

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Luxembourg (Luxembourgish)**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

FROT ALLEGUERTEN

Q1. Kënn Dir mir soen op Dir am Laaf vun den leschten 12 Méint Gidder oder Servicer op Entfernung zu Lëtzebuerg oder soss anzwousch, op eng vun den folgenden Art a Weisen kaaft hutt?

[MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH]

- Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur dee säi Geschäft a Lëtzebuerg huet..... 1
 - Jo, bei engem Verkeefer/Fournisseur deen säi Sëtz an engem aneren EU Land huet 2
 - Jo, bei engem Verkeefer/Fournisseur deen säi Sëtz ausserhalb vun der EU huet 3
 - Nee 4
 - [WN/KÄ] 9
- A. iwwert Internet (Website, e-Mail, asw.)..... 1 2 3 4 9
- B. iwwer Telefon 1 2 3 4 9
- C. mat der Post (Katalogue, Verkaaf iwwer ☒Korrespondenz asw.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[FROT WANN D'ÄNTWERT "2" OP Q1A ODER Q1B ODER Q1C AS]

Q1A. Dier sot, Dier hudd eppes op Distanz aus engem aneren EU Land kaft (iwer Telefon, Post oder Internet). Kënn Dier mir w.e.g. soen, wéivill Dier insgesamt fir déi Artikelen ausgin hudd, déi Dier an den leschten 12 Méint op Distanz vun engem aneren EU Land kaft hudd, och wann et nemmen en geschätztenen Betraag as

- []€ (or local currency)
- [WN/KÄ] 999999999

TREND 2009

FROT ALLEGUERTEN

Q2. Hudd Dier an den leschten 12 Méint Saache kaft während Dier an engem aneren EU Land an der Vakanz waart, op Akafstour oder op Geschäftsrees ?

- Jo 1
- Nee 2
- [WN/KÄ] 9

TREND 2008

Q3. Hudd Dier während den leschten 12 Méint eng vu folgenden Situatiounen erliwte, währenddem Dier eppes op Distanz a Lëtzebuerg oder anzwuersch anescht kaft hudd?

- Geschitt 1
- Net geschitt 2
- [WN/KÄ] 9

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

- A. Eng Verzögerung vun der Liwwerung vun eppes wat Dier vun engem Verkeefer a Lëtzebuerg kaft hudd 1 2 9
- B. Dier hudd eppes vun engem Verkeefer vu Letzebuerg kaft an et as ni geliwwert gin 1 2 9

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

- C. Eng Verzögerung vun der Liwwerung vun eppes wat Dier bei engem Verkeefer an engem aneren EU Land kaft hudd..... 1 2 9
- D. Dier hudd eppes vun engem Verkeefer an engem aneren EU Land kaft, an et gouf ni geliwwert 1 2 9

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

- E. Eng Verzögerung vun der Liwwerung vun eppes wou Dier vun engem Verkeefer vun ausserhalb der EU kaft hudd. 1 2 9
- F. Dier hudd eppes bei engem Verkeefer vun ausserhalb der EU kaft an et gouf ni geliwwert 1 2 9

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

- G. Dier wollt eppes vun engem Verkeefer an engem aneren EU Land kafen mee de Verkeefer huet ofgelehnt ze liwweren oder lech dat ze verkafen 1 2 9

TREND 2008

FROT ALLEGUERTEN

Q4. Hudd Dier finanziell Zervisser (z.B. Kont, Kreditkaart, Spuerkont, Verseicherungspolice, Prêt, asw...) an denen leschten 12 Méint iwert den Internet, den Telefon oder per Post kaft oder ennerschriwwen?

[MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH]

- Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur dee säi Geschäft a Lëtzebuerg huet..... 1
- Jo, bei engem Verkeefer/Fournisseur deen säi Sätz an engem aneren EU Land huet. 2
- Jo, bei engem Verkeefer/Fournisseur deen säi Sätz ausserhalb vun der EU huet 3
- [Nee] 4
- [WN/KÄ] 9

TREND 2008

FROT ALLEGUERTEN

Q5. Am Allgemengen wann Dier iwer d’Kafen vun Saachen oder Zervisser vu Verkeefer aus aneren EU Länner nodenkt, déi mir als “grenziwerschreidende Shopping” bezeechnen, sot mir w.e.g. zu wéiengem Ausmooss Dier mat folgenden Aussoen averstane sidd oder net averstane sidd.

