

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Netherlands**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

ALLEN VRAGEN

Q1. Kunt u mij vertellen of u in de afgelopen 12 maanden, producten of diensten via verkoop op afstand heeft aangeschaft, in Nederland of ergens anders, op één van de volgende manieren?
[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland..... 1
 - Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land..... 2
 - Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd buiten de EU..... 3
 - Nee..... 4
 - [WN/GA]..... 9
- A. Via internet (website, e-mail, etc.) 1 2 3 4 9
- B. Telefonisch..... 1 2 3 4 9
- C. Per post (catalogi, postorder, etc.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[VRAAG INDIEN HET ANTWOORD "2" IS IN Q1A OF Q1B OF Q1C]

Q1A. U vertelde dat u iets op afstand hebt gekocht (telefonisch, per post of via het internet) uit een ander EU-land. Kunt u mij zeggen hoeveel u in totaal hebt besteed aan de artikelen die u in de afgelopen 12 maanden op afstand hebt gekocht uit een ander EU-land; zelfs als het maar een geschat bedrag is.

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

TREND 2009

ALLEN VRAGEN

Q2. Hebt u in de afgelopen 12 maanden goederen gekocht, terwijl u in een ander EU-land op vakantie was, winkelde of op zakenreis was?

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

TREND 2008

Q3. Heeft u, in de afgelopen 12 maanden, een van de volgende situaties meegemaakt wanneer u iets op afstand kocht in Nederland of ergens anders?

- Meegemaakt 1
- Niet meegemaakt 2
- [WN/GA]..... 9

[VRAAG INDIEN HET ANTWOORD "1" IS IN Q1A OF Q1B OF Q1C]

- A. Een vertraging in de levering van iets gekocht van een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland 1 2 9
- B. U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland en het werd helemaal niet geleverd 1 2 9

[VRAAG INDIEN HET ANTWOORD "2" IS IN Q1A OF Q1B OF Q1C]

- C. Een vertraging in de levering van iets gekocht van een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land 1 2 9
- D. U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land en het werd helemaal niet geleverd 1 2 9

[VRAAG INDIEN HET ANTWOORD "3" IS IN Q1A OF Q1B OF Q1C]

- E. Een vertraging in de levering van iets gekocht van een verkoper/leverancier gevestigd buiten de EU 1 2 9
- F. U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd buiten de EU en het werd helemaal niet geleverd 1 2 9

[VRAAG INDIEN HET ANTWOORD "2" IS IN Q1A OF Q1B OF Q1C]

- G. U wilde iets kopen van een verkoper / leverancier in een ander EU-land, maar de verkoper weigerde te leveren of te verkopen aan u 1 2 9

TREND 2008

ALLEN VRAGEN

Q4. Heb u in de afgelopen 12 maanden een financiële dienst (e.g. een bankrekening, kredietkaart, spaarrekening, verzekering, hypotheek, enz.) gekocht of ervoor ingetekend via internet, telefoon of post-order?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland..... 1
- Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land 2
- Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd buiten de EU..... 3
- [Nee] 4
- [WN/GA]..... 9

TREND 2008

ALLEN VRAGEN

Q5. Wanneer u in het algemeen denkt aan het kopen van goederen of diensten bij verkopers/leveranciers die elders in de Europese Unie zijn gevestigd, wat wij aanduiden als "grensoverschrijdend winkelen", kunt u mij dan zeggen in hoeverre u het eens of oneens bent met elk van de volgende uitspraken.

