

**ZA5466**

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Germany**

# FLASH 299

## MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

AN ALLE

**Q1. Bitte sagen Sie mir, ob Sie in den letzten 12 Monaten in Deutschland oder anderswo auf einem der folgenden Wege irgendwelche Produkte oder Dienstleistungen gekauft haben.**

[MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Ja, von einem Verkäufer / Anbieter aus Deutschland..... 1
  - Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in einem anderen  
EU-Mitgliedsland ..... 2
  - Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz außerhalb der EU ..... 3
  - Nein..... 4
  - [WN/KA]..... 9
- A. Über das Internet (Website, Email etc.) ..... 1 2 3 4 9
- B. Übers Telefon ..... 1 2 3 4 9
- C. Per Post (Kataloge, postalische Bestellung etc.) ..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[FRAGEN WENN Q1A ODER Q1B ODER Q1C = 2]

**Q1A. Sie sagen, sie haben etwas aus einem anderen EU-Land (per Telefon, Post oder Internet) gekauft. Bitte sagen Sie mir wieviel Sie in den letzten 12 Monaten insgesamt für Waren, die Sie aus einem anderen EU-Land gekauft haben, ausgegeben haben. Ein ungefährender Betrag genügt.**

- [ \_\_\_\_\_ ]€ (or local currency)
- [WN/KA]..... 999999999

TREND 2009

AN ALLE

**Q2. Haben Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche Waren in einem anderen EU-Land gekauft, während Sie im Urlaub waren, einen Shoppingtrip gemacht haben oder auf Geschäftsreise waren?**

- Ja ..... 1
- Nein..... 2
- [WN/KA]..... 9

TREND 2008

**Q3. Ist während der letzten 12 Monate eine der folgenden Situationen vorgekommen, als sie etwas in Deutschland oder woanders gekauft haben?**

- Ist vorgekommen ..... 1
- Ist nicht vorgekommen ..... 2
- [WN/KA]..... 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C ]

- A. Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Deutschland gekauft wurde..... 1 2 9
- B. Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Deutschland gekauft und es wurde überhaupt nicht geliefert..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- C. Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land gekauft wurde..... 1 2 9
- D. Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land gekauft und es wurde überhaupt nicht geliefert ..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- E. Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz außerhalb der EU gekauft wurde..... 1 2 9
- F. Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz außerhalb der EU gekauft und es wurde überhaupt nicht geliefert ..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- G. Sie wollten etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land kaufen, aber der Verkäufer lehnte die Lieferung oder den Verkauf an Sie ab ..... 1 2 9

TREND 2008

AN ALLE

**Q4. Haben Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche Finanzdienstleistungen (beispielsweise ein Girokonto, eine Kreditkarte, ein Sparkonto, einen Versicherungsvertrag, eine Hypothek, etc.) über das Internet, Telefon oder per Post gekauft oder abgeschlossen?**

*[MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]*

- Ja, von einem Verkäufer / Anbieter aus Deutschland..... 1
- Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland ..... 2
- Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz außerhalb der EU ..... 3
- [Nein] ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2008

AN ALLE

**Q5. Wenn Sie einmal ganz allgemein an den Kauf von Waren oder Dienstleistungen bei Verkäufern/Anbietern mit Sitz woanders in der Europäischen Union denken - was wir als "grenzüberschreitendes Einkaufen" bezeichnen -, bitte sagen Sie mir zu jeder der folgenden Aussagen, wie sehr Sie dieser zustimmen oder nicht zustimmen.**

- Stimme voll und ganz zu ..... 1
- Stimme eher zu ..... 2

- Stimme eher nicht zu ..... 3
- Stimme überhaupt nicht zu..... 4
- [WN/KA] ..... 9