- ganz averstanen 1
- zimlech averstanen 2
- net ganz averstan 3
- guer net averstan 4
- [WN/KÄ] 9

- A. Dier sidd virbereed Saachen an Zervisser ze kafen andeems Dier eng aner Europäesch Unioun Sprooch benotzt 1 2 3 4 9
- B. Dier wësst wou Dier Informatiounen a Rotschléi iwer de grenziwerschreidenden Shopping an dern Europäescher Unioun kritt 1 2 3 4 9
- C. An denen nächsten 12 Méint beabsichtegt Dier méi grenziwerschreidend Akeef ze machen ewéi an denen leschten 12 Méint 1 2 3 4 9
- D. Dier sidd net um grenziwerschreidenden Shopping interesséiert, well Dier lech Äere Rechter net secher sidd 1 2 3 4 9
- E. Dier sidd um grenziwerschreidenden Shopping net interesséiert, well Dier keen Internetzougang hudd. 1 2 3 4 9
- F. Dier sidd an denen nächsten 12 Méint net um grenziwerschreidenden Shopping an der EU interesséiert..... 1 2 3 4 9
- G. Dier sidd net un enger grenziwerschreidender Transaktioun interesséiert, well Dier lech Suerge maacht, dass Schwierigkeeten kéinten optauchen, wann Dier misst Probleemer léisen, wéi Reklamatiounen, Retourën vun defekten Produkter, asw... 1 2 4 3 9
- H. Dier sidd net un enger grenziwerschreidender Transaktioun interesséiert, well Dier lech Suerge maacht, Dier kéint Affer vu Bedrug an Schwindel gin, andeems Dier Saachen oder Zervisser kaft 1 2 3 4 9
- I. Dier sidd net interesséiert un enger grenziwerschreidender Transaktioun well Dier lech Suergen iwer d’Liwwerung macht 1 2 3 4 9

TREND 2008
FROT ALLEGUERTEN

Q6. Fir jidd vu folgenden, hätt Dier méi Vertrauen Akeef ze machen bei Verkeefer an engem aneren EU Land, a Lëtzebuerg oder d’selwecht fir béid Propositionen?

- Méi Vertrauen a Verkeefer aus anerem EU Land 1
- Méi Vertrauen a Verkeefer aus Lëtzebuerg wéi aus engem aneren EU Land..... 2
- d’selwecht Vertrauen..... 3
- [WN/KÄ] 9

- A. Kafen vu Saachen an Zervisser iwert den Internet..... 1 2 3 9
- B. Kafen vu Saachen an Zervisser iwert den Telefon oder per Post 1 2 3 9
- C. Kafen vu Saachen oder Zervisser vun Reesender, déi bei Iech heemkommen oder op d'Arbecht1 2 3 9
- D. Kafen vu Saachen oder Zervisser vun engem Verkeefer während der Vakanz, op engem Shoppingtrip oder enger Geschäftsrees 1 2 3 9

Q7. Momentan, wann Dier eng Saach oder een Zerviss vun engem Verkeefer aus dem Ausland kaft, as et wahrscheinlech dass des Transaktioun vun de Gesetzer vum Verkeefer regéiert gëtt. Wann bai solchen Transaktiounen - denen Dier an de Verkeefer zougestëmmt hudd - eng eenzeg Europäesch Rei vun Reegelen ugewand géifen, wiert Dier dann éischer bereed, d'selwecht bereed oder manner bereed grenziwerschreidend Akeef ze machen:

- méi bereet..... 1
- d'selwecht bereet 2
- manner bereed 3
- [WN/KÄ] 9

- A. ... an E-Commerce Situatiounen 1 2 3 9
- B. ... an "viru-Standuert"-Situatiounen 1 2 3 9