- Helemaal mee eens..... 1
- Eerder mee eens 2

- Eerder mee oneens	3
- Helemaal mee oneens	4
- [WN/GA].....	9
A. U bent bereid om producten en diensten aan te kopen gebruik makende van een andere taal van de Europese Unie	1 2 3 4 9
B. U weet waar u informatie en advies kan verkrijgen over grensoverschrijdend winkelen in de Europese Unie	1 2 3 4 9
C. U bent van plan in de komende 12 maanden grensoverschrijdende aankopen te doen voor een hogere waarde dan uw grensoverschrijdende aankopen van de voorbije 12 maanden	1 2 3 4 9
D. U bent niet geïnteresseerd in grensoverschrijdend winkelen omdat u onzeker bent over uw rechten	1 2 3 4 9
E. U bent niet geïnteresseerd in grensoverschrijdend winkelen omdat u geen toegang heeft tot het internet.....	1 2 3 4 9
F. U bent niet geïnteresseerd om in de komende 12 maanden een grensoverschrijdende aankoop te doen in de Europese Unie	1 2 3 4 9
G. U bent niet geïnteresseerd om een grensoverschrijdende aankoop te doen omdat u bezorgd bent dat er zich moeilijkheden kunnen voordoen als het noodzakelijk zou zijn om problemen, zoals klachten, teruggave van defecte producten etc. op te lossen.....	1 2 4 3 9
H. U bent niet geïnteresseerd om een grensoverschrijdende aankoop te doen omdat u bezorgd bent dat u het slachtoffer zou kunnen worden van oplichting of fraude bij de aankoop van goederen of diensten	1 2 3 4 9
I. U bent niet geïnteresseerd om een grensoverschrijdende aankoop te doen omdat u bezorgd bent over de levering	1 2 3 4 9

TREND 2008

ALLEN VRAGEN

Q6. Voor elk van de volgende, zou u meer vertrouwen hebben wanneer u iets koopt bij verkopers / leveranciers gevestigd in een ander land van de Europese Unie of in Nederland, of heeft u evenveel vertrouwen in beide?

- Meer vertrouwen in verkopers van een ander EU-land	1
- Meer vertrouwen in verkopers van Nederland dan van een ander EU-land	2
- Evenveel vertrouwen	3
- [WN/GA].....	9
A. Kopen van goederen en diensten via het Internet	1 2 3 9
B. Kopen van goederen en diensten via telefoon of post-order.....	1 2 3 9
C. Kopen van goederen of diensten via verkopers bij u thuis of op het werk	1 2 3 9

D. Kopen van goederen of diensten van een verkoper/leverancier terwijl u op vakantie was, op shoppingtrip of zakenreis was 1 2 3 9

Q7. Wanneer u nu iets koopt van een verkoper/leverancier gevestigd in aan ander land, wordt uw transactie waarschijnlijk bepaald door de wet van de verkoper/leverancier. Indien in zulke transacties uniforme Europese regels van toepassing zouden zijn ongeacht het land waar de verkoper/leverancier is gevestigd, zou u dan meer bereid zijn, even bereid zijn of minder bereid zijn om grensoverschrijdende aankopen te doen:

- Meer bereid 1
- Even bereid 2
- Minder bereid 3
- [WN/GA]..... 9

A. ... in e-commerce situaties..... 1 2 3 9

B. ... in situaties van verkoop in het bedrijf (on-premise)..... 1 2 3 9

TREND 2009
ALLEN VRAGEN

Q8. Heeft u een van volgende situaties meegemaakt in de afgelopen 12 maanden?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

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

A. U bent ongewenste commerciële advertenties, verklaringen of aanbiedingen tegengekomen (telefoontjes, spam e-mails, commerciële sms-jes, etc.) 1 2 9

B. U hebt misleidende of bedrieglijke advertenties, verklaringen of aanbiedingen gezien. 1 2 9

[VRAAG C INDIEN JA OP ITEM B]

C. U heeft gereageerd op een advertentie of aanbieding die misleidend of bedrieglijk bleek te zijn1 2 9

D. U bent frauduleuze reclame, verklaringen of aanbiedingen tegen gekomen. 1 2 9

[VRAAG E INDIEN JA OP ITEM D]

E. U heeft gereageerd op een advertentie of aanbieding die frauduleus bleek te zijn 1 2 9

TREND 2009
ALLEN VRAGEN

Q9. Hebt u in de afgelopen 12 maanden problemen gehad toen u iets kocht in Nederland ?

- Ja - en ik heb erover geklaagd bij de verkoper/leverancier/fabrikant 1
- Ja - maar ik heb er niet over geklaagd bij de verkoper/leverancier/fabrikant 2
- Nee 3

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

TREND 2009

[VRAAG INDIEN Q9 = 1]

Q10A. Was u in het algemeen tevreden of ontevreden met de manier waarop uw klacht(en) is(zijn) behandeld door de verkoper, leverancier of fabrikant?

