

**ZA5467**

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Netherlands**

# FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

---

## SCREENERS

- B1. Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan de uiteindelijke consumenten?**
- Ja ..... 1
  - Nee ..... 2 *EINDE INTERVIEW*
  - [WN/GA]..... 9
- B2. Hoeveel werknemers werken er bij uw bedrijf?**
- Werknemers → **Indien minder dan 10, interview beëindigen**
  - [WN/GA]..... 999999

## DEMOS

- D1. Behalve in Nederland, in hoeveel andere EU-landen heeft u dochterondernemingen of detailhandelverkooppunten?**
- Landen [WN/GA] ..... 99
- D2. Wat was de omzet van uw bedrijf in 2009?**
- €
  - [WN/GA]..... 999999999
- D3. Welke van de volgende verkoopkanalen gebruikt u?**  
*[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]*
- Verkoop in het bedrijf ..... 1
  - Internet ..... 2
  - Telefonisch ..... 3
  - Post ..... 4
  - Huis-aan-huis-verkoop ..... 5
  - Andere verkoopkanalen buiten het bedrijf zelf ..... 6
  - [WN/GA]..... 9
- D4. Welke van de volgende productcategorieën is de grootste bij uw verkopen?**  
*[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]*
- Eten en drinken ..... 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

**D5. Behalve in Nederland, in hoeveel andere EU-landen bewerkt u de markt/ adverteert u op een actieve wijze voor de uiteindelijke consumenten?**

[VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD]

OPSCHRIJVEN:

- [ ][ ]Landen (0 – 26)
- [WN/GA]..... 99

**D6. In hoeveel EU-talen bent u tegenwoordig bereid om transacties uit te voeren met consumenten?**

[VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD]

- alleen in het Nederlands. .... 1

OPSCHRIJVEN:

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

**HOOFDVRAGENLIJST**

**GRENSOVERSCHRIJDENDE VERKOPEN**

**ALLEN VRAGEN**

**A1. In hoeveel EU-landen doet u tegenwoordig grensoverschrijdende verkopen met de uiteindelijke consument?**

*“Volgens onze definitie zijn grensoverschrijdende verkopen, verkopen per telefoon, per postorder of e-commerce, of via een thuisbezoek aan de uiteindelijke consument (dat is het grote publiek) die in een andere EU lidstaat woont, dan het land van de verkoper. De herkomst van het verkochte product is niet belangrijk. 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 mijn eigen land..... 0
- [ ][ ]Landen
- [WN/GA]..... 99

**ALLEN VRAGEN**

**A2. Geef alstublieft een schatting van het percentage van uw totale omzet uit:**

**A. E-commerce/internetverkoop**

- [ ][ ][ ] %
- [NIET VAN TOEPASSING - -]..... 888
- [WN/GA] ..... 999

**B. Andere afstandsverkoop (per telefoon, post-order, via thuisbezoek)**

- [ ][ ][ ] %
- [NIET VAN TOEPASSING - -]..... 888
- [WN/GA] ..... 999

**[INDIEN HET ANTWOORD IN A2\_A ANDERS IS DAN "000" OF "888" OF "999".]**

- A3. Van de totale waarde van uw E-COMMERCE/ INTERNET VERKOPEN, kan u een schatting geven van het verkooppercentage aan consumenten die in andere EU-landen wonen?**
- %
  - [NIET VAN TOEPASSING - Geen internetverkoop] ..... 888
  - [WN/GA] ..... 999

**[INDIEN HET ANTWOORD IN A2\_B ANDERS IS DAN "000" OF "888" OF "999".]**

- A4. 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] ..... 888
  - [WN/GA] ..... 999

#### **MAATREGELEN OM GRENDOVERSCHRIJDENDE VERKOPEN TE VERGEMAKKELIJKEN**

##### **ALLEN VRAGEN**

- A5. 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 te doen aan de uiteindelijke consumenten?**
- Geen, we hebben geen interesse in grensoverschrijdende verkoop ..... 0
  - Landen
  - [WN/GA] ..... 99