TREND 2009
FROT ALLEGUERTEN

Q8. As Iech eng vu folgenden Situatiounen an denen leschten 12 Méint geschitt ?
[MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH]

- Jo 1
- Nee 2
- [WN/KÄ] 9

- A. Dier sidd unerwünschten Reklammen, Behauptungen oder Offeren begéint (onugemellene Reesenderbesuch, Spam-E-mails, kommerziell SMSë, asw.)..... 1 2 9
- B. Dier sidd op täuschend oder falsch Reklammen, Behauptungen oder Offeren gestouss 1 2 9
[FROT C WANN JO OP PUNKT B]
- C. Dir hutt op eng Publizitéit oder eng Offer geäntwert, déi sech als falsch oder bedréieresch erausgestallt huet..... 1 2 9
- D. Dier sidd op betrügeresch Reklammen, Behauptungen oder Offeren gestouss 1 2 9
[FROT E WANN JO OP PUNKT D]
- E. Dir hutt op eng Publizitéit oder eng Offer geäntwert, déi sech als frauduléis erausgestallt huet 1 2 9

TREND 2009
FROT ALLEGUERTEN

Q9. Sidd Dier an denen leschten 12 Méint engem Problem begéint andeems Dier eppes zu Lëtzebuerg kaft hudd?

- Jo - an ech hu mech doriwer beim Verkeefer/Ubiddler/Hiersteller beschwéiert 1
- Jo - mee ech hu mech doriwer net beim Verkeefer/Ubiddler/Hiersteller beschwéiert 2
- Nee 3
- [WN/KÄ] 9

TREND 2009

[FROT WANN Q9=1]

Q10A. Ward Dir am Allgemengen zefridden oder net mat der Manéier, wéi den Verkeefer/ Fournisseur /Hiersteller Är Reklamatioun(en) behandelt huet?

- ganz zefridden 4
- zimlech zefridden 3
- net ganz zefridden 2
- guer net zefridden 1
- [WN/KÄ] 9

TREND 2009

[FROT WANN Q9=2]

Q10B. Wat war den Haaptgrond, dass Dier keng Reklamatioun agreeecht hudd?

- Et war onwahrscheinlech, dass Dier eng zefriddestellend Léisung zu Ärem Probleem kritt hätt 1
- Déi betraff Zomm war ze geréng 2
- Dier wosst net wéi a wou Iech beschwéieren 3
- Dier hudd Iech net beim Verkeefer/Ubiddler beschwéiert, mee Dier sidd direkt bei eng Drëtt Partei gaangen (Konsumenteschutz, Affekot, Schiedgeriicht, Schlichtingskomitee, Eenegungseenheet, op d'Gericht) 4
- [Aner] 8
- [WN/KÄ] 9

TREND 2009

[FROT WANN Q10A = 1 ODER 2]

Q11. Wéi sidd Dier weider virgaangen?

[MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH]

- Dir hut näischt ënnerholl 1
- Dir hut Rotschléi gefrot bei enger Konsumentenassociatioun/ Informatiounspunkt 2
- Dier hudd de Rot vun engem Affekot opgesicht 3
- Dir hut Ären Fall engem Organisme fir Schlichtung, Mediatioun oder Conciliatioun virgeluecht 4

- Dir sid virun Geriicht gaangen..... 5
- Dier hudd lech bei enger öffentlecher Behörd
(Konsumenteschutz, Behörd oder lokal/regional Behörd)
beschwéiert 6
- [Aner] 8
- [WN/KÄ] 9

TREND 2009
FROT ALLEGUERTEN

Q12. Kënnt Dir mir fir jidweréen vun den folgenden Virschléi soen op Dir domadder averstanen sid oder net? Zu Lëtzebuerg

- ganz averstanen 1
- averstanen 2
- net averstanen 3
- guer net averstanen 4
- [WN/KÄ] 9