- A. Sie sind dazu bereit, Waren und Dienstleistungen in einer anderen Sprache der Europäischen Union zu kaufen..... 1 2 3 4 9
- B. Sie wissen woher Sie Informationen und Rat zu grenzüberschreitendem Einkaufen in der Europäischen Union bekommen ..... 1 2 3 4 9
- C. Sie planen in den nächsten 12 Monaten grenzüberschreitende Einkäufe zu machen, die einen höheren Wert haben als die, die Sie in den letzten 12 Monaten gemacht haben ..... 1 2 3 4 9
- D. Sie sind nicht an grenzüberschreitendem Einkaufen interessiert, weil Sie unsicher über Ihre Rechte sind ..... 1 2 3 4 9
- E. Sie sind nicht an grenzüberschreitendem Einkaufen interessiert, weil Sie keinen Internetzugang haben ..... 1 2 3 4 9
- F. Sie sind in den nächsten 12 Monaten nicht an einer grenzüberschreitenden Transaktion in der Europäischen Union interessiert ..... 1 2 3 4 9
- G. Sie sind nicht an einer grenzüberschreitenden Transaktion interessiert, weil Sie besorgt sind, dass Schwierigkeiten auftreten könnten, wenn es erforderlich wäre Probleme zu lösen, wie zum Beispiel Beschwerden, Rücksendungen fehlerhafter Produkte etc. .... 1 2 4 3 9
- H. Sie sind nicht an einer grenzüberschreitenden Transaktion interessiert, weil Sie besorgt sind, dass Sie Betrügereien oder einer Täuschung zum Opfer fallen könnten, wenn Sie Waren oder Dienstleistungen kaufen ..... 1 2 3 4 9
- I. Sie sind nicht an einer grenzüberschreitenden Transaktion interessiert, weil Sie wegen der Lieferung besorgt sind ..... 1 2 3 4 9

TREND 2008

AN ALLE

**Q6. Für jede der folgenden Möglichkeiten, würden Sie mehr Vertrauen haben bei Einkäufen von Verkäufern/Anbietern mit Sitz in einem anderen Land der Europäischen Union, aus Deutschland oder haben Sie bei beiden gleichviel Vertrauen?**

- Habe mehr Vertrauen in Verkäufer aus einem anderen EU-Land ..... 1
- Habe mehr Vertrauen in Verkäufer aus Deutschland als aus einem anderen EU-Land ..... 2
- Vertraue beiden gleichviel ..... 3
- [WN/KA] ..... 9

- A. Kauf von Waren oder Dienstleistungen über das Internet..... 1 2 3 9
- B. Kauf von Waren oder Dienstleistungen über das Telefon oder per Post ..... 1 2 3 9

- C. Kauf von Waren oder Dienstleistungen von einem Außendienstmitarbeiter bei Ihnen zu Hause  
oder auf der Arbeit ..... 1 2 3 9
- D. Kauf von Waren oder Dienstleistungen von einem Verkäufer/Anbieter während des Urlaubs,  
während eines Shoppingtrips oder auf einer Geschäftsreise..... 1 2 3 9

**Q7. Wenn Sie derzeit eine Ware oder eine Dienstleistung von einem Verkäufer/Anbieter aus dem Ausland kaufen, ist Ihre Transaktion wahrscheinlich durch das Recht des Verkäufers/Anbieters geregelt.  
Wenn in solchen Transaktionen ein einheitliches europäisches Regelwerk Anwendung finden würde, unabhängig davon wo der Verkäufer/Anbieter niedergelassen ist, wären Sie dann eher bereit, ebenso bereit oder weniger bereit, solche grenzüberschreitenden Einkäufe zu machen:**

- Eher bereit ..... 1
- Ebenso bereit ..... 2
- Weniger bereit ..... 3
- [WN/KA] ..... 9

- A. ... In E-Commerce Situationen ..... 1 2 3 9
- B. ... In Situationen auf Firmengelände/in firmeneigenen Geschäften/allgemein in  
Ladengeschäften..... 1 2 3 9

TREND 2009  
AN ALLE

**Q8. Ist Ihnen irgendeines der folgenden Dinge in den letzten 12 Monaten passiert?**  
*[MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]*

