTWORT MÖGLICH]

- im Wesentlichen sind alle Produkte sicher 1
- eine kleine Anzahl Produkte ist nicht sicher, oder 2
- eine erhebliche Zahl von Produkten ist unsicher? 3
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9

NEW

A26. Sind Sie Mitglied einer Organisation, die Sie an einen Verhaltenskodex oder an Verhaltensregeln in Bezug auf Verbraucherfragen oder kommerzielle Themen Ihrer Branche / Ihres Marktes bindet?

- Ja 1
- Nein 2
- [Weiß nicht/Keine Angabe] 9