- A. ... as et einfach Streitfäll mat Verkeefer/Ubidders durch ee Schlichtungs-, Mediation oder Vermittlungsorganismus ze reegelen (schlecht funktionéierend Produkter, spéit/guer keng Liwwerung, asw) 1 2 3 4 9
- B. ... ass et einfach Litigeën virun Geriicht ze léisen 1 2 3 4 9
- C. ... vertraut Dir den onofhängegen Konsumentenorganisatiounen fir Är Rechter als Konsument ze beschützen 1 2 3 4 9
- D. ... vertraut Dir den öffentlechen Gewalten fir Är Rechter als Konsument ze beschützen..... 1 2 3 4 9
- E. ... Dir fillt dass Dir duerch déi aktuell Moosnahmen vum Konsumenteschutz
genuech protegéiert sid 1 2 3 4 9
- F. ... Am Allgemengen, respektéieren d'Verkeefer/Fournisseuren zu Lëtzebuerg Är Rechter als Konsument 1 2 3 4 9
- G. ... Dier géift éischerer Är Rechter verteidegen wann Dir lech mat aneren Konsumenten kéint zesammen doen déi sech iwwert déi selwecht
Problemer beschwéieren 1 2 3 4 9
- H. ... Dier hudd Äert Verbraucherverhalen durch eng Mediengeschicht (z.B. d'Produkt oder d'Geschäft gewiesselt) geännert 1 2 3 4 9

ELO GÉIF ECH IECH GAEREN IWERT EN ANERT THEMA BEFROEN.

TREND 2009
FROT ALLEGUERTEN

Q13. Wann Dier un all Nët-Liewensmëttel-Prudukter denkt, déi de Moment zu Lëtzebuerg um Maart sin, mengt Dier dass.... ?

- Am wesentlechen, sinn all Produiten sëcher 1
- Eng kleng Unzuel vun den Produiten sinn net sëcher 2
- Eng bedeitend Unzuel vun den Produiten sinn net sëcher 3
- [Dat hängt vum Produit of] 4
- [WN/KÄ] 9

NEW

FROT ALLEGUERTEN

Q14. A wann Dier un all Liewensmëttel denkt, déi momentan zu Lëtzebuerg um Maart sin, mengt Dier dass...?

- wesentlech all Liewensmëttel secher sin 1
- eng kleng Unzuel vu Liewensmëttel net secher sin 2
- eng beidetend Zuel vu Liewensmëttel net secher sin 3
- [Dat hängt vum Produit of] 4
- [WN/KÄ] 9

MODIFIED 2009

FROT ALLEGUERTEN

Q15. Waart Dier jeemols betraff vum Réckruff vun engem Produkt vum Maart?

- Jo - een Nët-Liewensmëttel-Produkt 1
- Jo - e
Liewensmëttelprodukt 2
- JO, FIR BÉIDES 3
- Nee 4
- [WN/KÄ] 9

TREND 2009

[FROT WANN Q15 "1" AS ODER "2" ODER "3"]

Q16A. Wat hudd Dier an där Situatioun gemach?

[MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH]

- Dir hutt näischt ënnerholl 1
- Dier hudd Iech beim Verkeefer / Grossist gemellt 2
- Dir hutt den Hiersteller kontaktéiert 3
- Dir hutt déi national öffentlech Autoritéiten kontaktéiert 4
- Dir hutt eng Konsumentenschutzorganisatioun kontaktéiert 5
- Dir hutt aner Aktiounen ënnerholl 6
- [Aner] 7
- [WN/KÄ] 9

TREND 2009

[FROT WANN Q15 AS "4" ODER "9"]

Q16B. Wat géift Dier machen, wann Dier eng Kéier vun engem Réckruff vun engem Nët-Liewenmëttel-Produkt betraff wiert?

[MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH]

- Dier géift näischt machen 1
- Iech beim Verkeefer / Grossisten mellen..... 2
- Dier géift beim Hiersteller nofroen 3
- Dier géift iech bei den nationalen öffentlichechen Behörden mellen 4
- Dier géift bei enger Konsumenteschutz-Organisatioun nofroen 5
- Dier géift eppes anescht machen ewéi déi Optiounen, déi genannt goufen 6
- [Aner] 7
- [WN/KÄ] 9

TREND 2010

FROT ALLEGUERTEN

Q17. Wann Dier alles a Betruecht zidd, wat Dier d'lescht Woch kaft hudd; hat den ökologeschen Impakt vun de Produkter (oder Zervisser) een Afloss op Äer Wiël?

- Jo 1
- Nee 2
- [WN/KÄ] 9

TREND 2010

FROT ALLEGUERTEN

Q18. Wann Dier den ökologeschen Impakt beim Kaf vun engem Produkt /Zerviss a Betruecht zidd, wou wéilt Dier déi ökologesch Impakter vu Produkter (oder fir Zervisser) ugewisen kréien?

- Nee - ech géif ökologesch Impakter vu Produkter (oder Zervisser) net a Betruecht zéihen 1
- Um Produkt (wa keen Zerviss) 2
- Am Butték ugewisen / wann et mer verkaft gëtt 3
- Um Internet / Websäit 4
- [WN/KÄ] 9

D1. Geschlecht

[NET FROEN - UNZECHNEN WAT UBRUECHT ASS]

- [1] Männlech
- [2] Weiblech

D2. Wéi al sidd Dir?

- [] [] Joer al

- [00] [REFUSÉIERT/KENG ÄNTWERT]

**D3. Wéi al waart Dir, wéi Dir mat Äerer Vollzäit Ausbildung opgehalen huet?
[Fëllt aus DEN ALTER AN DEEM D'AUSBILDUNG BEENDEGT WAR]**

- [][] Joer al
- [0 0] [NACH EMMER AN DER VOLLZÄIT AUSBILDUNG]
- [0 1] [NIE VOLLZÄIT AN D'SCHOUL GAANG]
- [9 9] [REFUSÉIERT/KENG ÄNTWERT]

**D4. Sou wäit et em Är aktuell Beschäftegung betrëfft, géingt Dir soen, datt Dir Selbstänneg, Employé, Aarbechter oder gieft Dir soen datt Dir am Moment ouni beruflech Beschäftegung sidd? Heescht dat, datt Dir en(eng)... sidd
[WANN DIR ENG ÄNTWERT OP D'HAAPTKATEGORIE KRITT, LIEST DÉI RESPEKTIV SUB-KATEGORIE FIR - NEMMEN ENG ÄNTWERT!]**

- Selbstänneg

- i.e. : - Bauer, Bëschaarbechter, Fëscher 11
- Geschäftsman, Handwierker 12
- Fräiberufler (Affekot, Dokter, Comptabel, Architekt,...) 13
- Chef d'Entreprise 14
- eppes aneres 15

- Privatbeamten

- i.e. : - Ugestallten (ugestallten Dokter, Affekot, Comptabel, Architekt) 21
- Direktioun, Direktor oder Top Kader 22
- mëttlere Kader 23
- Staatsbeamten 24
- Büroemployé 25
- aneren Ugestallten (Vendeur, Krankeschwëster,, etc...) 26
- eppes aneres 27

- Aarbechter

- i.e. : - Chef de section / Viraarbechter (Teamchef, etc...) 31
- Aarbechter 32
- onqualifizierten Aarbechter 33
- eppes aneres 34

- ouni Aarbecht

- i.e. : - Hausfra / Hausmann 41
- Student (Vollzäit) 42
- pensionéiert 43
- op der Sich no enger Aarbecht 44
- eppes aneres 45
- [refuséiert] 99

TREND 2009

B6. Géif Dir soen Dir wunnt an ...?

- engem Duerf um Land 1
- enger klenger Stad 2
- enger mëttelgrousser Stad 3
- enger grousser Stad 4

- an der Stad / Haaptstad	5
- [WN/KÄ]	9

TREND 2009

B7. Hudd Dier een verfügbaren Internetzougang doheem...

- Jo	1
- Nee	2
- [WN/KÄ]	9