- Ja ..... 1
- Nein ..... 2
- [WN/KA] ..... 9

- A. Sie haben nicht angeforderte kommerzielle Werbung, Aussagen oder Angebote erhalten  
(Vertreteranrufe, Spam Emails, Werbe-SMS etc.)..... 1 2 9
- B. Ihnen sind irreführende oder täuschende Werbung, Aussagen oder Angebote aufgefallen..... 1 2 9  
[FRAGE C WENN JA BEI ITEM B]
- C. Sie haben auf eine Werbung oder ein Angebot geantwortet, das sich als irreführend oder  
täuschend herausgestellt hat. .... 1 2 9
- D. Sie haben betrügerische Werbung, Aussagen oder Angebote erhalten. .... 1 2 9  
[FRAGE E WENN JA BEI ITEM D]
- E. Sie haben auf eine Werbung oder ein Angebot geantwortet, das sich als betrügerisch  
herausgestellt hat..... 1 2 9

TREND 2009  
AN ALLE

**Q9. Gab es in den letzten 12 Monaten Probleme, wenn Sie etwas in Deutschland gekauft haben?**

- Ja - und ich habe mich darüber beim  
Verkäufer/Anbieter/Hersteller beschwert ..... 1
- Ja - aber ich habe mich darüber nicht beim  
Verkäufer/Anbieter/Hersteller beschwert ..... 2
- Nein ..... 3
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2009

[FRAGEN WENN Q9 = 1]

**Q10A. Waren Sie im Allgemeinen mit der Art und Weise, wie Ihre Beschwerde durch den Verkäufer/Anbieter/Hersteller aufgenommen wurde, zufrieden oder nicht?**

- sehr zufrieden ..... 4
- ziemlich zufrieden ..... 3
- weniger zufrieden ..... 2
- überhaupt nicht zufrieden ..... 1
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2009

[FRAGEN WENN Q9=2]

**Q10B. Was war der Hauptgrund, aus dem Sie keine Beschwerde eingereicht haben?**

- Es war unwahrscheinlich, dass für Ihr Problem eine  
zufriedenstellende Lösung gefunden worden wäre ..... 1
- Die betreffende Geldmenge war zu gering ..... 2
- Sie wussten nicht, wo und wie Sie sich beschweren sollten ..... 3
- Sie haben sich nicht beim Verkäufer/Anbieter beschwert,  
haben sich aber direkt an eine dritte Partei gewandt  
(Verbraucherverbände, Anwalt, Schiedsgericht, Mediator,  
Schlichtungsstelle, Gericht). ..... 4
- [Andere] ..... 8
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2009

[FRAGEN WENN Q10A = 1 ODER 2]

**Q11. Wie sind Sie weiter vorgegangen?**

*[MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]*

- Sie haben nichts weiter unternommen ..... 1
- Sie haben eine Verbraucherschutzorganisation oder  
Beratungsstelle um Rat gefragt ..... 2
- Sie haben einen Anwalt um Rat gefragt ..... 3
- Sie haben die Angelegenheit vor ein Schiedsgericht, eine  
Vermittlungsstelle oder Schlichtungsstelle gebracht. .... 4

- Sie haben die Angelegenheit vor Gericht gebracht ..... 5
- Sie haben sich bei einer öffentlichen Behörde beschwert  
(Verbraucherschutzbehörde, Regulierungsbehörde oder  
örtliche Behörde)..... 6
- [Andere] ..... 8
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2009

AN ALLE

**Q12.     Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr zustimmen oder nicht. In Deutschland...**

- Stimme vollständig zu ..... 1
- Stimme zu ..... 2
- Stimme nicht zu ..... 3
- Stimme überhaupt nicht zu..... 4
- [WN/KA] ..... 9

