

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Germany**

FL331 - DE

ALLE FRAGEN

P1 Verkauft Ihr Unternehmen direkt an den Endverbraucher?

- | | |
|------|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |

FALLS "NEIN", CODE2 IN P1, DANN INTERVIEW ABBRECHEN

P2a Wie viele Beschäftigte hat Ihr Unternehmen?

(INT.: FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

					Beschäftigte
--	--	--	--	--	--------------

FALLS WENIGER ALS 10 BESCHÄFTIGTE, P2a<10, INTERVIEW ABBRECHEN - FALLS P2a=999, WEITER MIT P2b - ANDERE WEITER MIT P3

P2b Hat Ihr Unternehmen...

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- | | |
|------------------------------------|---|
| weniger als 10 Beschäftigte | 1 |
| zwischen 10 und 49 Beschäftigte | 2 |
| zwischen 50 und 249 Beschäftigte | 3 |
| 250 Beschäftigte oder mehr | 4 |
| Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe | 5 |

FALLS P2b=1 OR P2b=5, INTERVIEW ABBRECHEN

D5 In wie viele EU-Länder verkaufen Sie zur Zeit grenzüberschreitend an Endverbraucher? Nach unserer Definition ist grenzüberschreitender Vertrieb der Verkauf über Telefon, per Post oder elektronisch oder durch Vertreter zu Hause beim Endkunden (d.h. der breiten Öffentlichkeit), mit Wohnsitz in einem anderen EU-Mitgliedsstaat als dem des Verkäufers. Der Ursprung des verkauften Produkts spielt dabei keine Rolle. Ausschlaggebend ist, dass der Endkunde zum Zeitpunkt des Geschäfts Bewohner eines anderen EU-Mitgliedslandes als der Verkäufer ist. Verkäufe in Ladengeschäften an Menschen aus anderen EU-Ländern, die sich im Urlaub befinden oder einen Shopping-Trip machen, gelten nicht als grenzüberschreitende Transaktionen.

(INT.: FALLS "SIE VERKAUFEN AUSSCHLIESSLICH AN VERBRAUCHER IM EIGENEN LAND", CODE '00' - FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '99')

Land/Länder

FL300 Q1

Q1.1 Bitte geben Sie eine Schätzung ab, wie hoch im letzten Jahr der Anteil an Ihrem Gesamtumsatz aus Elektronischem Handel bzw. Internetverkäufen war.

(INT.: FALLS "TRIFFT NICHT ZU", CODE '998' - FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Bitte geben Sie eine Schätzung ab, wie hoch im letzten Jahr der Anteil an Ihrem Gesamtumsatz aus Elektronischem Handel bzw. Internetverkäufen in Deutschland war.

(INT.: FALLS "TRIFFT NICHT ZU", CODE '998' - FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Bitte geben Sie eine Schätzung ab, wie hoch im letzten Jahr der Anteil an Ihrem Gesamtumsatz aus Verkäufen über Telefon oder per Post war.

(INT.: FALLS "TRIFFT NICHT ZU", CODE '998' - FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Geben Sie bitte eine Schätzung ab, wie hoch im letzten Jahr der Anteil an Ihrem Gesamtumsatz aus Internetverkäufen oder aus Verkäufen über Telefon oder per Post an Verbraucher in anderen EU-Ländern war.

(INT.: FALLS "TRIFFT NICHT ZU", CODE '998' - FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2 Welche Rolle spielen die folgenden Hindernisse beim Ausbau Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe in andere EU-Länder?

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Eine sehr wichtige Rolle	Eine ziemlich wichtige Rolle	Eine nicht besonders wichtige Rolle	Überhaupt keine Rolle	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
1	Zusätzliche Kosten bei der Einhaltung der verschiedenen nationalen Steuervorschriften (z.B. Mehrwertsteuer-Regelungen)	1	2	3	4	5
2	Zusätzliche Kosten bei der Einhaltung der verschiedenen Verbraucherschutzregelungen und eines anderen Vertragsrechts (einschließlich Rechtsberatung)	1	2	3	4	5
3	Höhere Kosten für grenzüberschreitende Lieferungen im Vergleich zu Lieferungen im Inland	1	2	3	4	5
4	Eventuell höhere Kosten, die sich aus der Beilegung grenzüberschreitender Beschwerden und Streitigkeiten ergeben	1	2	3	4	5
5	Das Risiko eventuell höherer Kosten im Fall von Betrug und Zahlungsausfällen bei grenzüberschreitenden Verkäufen	1	2	3	4	5
6	Zusätzliche Kosten aufgrund der Sprachunterschiede	1	2	3	4	5
7	Zusätzliche Kosten für den Kundendienst bei grenzüberschreitenden Geschäftsabschlüssen	1	2	3	4	5

