

ZA5215

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

**Country Specific Questionnaire
Netherlands**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan de uiteindelijke consumenten?

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

[INDIEN GEEN JA, BEËINDIG HET INTERVIEW]

B2. Hoeveel werknemers werken er bij uw bedrijf?

- Werknemers
- [WN/GA]..... 9999

[INDIEN MINDER DAN 10, BEËINDIG HET INTERVIEW]

C. Demos / background

C1. Wat was de omzet van uw bedrijf in 2008? (Of indien mogelijk, uit de database)

- €
- Weigering 8888
- [WN/GA]..... 9999

C2. Hebt u een juridische dienst of een jurist in uw bedrijf?

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

C3. Welke van de volgende verkoopkanalen gebruikt u?

- Verkoop in het bedrijf..... 1
- Internet..... 2
- Telefonisch 3
- Post 4
- Huis-aan-huis-verkoop 5
- Overige verkoopkanalen buiten het bedrijf zelf 6
- [WN/GA]..... 9

C4. Uit welke van de volgende productcategorieën bestaat het grootste deel van uw verkopen?
(Indien niet beschikbaar via de NACE-code)

- Voedingsmiddelen en dranken 1
- Kleding, schoeisel en accessoires (inclusief sieraden en cosmetica)..... 2
- Meubels, binnenhuisinrichting en decoratie (inclusief doe-het-zelf-producten en onderhoudsproducten) 3
- Huishoudelijke apparatuur, elektronica en goederen op het gebied van informatietechnologie..... 4
- Vrijtijdsgoederen (bijv. boeken, audiovisueel materiaal, speelgoed...)..... 5
- Auto's, motorvoertuigen en onderdelen 6
- Overige goederen..... 7
- Financiële diensten 8
- Telecommunicatiediensten 9
- Energie- of transportdiensten..... 10
- Hotels en restaurants..... 11
- Overige diensten 12
- [WN/GA] 99

C5. Behalve in Nederland, in hoeveel andere landen van de Europese Unie heeft u dochterondernemingen of detailhandelverkooppunten?

- Landen
- [WN/GA] 99

C6. In hoeveel EU-landen doet u tegenwoordig grensoverschrijdende verkopen met de uiteindelijke consument?

Volgens onze definitie zijn grensoverschrijdende verkopen de verkopen per telefoon, per postorder of e-commerce, of middels een bezoek bij 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. De herkomst van de producten speelt hierbij geen rol. 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.

- Ik verkoop alleen aan consumenten in Nederland 0
- Landen
- [WN/GA] 99

C7. 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 grensoverschrijdende verkopen aan de uiteindelijke consumenten te doen?

- geen, wij hebben geen interesse in grensoverschrijdende verkopen. 0
- Landen
- [WN/GA] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Leg voor aanvang van het interview aan de geïnterviewden uit dat:

“Consumentenwetgeving” moet worden opgevat als de wetgeving die betrekking heeft op de economische belangen van consumenten en daar hoort productveiligheid niet bij. Wanneer er vragen zijn over productveiligheid zal dat uitdrukkelijk worden vermeld.

“Productveiligheid” heeft alleen betrekking op consumentenproducten en niet op industriële producten, noch op voedingsmiddelen. Onveilige producten betekenen producten die niet voldoen aan veiligheidsnormen; geen geweren of messen.

“Consumentenautoriteiten” zijn nationale, regionale en gemeentelijke openbare autoriteiten die activiteiten uitvoeren voor toezicht op de markt en andere activiteiten die zijn ontworpen om de naleving van de consumenten- en productveiligheidswetgeving te waarborgen.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Hoe goed bent u op de hoogte van uw wettelijke verplichtingen ten opzichte van consumenten die voortvloeien uit de consumentenwetgeving in uw land?

Met consumentenwetgeving bedoelen we de wetgeving die betrekking heeft op de economische belangen van consumenten en daar hoort productveiligheid niet bij. Wanneer er vragen zijn over productveiligheid zal dat uitdrukkelijk worden vermeld.

Alle antwoorden worden strikt anoniem behandeld.

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

NEW

A2. En hoe goed zijn consumenten volgens u op de hoogte van hun rechten die voortvloeien uit de consumentenwetgeving in uw land?