- A. ... ist es leicht, Streitfragen mit Verkäufern/ Anbietern mit Hilfe eines Schiedsgerichts, einer Vermittlungsstelle oder einer Schlichtungsstelle zu klären (defektes Produkt, späte / keine Lieferung etc.)..... 1 2 3 4 9
- B. ... ist es leicht, Streitfragen mit Verkäufern/ Anbietern vor Gericht zu klären ..... 1 2 3 4 9
- C. ... vertrauen Sie unabhängigen Verbraucherorganisationen, Ihre Rechte als Verbraucher zu schützen..... 1 2 3 4 9
- D. ... vertrauen Sie Behörden, Ihre Rechte als Verbraucher zu schützen. .... 1 2 3 4 9
- E. ... fühlen Sie sich durch bestehende Verbraucherschutzmaßnahmen angemessen geschützt1 2 3 4 9
- F. ... respektieren Verkäufer / Anbieter im Allgemeinen Ihre Rechte als Verbraucher. .... 1 2 3 4 9
- G. ... wären Sie eher bereit, Ihre Rechte zu verteidigen, wenn Sie sich dazu mit anderen Verbrauchern zusammenschließen könnten, die sich über Dasselbe beschwert haben. 1 2 3 4 9
- H. ... haben Sie Ihr Konsumverhalten aufgrund eines Medienberichts geändert (z. B. Geschäft oder Produkt gewechselt) ..... 1 2 3 4 9

NUN MÖCHTE ICH SIE ZU EINEM ANDEREN THEMA BEFRAGEN.

TREND 2009

AN ALLE

**Q13.     Wenn Sie an alle Produkte denken, die keine Lebensmittel sind und derzeit in Deutschland auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...**

- im wesentlichen alle Produkte sicher sind..... 1
- eine geringe Anzahl von Produkten unsicher ist..... 2
- eine große Anzahl von Produkten unsicher ist ..... 3

- [Kommt auf das Produkt an] ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

NEW  
AN ALLE

**Q14. Und wenn Sie an alle Produkte denken, die Lebensmittel sind und derzeit in Deutschland auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...**

- im wesentlichen alle Lebensmittel-Produkte sicher sind..... 1
- eine geringe Anzahl von Lebensmittel-Produkten unsicher ist..... 2
- eine große Anzahl von Lebensmittel-Produkten unsicher ist ..... 3
- [Kommt auf das Produkt an] ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

MODIFIED 2009  
AN ALLE

**Q15. Waren Sie schon einmal persönlich davon betroffen, dass ein Produkt vom Markt zurückgerufen wurde?**

- Ja - bei einem Produkt, das kein Lebensmittel ist ..... 1
- Ja - bei einem Lebensmittel-Produkt..... 2
- JA, BEI BEIDEM ..... 3
- Nein ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2009  
[FRAGEN WENN Q15 = 1 ODER 2 ODER 3]

**Q16A. Was haben Sie in dieser Situation gemacht?**  
*[MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]*

- Sie haben nichts unternommen ..... 1
- Sie haben den Einzelhändler oder Großhändler kontaktiert ..... 2
- Sie haben den Hersteller kontaktiert ..... 3
- Sie haben nationale Behörden kontaktiert ..... 4
- Sie haben einen Verbraucherverband kontaktiert ..... 5
- Sie sind anderweitig aktiv geworden ..... 6
- [Andere] ..... 7
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2009  
[FRAGEN WENN Q15 = 4 ODER 9]

**Q16B. Was würden Sie tun, wenn Sie von einer Rückrufaktion von Produkten, die keine Lebensmittel sind, betroffen wären?**



[MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Sie würden gar nichts unternehmen..... 1
- Sie würden den Einzelhändler oder Großhändler kontaktieren ..... 2
- Sie würden den Hersteller kontaktieren ..... 3
- Sie würden nationale Behörden kontaktieren ..... 4
- Sie würden einen Verbraucherverband kontaktieren ..... 5
- Sie würden etwas anderes als die genannten Dinge tun ..... 6
- [Andere] ..... 7
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2010  
AN ALLE

**Q17. Wenn Sie mal alles was Sie letzte Woche gekauft haben betrachten; haben die Auswirkungen irgendeines Produkts (oder einer Dienstleistung) auf die Umwelt Ihre Wahl beeinflusst?**