- Zeer tevreden..... 4
- Enigszins tevreden 3
- Enigszins ontevreden 2
- Helemaal niet tevreden 1
- [WN/GA]..... 9

TREND 2009

[VRAGEN INDIEN Q9 = 2]

Q10B. Wat was de belangrijkste reden waarom u geen klacht indiende?

- Het was onwaarschijnlijk dat er een bevredigende oplossing
 ☒voor het probleem zou komen 1
- De bedragen waren te klein..... 2
- U wist niet hoe of waar u de klacht moest indienen 3
- U diende geen klacht in bij de verkoper/leverancier, maar ging
 rechtstreeks naar een derde partij (consumentenbond,
 advocaat, arbitrage, bemiddeling, conciliatie, naar de rechter) 4
- [Overige] 8
- [WN/GA]..... 9

TREND 2009

[VRAGEN INDIEN Q10A = 1 OF 2]

Q11. Hoe ging u verder?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- U hebt geen verdere stappen ondernomen 1
- U vroeg om advies bij een consumentenbond of
 consumentenhelpdesk 2
- U vroeg om advies bij een advocaat 3
- U bracht de zaak bij een arbitratie- of geschillencommissie of
 een
 ☒bemiddelingsbureau 4
- U ging ermee naar de rechtbank 5
- U klaagde bij een overheidsinstantie (consumenteninstantie,
 toezichthouder of plaatselijke/regionale overheid) 6
- [Overige] 8
- [WN/GA]..... 9

TREND 2009
ALLEN VRAGEN

Q12. Kunt u voor ieder van de volgende uitspraken zeggen of u het er mee eens of oneens bent? In Nederland...

- Zeer mee eens..... 1
- Mee eens..... 2
- Niet mee eens 3
- In het geheel niet mee eens..... 4
- [WN/GA]..... 9

- A. ... is het gemakkelijk om geschillen met verkopers en leveranciers op te lossen door middel van een arbitrage- of geschillencommissie of een bemiddelingsbureau (bij slecht functioneren van producten, late of geen levering etcetera...) 1 2 3 4 9
- B. ... is het gemakkelijk om geschillen met verkopers en leveranciers te beslechten bij de rechtbank..... 1 2 3 4 9
- C. ... vertrouwt u onafhankelijke consumentenorganisaties dat zij uw rechten als consument beschermen..... 1 2 3 4 9
- D. ... vertrouwt u de overheid dat zij uw rechten als consument beschermen 1 2 3 4 9
- E. ... voelt u zich adequaat beschermd door de huidige regelgeving om consumenten te beschermen 1 2 3 4 9
- F. ... in het algemeen, respecteren verkopers en leveranciers in Nederland uw rechten als consument..... 1 2 3 4 9
- G. ... Zou u eerder bereid zijn om uw rechten te verdedigen in de rechtbank als u dit samen kon doen met andere consumenten die eenzelfde klacht hadden als u 1 2 3 4 9
- H. ... U hebt uw gedrag als consument gewijzigd door een verhaal in de media (bijv. van winkel of product veranderd) 1 2 3 4 9

NU ZOU IK U GRAAG IETS OVER EEN ANDER ONDERWERP VRAGEN.

TREND 2009
ALLEN VRAGEN

Q13. Wanneer u denkt aan alle non-food producten die momenteel op de markt zijn in Nederland, vindt u dan persoonlijk dat....

- In wezen alle producten veilig zijn. 1
- Een klein aantal producten is onveilig 2
- Een groot aantal producten is onveilig 3
- [Hangt af van het product]..... 4
- [WN/GA]..... 9

NEW

ALLEN VRAGEN

Q14. En wanneer u denkt aan alle voedingsproducten die momenteel op de markt zijn in Nederland, vindt u dan persoonlijk dat....

- In wezen alle voedingsproducten veilig zijn..... 1
- Een klein aantal voedingsproducten is onveilig 2
- Een groot aantal voedingsproducten is onveilig..... 3
- [Hangt af van het product]..... 4
- [WN/GA]..... 9

MODIFIED 2009

ALLEN VRAGEN

Q15. Bent u zelf ooit getroffen door een terugname uit de markt van een product?