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

MODIFIED TREND

A3. Hoe goed bent u op de hoogte van de wetgeving met betrekking tot productveiligheid?

Met productveiligheid bedoelen we enkel kwesties met betrekking tot consumentenproducten en niet tot industriële producten, noch tot voedingsmiddelen. Onveilige producten betekenen producten die niet voldoen aan veiligheidsnormen; geen producten die volgens hun aard onveilig zijn, zoals geweren of messen.

- Volledig op de hoogte..... 1
- Goed op de hoogte..... 2
- Niet goed op de hoogte 3
- Helemaal niet op de hoogte 4
- Niet relevant, omdat u geen producten verkoopt..... 5
- [WN/GA]..... 9

TREND

A4. Weet u waar u relevante informatie en advies kunt vinden of krijgen over de consumentenwetgeving ofwel met betrekking tot uw eigen land of andere EU-landen?
 [VOORLEZEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Ja, met betrekking tot de wetgeving in mijn eigen land 1
- Ja, met betrekking tot de wetgeving in andere EU-landen 2
- [Ja, noemde met name het Europees Consumenten Centrum (European Consumer Centre)] 3
- Nee, noch voor mijn eigen land als voor andere EU-landen 4
- [WN/GA]..... 9

NEW

A5. Hebt u in de afgelopen twee jaar actief gezocht naar informatie of advies over consumentenwetgeving (bijvoorbeeld door schriftelijk of telefonisch contact op te nemen met de consumentenautoriteiten of door te zoeken op websites?)

- Ja..... 1
- Nee, ik heb die informatie al; er bestond geen noodzaak om daar naar te zoeken 2
- Nee, omdat ik deze informatie niet nodig had 3
- Nee, omdat ik niet weet waar ik deze informatie kan krijgen 4
- Nee, hoewel dergelijke informatie nuttig zou zijn..... 5
- Nee, om andere redenen 6
- [WN/GA]..... 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

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

Met betrekking tot kopen op afstand, dat betekent wanneer een product op het internet, telefonisch of per postorder werd gekocht, wat is dan de duur van de afkoelingsperiode in uw land?

Hoeveel WERKdagen is dat?

.....Werkdagen

De afkoelingsperiode is het wettelijke recht van een consument om een product dat op het internet, telefonisch of per postorder werd gekocht, binnen een bepaalde periode terug te sturen zonder een boete te betalen.

NEW

A7. Kunt u de volgende uitspraak correct aanvullen?

De consument heeft het recht om om vervanging of reparatie van een defect product te vragen...
(Nationaal aanpassen)

- Binnen 1 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop of..... 1
- Binnen 2 jaren vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop of..... 2
- Binnen minimaal 2 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop en langer voor enkele specifieke producten? 3
- [Geen van bovengenoemde] 4
- [WN/GA] 9

NEW

A8. Geef alstublieft aan of de volgende commerciële praktijken wel of niet verboden zijn in Nederland?

- Verboden 1
 - Niet verboden 2
 - [WN/GA] 9
- A. Een factuur of vergelijkbaar document dat een betaling tracht te bekomen, bijsluiten in marketingmateriaal 1 2 9
- B. Producten tegen zeer lage prijzen adverteren in vergelijking met andere aanbiedingen zonder voldoende voorraad te hebben van de te verkopen producten. 1 2 9
- C. Overdreven uitspraken doen in een advertentie. 1 2 9
- D. Een product als “gratis” omschrijven, hoewel het alleen gratis verkrijgbaar is voor klanten die een duur telefoonnummer bellen. 1 2 9

NEW

A9. Kunt u aangeven of de volgende uitspraken met betrekking tot productveiligheid correct zijn of niet?

- Correct 1
 - Niet correct 2
 - [WN/GA] 9
- A. Op verzoek van de autoriteiten moeten detailhandelaren meewerken met de autoriteiten om risico's te voorkomen die worden veroorzaakt door producten die ze hebben geleverd. 1 2 9
- B. Detailhandelaren moeten onmiddellijk de autoriteiten inlichten over alle onveilige producten die ze verkopen. 1 2 9
- C. Detailhandelaren moeten onmiddellijk onveilige producten terugroepen bij hun klanten..... 1 2 9
- D. Detailhandelaren moeten de autoriteiten in kennis stellen van de contactgegevens van producenten/importeurs van onveilige producten..... 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Bent u in de afgelopen twaalf maanden frauduleuze advertenties, uitspraken of aanbiedingen tegengekomen die werden gedaan door uw concurrenten?