- Ja ..... 1
- Nein ..... 2
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2010  
AN ALLE

**Q18. Wenn Sie beim Kauf eines Produkts / einer Dienstleistung, dessen / deren Auswirkungen auf die Umwelt bedenken, wo hätten Sie gerne die Auswirkungen der Produkte (oder der Dienstleistungen) auf die Umwelt angezeigt?**

- Nein - ich würde die Auswirkungen von Produkten (oder Dienstleistungen) auf die Umwelt nicht bedenken ..... 1
- Auf dem Produkt (sofern es keine Dienstleistung ist)..... 2
- im Geschäft angezeigt / wenn es mir verkauft wird ..... 3
- im Internet/auf der Homepage/auf der Webseite ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

**D1. Geschlecht**

**[NICHT FRAGEN - ENTSPRECHEND MARKIEREN]**

- [1] Männlich
- [2] Weiblich

**D2. Wie alt sind Sie bitte?**

- [ ][ ] Jahre alt
- [00] [VERWEIGERT/KEINE ANTWORT]

**D3. Wie alt waren Sie, als Sie Ihre Vollzeit-Schulbildung bzw. Ihr Vollzeitstudium beendet haben?  
[Tragen Sie das ALTER, IN DEM DIE (HOCH-)SCHULAUFBILDUNG BEENDET WURDE ein]**

- [ ][ ] .....Jahre alt

- [ 00 ] ..... [NOCH IN VOLLZEIT-(HOCH-)SCHULAUSSBILDUNG]
- [ 01 ] [HATTE KEINE VOLLZEIT-SCHULAUSSBILDUNG BZW. KEIN VOLLZEIT-STUDIUM]
- [ 99 ] ..... [VERWEIGERT/KEINE ANTWORT]

**D4. In Bezug auf Ihre gegenwärtige Berufstätigkeit, würden Sie sagen, Sie sind selbständig, Angestellter, Arbeiter oder zur Zeit nicht berufstätig? Heisst das, Sie sind ...**  
**[WENN EINE ANTWORT BEI DER HAUPTKATEGORIE GEGEBEN WURDE, DIE ENTSPRECHENDEN UNTERKATEGORIEN VORLESEN - NUR EINE ANTWORT]**

**- Selbständig**

- i.e. : - Landwirt, Forstwirt, Fischer ..... 11
- Inhaber eines Geschäfts, Handwerker ..... 12
- Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt, ...)..... 13
- Manager eines Unternehmens..... 14
- sonstiges..... 15

**- Angestellter**

- i.e. : - Angestellter Angehöriger der freien Berufe, z.B. Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ..... 21
- Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management ..... 22
- Mittleres Management..... 23
- Beamter ..... 24
- Büroangestellter ..... 25
- sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenschwester, etc.) ..... 26
- sonstiges..... 27

**- Arbeiter**

- i.e. : - Supervisor / Vorarbeiter ( Teamleiter etc.) ..... 31
- Arbeiter ..... 32
- Ungelernter Arbeiter ..... 33
- sonstiges..... 34

**- Nicht berufstätig**

- i.e. : - Hausfrau / Hausmann ..... 41
- Schüler/Student (Vollzeit)..... 42
- Rentner / Pensionär ..... 43
- Auf Arbeitssuche ..... 44
- sonstiges..... 45
- [Verweigert] ..... 99

TREND 2009

**B6. Würden Sie sagen, Sie leben in ...**

- einer ländlichen Gegend / einem Dorf..... 1
- einer Kleinstadt ..... 2
- einer Stadt mittlerer Größe ..... 3
- einer größeren Stadt ..... 4
- einer Großstadt/der Hauptstadt ..... 5
- [WN/KA] ..... 9

TREND 2009

**B7. Haben Sie einen Internetzugang zu Hause...**

- Ja .....	1
- Nein.....	2
- [WN/KA].....	9