#### **INFORMATIE EN KENNIS VAN WETTELIJKE VERPLICHTINGEN NAAR DE CONSUMENT**

##### **ALLEN VRAGEN**

- A6. Hoe goed bent u op de hoogte van uw wettelijke verplichtingen ten opzichte van consumenten die voortvloeien uit consumentenwetgeving in uw land?  
"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.**
- 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

##### **ALLEN VRAGEN**

- A7. Hoe goed bent u op de hoogte van de wetgeving met betrekking tot productveiligheid?**
- 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 ..... 8
  - [WN/GA] ..... 9

##### **ALLEN VRAGEN**

- A9. Hoe goed bent u op de hoogte van de wetgeving met betrekking tot voedselveiligheid?**
- 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 voedingsproducten verkoopt..... 8
  - [WN/GA]..... 9

**ALLEN VRAGEN**

- A10. 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

- A10b. 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...**  
*[VOORLEZEN– SLECHTS ÉÉN ANTWOORD]*
- 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

- A11\_b. 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. Wat is de duur van de afkoelingsperiode in uw land? Geef uw antwoord in WERKdagen**
- Werkdagen
  - [WN/GA]..... 999

- A12\_a. Kunt u de volgende uitspraak correct aanvullen? “De consument heeft het recht om om reparatie van een defect product te vragen...**
- 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

**ALLEN VRAGEN**

**A13. Ik ga vier stellingen voorlezen over wetgeving met betrekking tot commerciële praktijken in uw land. Dit zijn verboden en niet-verboden praktijken. Kunt u voor elke stelling aangeven of deze praktijk verboden is of niet?**

- 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

**ALLEN VRAGEN**

**A14. Ik ga vier stellingen voorlezen over wetgeving met betrekking tot productveiligheid in uw land. Er zijn correcte en niet-correcte stellingen. Kunt u voor elke stelling aangeven of deze correct is of niet?**

- Correct ..... 1
- Niet correct ..... 2
- [Niet relevant, omdat wij geen producten verkopen] ..... 8
- [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 8 9
- B. Detailhandelaren mogen onveilige producten niet op de markt brengen. .... 1 2 8 9
- C. Detailhandelaren moeten onmiddellijk onveilige producten terugroepen bij hun klanten..... 1 2 8 9
- D. Detailhandelaren moeten in staat zijn om technische documentatie opstellen over de veiligheidsaspecten van de producten die ze verkopen..... 1 2 8 9

**ALLEN VRAGEN**

**A14bis. Ik ga vier stellingen voorlezen over wetgeving met betrekking tot voedselveiligheid in uw land. Er zijn correcte en niet-correcte stellingen. Kunt u voor elke stelling aangeven of deze correct is of niet?**

- Correct ..... 1
- Niet correct ..... 2
- [Niet relevant want we verkopen geen voedingsproducten] ..... 8
- [WN/GA] ..... 9

- A. Alle bedrijven die levensmiddelen verkopen aan de eindverbruiker zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van deze levensmiddelen. .... 1 2 8 9
- B. Alle bedrijven die levensmiddelen verkopen aan de eindverbruiker moeten in staat zijn om al hun leveranciers te identificeren en traceren. .... 1 2 8 9

- C. Alle bedrijven die levensmiddelen verkopen aan de eindverbruiker moeten HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points/risicoanalyse en kritisch controlepunt) procedures voor risico-inperking opstellen en toepassen..... 1 2 8 9
- D. De aanwezigheid van een allergeen in de voeding moet worden benadrukt door middel van een speciale waarschuwing op het etiket ..... 1 2 8 9

## NALEVING VAN CONSUMENTENWETGEVING

### ALLEN VRAGEN

- A15. Bent u in de afgelopen twaalf maanden frauduleuze advertenties, uitspraken of aanbiedingen tegengekomen die werden gedaan door uw concurrenten?**
- Ja, meerdere malen ..... 1
  - Ja, één of twee maal ..... 2
  - Nee ..... 3
  - [WN/GA]..... 9