Met frauduleuze advertenties wordt geprobeerd geld te krijgen zonder iets te verkopen.

- Ja, meerdere malen 1
- Ja, één of twee maal..... 2
- Nee 3
- [Niet van toepassing] 8
- [WN/GA] 9

NEW

A11. Bent u in de afgelopen twaalf maanden misleidende of oneerlijke advertenties, uitspraken of aanbiedingen tegengekomen die uw concurrenten hebben gedaan?

Misleidende of oneerlijke advertenties zijn advertenties die valse informatie bevatten of feitelijk juiste informatie op een misleidende manier presenteren over de te verkopen goederen of diensten.

- Ja, meerdere malen 1
- Ja, één of twee maal..... 2
- Nee..... 3
- [WN/GA] 9

NEW

A12. Bent u er zich van bewust dat uw concurrenten willens en wetens onveilige producten verkochten in de afgelopen twaalf maanden?

- Ja, meerdere malen 1
- Ja, één of twee maal..... 2
- Nee..... 3
- Niet relevant, omdat ik geen producten verkoop 4
- [WN/GA] 9

NEW

A13. Bent u er zich van bewust dat uw concurrenten in de afgelopen twaalf maanden consumenten ongepast dwongen of onder druk zetten om iets te kopen of een contract te ondertekenen?

- Ja, meerdere malen 1
- Ja, één of twee maal..... 2
- Nee..... 3
- [WN/GA] 9

NEW

A14. Bent u er zich van bewust dat uw concurrenten in de afgelopen twaalf maanden gebruik maakten van iets dat u als oneerlijke contractvoorwaarden voor consumenten beschouwt?

Oneerlijke contractvoorwaarden zijn voorwaarden die een aanzienlijk onevenwicht veroorzaken tussen de rechten en verplichtingen van de partijen, die voortvloeien uit het contract, ten nadele van de consument.

- Ja, meerdere malen 1
- Ja, één of twee maal..... 2
- Nee..... 3
- [WN/GA]..... 9

NEW

A15. Wanneer u nu denkt aan alle wetgeving waarin de economische belangen van consumenten worden geregeld, kunt u me dan vertellen of u het met de volgende uitspraken zeer eens bent - eens bent - oneens bent - zeer mee oneens bent.

Ik wil graag nogmaals bevestigen dat alle antwoorden strikt anoniem zullen worden behandeld.

- Zeer mee eens 1
- Mee eens 2
- Mee oneens 3
- Zeer mee oneens 4
- [WN/GA]..... 9

A. U voldoet aan de consumentenwetgeving. 1 2 3 4 9

B. Uw concurrenten voldoen aan de consumentenwetgeving. 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. Heeft met betrekking tot consumentenwetgeving één van de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden in de afgelopen twee jaar?

(Meerdere antwoorden mogelijk, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- [Niet van toepassing] 8
- [WN/GA]..... 9

A. De consumentenautoriteiten namen contact met u op in het kader van een algemene controle met betrekking tot uw nationale verkopen..... 1 2 8 9

[INDIEN HET LAND NIET OOSTENRIJK OF DUITSLAND IS]

B1. De consumentenautoriteiten namen contact met u op voor een bijzondere controle met betrekking tot uw nationale verkopen..... 1 2 8 9

[INDIEN HET LAND OOSTENRIJK OF DUITSLAND IS]

B2. De consumentenautoriteiten of consumentenorganisaties namen contact met u op voor een bijzondere controle met betrekking tot uw nationale verkopen

[INDIEN HET LAND NIET OOSTENRIJK OF DUITSLAND IS]

C1. Een van uw concurrenten werd onderworpen aan een controle door de consumentenautoriteiten 1 2 8 9

[INDIEN HET LAND OOSTENRIJK OF DUITSLAND IS]

C2. Een van uw concurrenten werd onderworpen aan een controle door de consumentenautoriteiten of door consumentenorganisaties.