- Ja - een non-food product..... 1
- Ja - een voedingsproduct..... 2
- Ja, voor beide 3
- Nee..... 4
- [WN/GA]..... 9

TREND 2009

[VRAAG INDIEN Q15 "1" OF "2" OF "3" IS]

Q16A. Wat hebt u in die situatie gedaan?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- U hebt geen actie ondernomen 1
- U hebt contact opgenomen met de detailhandelaar/distributeur 2
- U hebt contact opgenomen met de producent 3
- U hebt contact opgenomen met de nationale overheidsinstanties 4
- U hebt contact opgenomen met een consumentenorganisatie 5
- U hebt andere acties ondernomen 6
- [Overige] 7
- [WN/GA]..... 9

TREND 2009

[VRAAG INDIEN Q15 "4" OF "9" IS]

Q16B. Wat zou u doen als u te maken had gekregen met een terugname van een non-food product?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- U zou geen actie ondernemen 1
- U zou contact opnemen met de detailhandelaar/distributeur..... 2
- U zou contact opnemen met de producent..... 3

- U zou contact opnemen met nationale overheidsinstanties 4
- U zou contact opnemen met een consumentenorganisatie..... 5
- U zou iets anders doen dan de genoemde opties..... 6
- [Overige]..... 7
- [WN/GA]..... 9

TREND 2010
ALLEN VRAGEN

Q17. Denkend aan alles wat u vorige week heeft kocht; heeft de impact op het milieu van een product (of dienst) een rol gespeeld in uw keuze?

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

TREND 2010
ALLEN VRAGEN

Q18. Indien u rekening houdt met de impact op het milieu bij de aankoop van een product / dienst, waar wilt u dan dat de milieueffecten van producten (of diensten) worden weergegeven?

- Nee - ik zou geen rekening houden met de impact op het milieu van producten (of diensten) 1
- Op het product (indien geen service) 2
- Aangeduid in de winkel/wanneer het mij wordt verkocht 3
- Op het Internet/homepage/webpagina 4
- [WN/GA]..... 9

D1. Geslacht
[VRAAG NIET - SELECTEER JUISTE ANTWOORD]

- [1] Man
- [2] Vrouw

D2. Hoe oud bent u?

- [][] jaren oud
- [00] [WEIGERT/GEEN ANTWOORD]

D3. Hoe oud was u toen u uw voltijdse opleiding had beëindigd?
[Vul in DE LEEFTIJD WAAROP DE OPLEIDING WERD BEEINDIGD]

- [][] jaren oud
- [00] [NOG IN VOLTIJDS ONDERWIJS]
- [01] [NOOIT VOLTIJDS ONDERWIJS GENOTEN]
- [99] [WEIGERT/GEEN ANTWOORD]

D4. Met betrekking tot uw huidige beroep, zou u zeggen dat u zelfstandig ondernemer, in loondienst, arbeider bent of zou u zeggen dat u geen professionele activiteit heeft? Betekent dit dat u één van de volgende bent...

[INDIEN EEN ANTWOORD WERD GEGEVEN OP DE HOOFDCATEGORIE, LEES DE RESPECTIEVELIJKE SUBCATEGORIEËN VOOR - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK]

- Zelfstandig ondernemer

→ i.e. :	- Boer, boswachter, visser.....	11
	- winkelier, handwerker	12
	- Vakman (advocaat, arts, boekhouder, architect, ...)	13
	- Bestuurder van een bedrijf	14
	- andere	15

- In loondienst

→ i.e. :	- Vakman (arts, advocaat, boekhouder, architect)	21
	- Algemene directie, bestuur, topmanagement.....	22
	- middenkader	23
	- Ambtenaar	24
	- Administratief medewerker	25
	- andere in loondienst (verkoper, verpleegster, etc...)	26
	- andere	27

- Handarbeider

→ i.e. :	- opzichter / voorman (team manager, etc...).....	31
	- Handarbeider	32
	- ongeschoold handarbeider.....	33
	- andere	34

- Zonder een professionele activiteit

→ i.e. :	- huisvrouw/-man.....	41
	- student (voltijds)	42
	- gepensioneerd	43
	- werkzoekend	44
	- andere	45

- [Weigert].....	99
------------------	----

TREND 2009

B6. Waar zou u zeggen dat u woont?

- dorp met landelijk karakter.....	1
- kleine plaats	2
- middelgrote plaats	3
- grote plaats/stad.....	4
- metropool	5
- [WN/GA].....	9

TREND 2009

B7. Beschikt u thuis over een internetverbinding...

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