### ALLEN VRAGEN

- A16. 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

### ALLEN VRAGEN

- A17. Bent u er zich van bewust dat uw concurrenten willens en wetens onveilige producten verkochten in de afgelopen twaalf maanden?**  
**Met onveilige producten doelen we op consumentenproducten, niet op industriële producten of voedingsmiddelen, die niet voldoen aan veiligheidsnormen.**
- Ja, meerdere malen ..... 1
  - Ja, één of twee maal ..... 2
  - Nee ..... 3
  - Niet relevant want ik verkoop geen producten ..... 4
  - [WN/GA]..... 9

### ALLEN VRAGEN

- A18. 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

**ALLEN VRAGEN**

**A19. Heeft met betrekking tot consumentenwetgeving één van de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden in de afgelopen twee jaar?**

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

A\_1. De consumentenautoriteiten namen contact met u op in het kader van een controle met betrekking tot uw nationale verkopen ..... 1 2 9

B\_1. Eén van uw concurrenten werd onderworpen aan een controle door de consumentenautoriteiten. .... 1 2 9

**ALLEN VRAGEN**

C. 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 9

**ALLEN VRAGEN**

D. Eén 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 9

**ALLEN VRAGEN**

F. U bent via de media op de hoogte gesteld van een inbreuk op de consumentenwetgeving in uw markt.. .... 1 2 9

G\_1. De consumentenautoriteiten hebben contact met u opgenomen voor een controle met betrekking tot uw grensoverschrijdende verkopen ..... 1 2 9

**ALLEN VRAGEN**

H. Een Europees Consumentencentrum heeft contact met u opgenomen over een specifieke consumentenklacht ..... 1 2 9

**ALLEN VRAGEN**

**A20. 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, GEEN VERKOOP VAN 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 roepen1 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

**ALLEN VRAGEN**

**A21. 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
  - [NIET RELEVANT, GEEN VERKOOP VAN PRODUCTEN] ..... 8
  - [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 8 9
- B. De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de productveiligheidswetgeving in mijn branche in mijn land. .... 1 2 3 4 8 9
- C. De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de voedselveiligheidswetgeving in mijn branche in mijn land. .... 1 2 3 4 8 9
- D. Consumenten NGO's zien actief toe op de naleving van de consumentenwetgeving in mijn branche in mijn land. .... 1 2 3 4 8 9
- E. Zelfregulerende organisaties zien actief toe op de naleving van de gedrags- of praktijkcodes in mijn branche in mijn land. .... 1 2 3 4 8 9
- F. De media rapporteren regelmatig over bedrijven die de consumentenwetgeving niet naleven. 1 2 3 4 8 9
- G. Ik heb mijn commerciële praktijken veranderd als gevolg van een verhaal in de media. . 1 2 3 4 8 9

**SCHADEVERHAAL**

**A22a. 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)**

- 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

**A23. Zou het uw voorkeur hebben om een geschil met een groep consumenten over hetzelfde probleem op te lossen via...?**

**SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK**

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

**ANDER**

**ALLEN VRAGEN**

**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 EEN ANTWOORD MOGELIJK]*

- in wezen alle producten veilig zijn, ..... 1
- een klein aantal producten onveilig is ..... 2
- een belangrijk aantal producten onveilig is ..... 3
- Niet relevant want we verkopen geen non-food producten ..... 8
- [WN/GA]..... 9

**ALLEN VRAGEN**

**A26. Wanneer u denkt aan alle voedingsproducten die momenteel op de markt zijn in uw land, bent u dan van mening dat...?**

*[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]*

- in wezen alle producten veilig zijn, ..... 1
- een klein aantal producten onveilig is ..... 2
- een belangrijk aantal producten onveilig is ..... 3
- <text\_88823> ..... 8
- [Niet relevant want we verkopen geen voedingsproducten] ..... 9