- D. U werd door de consumentenautoriteiten (of door consumentenorganisaties) geïnformeerd dat ze van mening zijn dat u de consumentenwetgeving overtreedt. Bijvoorbeeld tijdens een vergadering of een telefoongesprek met een functionaris, door u een brief of een e-mailbericht te sturen waarin u in kennis werd gesteld van het niet naleven van de wetgeving, door u voor het gerecht te dagen of via een vordering tot staking..... 1 2 8 9
- E. Een van uw concurrenten is op de hoogte gesteld door de consumentenautoriteiten (of door consumentenorganisaties) dat ze van mening zijn dat uw concurrenten de consumentenwetgeving overtreden..... 1 2 8 9
- F. U kreeg een sanctie opgelegd door een zelfregulerende organisatie voor het niet respecteren van de overeengekomen gedragscodes/praktijkcodes 1 2 8 9
- G. U bent via de media op de hoogte gesteld van een inbreuk op de consumentenwetgeving in uw markt..... 1 2 8 9
- H. De consumentenautoriteiten hebben contact met u opgenomen in het kader van een algemene controle over uw grensoverschrijdende verkopen 1 2 8 9
- [INDIEN HET LAND NIET OOSTENRIJK OF DUITSLAND IS]
- I1. De consumentenautoriteiten hebben contact met u opgenomen voor een bijzondere controle met betrekking tot uw grensoverschrijdende verkopen..... 1 2 8 9
- [INDIEN HET LAND OOSTENRIJK OF DUITSLAND IS]
- I2. De consumentenautoriteiten of consumentenorganisaties hebben contact met u opgenomen voor een bijzondere controle met betrekking tot uw grensoverschrijdende verkopen
- J. Een Europees Consumentencentrum heeft contact met u opgenomen over een specifieke consumentenklacht..... 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. Heeft met betrekking tot productveiligheid één van de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden in uw bedrijf in de afgelopen twee jaar?

- Ja..... 1
 - Nee..... 2
 - [NIET RELEVANT, VERKOPEN GEEN PRODUCTEN]..... 8
 - [WN/GA]..... 9
- A. U hebt klachten van klanten ontvangen over de veiligheid van een product dat u verkocht..... 1 2 8 9
- B. De autoriteiten controleerden de veiligheid van een product dat u verkocht..... 1 2 8 9
- C. De autoriteiten verzochten u een product dat u verkocht terug te trekken of terug te roepen..... 1 2 8 9
- D. De autoriteiten verzochten u een openbare waarschuwing uit te geven over de veiligheid van een product dat u verkocht 1 2 8 9
- E. U, als detailhandelaar, voerde tests uit om te verzekeren dat een product dat u verkocht veilig was 1 2 8 9
- F. Andere actie (spontaan)..... 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. De volgende uitspraken hebben betrekking op het toezien op de naleving van de consumenten- en productveiligheidswetgeving. Kunt u mij zeggen of u het met de volgende uitspraken zeer mee eens bent - mee eens bent - mee oneens bent - zeer mee oneens bent.

- Zeer mee eens	1
- Mee eens	2
- Mee oneens	3
- Zeer mee oneens	4
- [WN/GA]	9
A. De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de consumentenwetgeving in mijn branche in mijn land.	1 2 3 4 9
B. De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de productveiligheidwetgeving in mijn branche in mijn land.	1 2 3 4 9
C. Consumenten NGO's zien actief toe op de naleving van de consumentenwetgeving in mijn branche in mijn land	1 2 3 4 9
D. Zelfregulerende organisaties zien actief toe op de naleving van de gedrags- of praktijkcodes in mijn branche in mijn land.	1 2 3 4 9
E. De media rapporteren regelmatig over bedrijven die de consumentenwetgeving niet naleven.	1 2 3 4 9
F. Ik heb mijn commerciële praktijken veranderd als gevolg van een verhaal in de media.	1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Wat waren de belangrijkste kwesties waarover consumenten in de afgelopen twaalf maanden hebben geklaagd?

[OPEN VRAAG MET VOORCODERING - Meerdere antwoorden mogelijk]

- Kwaliteit van het product (of dienst)	1
- Naverkoop of schadeloosstelling	2
- Levering, bevoorrading, installatie (inclusief klantenservice)	3
- Prijs, tarief, factuur of rekening	4
- Contractvoorwaarden of garanties	5
- Misleidende advertentie, agressieve verkoop of frauduleuze praktijken	6
- Gebrek aan duidelijke informatie	7
- Gebeurtenis met betrekking tot onveilige producten of diensten	8
- Ethische of milieuaspecten	9
- Privacykwesties	10
- Moeilijkheden bij het veranderen/wijzigen van leverancier	11
- Overige	12
- Geen	98
- [WN/GA]	99

NEW

A20. Welk percentage van de klachten die u in de afgelopen twaalf maanden hebt ontvangen, kon u rechtstreeks met de consument naar hun tevredenheid oplossen ?

- %

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

Redress

TREND

A21. Hebt u in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van alternatieve geschillenbeslechting (ADR)-technieken (bijv. arbitrage, bemiddelaars, ombudsman, bemiddelingsinstanties, instanties voor consumentenklachten, andere instanties die geschillen kunnen oplossen buiten de rechtbank) om geschillen met consumenten op te lossen? (Meerdere antwoorden mogelijk, Aanpassen voor Finland)

- Nee en ik ben niet bekend met enige techniek.....	1
- Nee, maar ik ken enkele ADR-technieken.....	2
- Nee, maar ik ben lid van een ADR-instantie	3
- Ja, ik heb ADR-technieken gebruikt.....	4
- Ja, ik maak regelmatig gebruik van die technieken.	5
- Ja, via de ADR-instantie waar ik lid van ben	6
- [WN/GA]	9

[INDIEN A21 = NEE]

NEW

A22a. Waarom hebt u ADR niet gebruikt?

VOORLEZEN – AFWISSELEN - Meerdere antwoorden mogelijk

- U zou bereid zijn ADR te gebruiken, maar tot dusver was daarvoor geen noodzaak	1
- U wist niet dat ADR in uw land voor uw sector beschikbaar was.....	2
- U vond dat u niet voldoende kennis had over de ADR- procedure	3
- U vertrouwde de ADR-procedure niet.....	4
- ADR is te tijdrovend.....	5
- ADR is te duur	6
- U gaf er de voorkeur aan de zaak in de rechtbank op te lossen	7
- ADR is in uw land voor uw branche niet beschikbaar	8
- Overige	9
- [WN/GA]	99

[INDIEN A21 = JA]

NEW

A22b. Wat was het resultaat van uw meest recente ADR-zaak?

- Er werd een schikking getroffen voor het geschil	1
- De ADR nam een besluit/nam een standpunt in, maar u besloot naar de rechter te stappen	2
- De ADR nam een besluit/nam een standpunt in, maar de consument besloot naar de rechter te stappen.....	3
- De ADR nam een besluit/nam een standpunt in, maar u voldeed niet en de consument stapte niet naar de rechter	4
- [WN/GA]	9

[ALLEN VRAGEN]

NEW

A23. Bent u in de afgelopen twee jaar voor het gerecht gedaagd om geschillen met consumenten op te lossen?

[SLECHTS ÉÉN ANTWOORD IS MOGELIJK]

- Ja, door individuele consumenten..... 1
- Ja, door een groep consumenten als onderdeel van een
collectieve rechtszaak 2
- Ja, door een vertegenwoordigende instantie (d.w.z.
consumentenorganisatie of nationale autoriteit) als onderdeel
van een collectieve rechtszaak..... 3
- Nee..... 4
- [WN/GA] 9

NEW

A24. Zou het uw voorkeur hebben om een geschil met een groep consumenten over hetzelfde probleem op te lossen via...?

[SLECHTS ÉÉN ANTWOORD IS MOGELIJK]

- Individuele ADR of 1
- Collectieve ADR of 2
- Individuele gerechtelijke procedures of..... 3
- Collectieve gerechtelijke procedures? 4
- [WN/GA] 9

Others

A25. Wanneer u denkt aan alle non-food producten (niet-voedingsmiddelen) die momenteel op de markt zijn in uw land, bent u dan van mening dat...?

[SLECHTS ÉÉN ANTWOORD IS MOGELIJK]

- in wezen alle producten veilig zijn, 1
- een klein aantal producten onveilig is 2
- een belangrijk aantal producten onveilig is 3
- [WN/GA] 9

NEW

A26. Bent u verbonden aan een gedragscode of een praktijkcode met betrekking tot consumenten- of commerciële kwesties voor uw branche/markt?

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