8	Einschränkungen für grenzüberschreitende Verkäufe vonseiten der Hersteller oder Lieferanten	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

Q3	Unter "Verbraucherrechte" verstehen wir die Gesetzgebung, die sich mit den wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher befasst. Dies beinhaltet nicht Produktsicherheit. Wenn sich Fragen auf Produktsicherheit beziehen, werde ich ausdrücklich darauf hinweisen. Wissen Sie, wo Sie einschlägige Informationen und Beratung zu Verbraucherrechten in Deutschland oder einem anderen EU-Land finden oder erhalten können?
----	--

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH) - (INT.: FALLS DER BEFRAGTE MIT "JA, WOBEI BEFRAGTER AUSDRÜCKLICH DAS EUROPÄISCHE VERBRAUCHERZENTRUM NENNT" ANTWORTET, BITTE CODE "4" ANGEBEN)

Ja, hinsichtlich der Gesetzgebung in Deutschland	1,
Ja, hinsichtlich der Gesetzgebung in anderen EU-Ländern	2,
Nein, weder für Deutschland noch für andere EU-Länder	3,
Spontan: Ja, wobei Befragter ausdrücklich das Europäische Verbraucherzentrum nennt (NICHT VORLESEN)	4,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5,

NEW

Q4a IN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO FRAGEN - ANDERE WEITER MIT Q4b

Q4a	Die Widerrufsfrist ist das gesetzlich festgelegte Recht eines Verbrauchers, eine im Internet, über Telefon oder per Post gekaufte Ware innerhalb eines bestimmten Zeitraums ohne finanzielle Nachteile zurückgeben zu können. Wie lange ist die Widerrufsfrist in Deutschland? Bitte nennen Sie die Anzahl der KALENDERTAGE.
-----	--

(INT.: FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", DANN CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

			Kalendertage
--	--	--	--------------

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

Q4b in AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO FRAGEN - ANDERE WEITER MIT Q5a

Q4b	
-----	--

[Empty box]

[Empty box]

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

Q5a NICHT IN IE UND UK FRAGEN - IE UND UK WEITER MIT Q5b

[Empty box]

Q5a Bitte vervollständigen Sie die folgende Aussage richtig: Der Verbraucher hat ein Recht darauf, dass ein schadhaftes Produkt repariert wird ...

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- | | |
|--|---|
| Innerhalb eines Jahres ab dem ursprünglichen Kaufdatum | 1 |
| Innerhalb von 2 Jahren ab dem ursprünglichen Kaufdatum | 2 |
| Innerhalb von mindestens 2 Jahren ab dem ursprünglichen Kaufdatum und länger für einige spezielle Produkte | 3 |
| Spontan: Nichts davon (NICHT VORLESEN) | 4 |
| Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe | 5 |

FL300 Q12_a

Q5b NUR IN IE UND UK FRAGEN - ANDERE WEITER MIT Q6 - Q5b NICHT IN SCHOTTLAND FRAGEN - SCHOTTLAND WEITER MIT Q5c

[Empty box]

Q5b

[Empty box]

- | | |
|-------------|---|
| [Empty box] | 1 |
| [Empty box] | 2 |
| [Empty box] | 3 |
| [Empty box] | 4 |
| [Empty box] | 5 |

FL300 Q12_b1

Q5c NUR IN SCHOTTLAND FRAGEN - ANDERE WEITER MIT Q6

[Empty box]

Q5c

[Empty box]

- | | |
|-------------|---|
| [Empty box] | 1 |
| [Empty box] | 2 |

	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

ALLE FRAGEN

Q6 Ich lese Ihnen jetzt 4 Aussagen zu Bestimmungen in Deutschland in Bezug auf Geschäftspraktiken vor. Es handelt sich um verbotene und nicht-verbotene Praktiken. Sagen Sie mir bitte für jede Aussage, ob sie verboten ist oder nicht.

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Verboten	Nicht verboten	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	----------	----------------	------------------------------------

1	In Marketingmaterial eine Rechnung oder ein ähnliches Dokument beilegen, das zur Zahlung auffordert.	1	2	3
2	Produkte im Vergleich zu anderen Angeboten zu einem sehr niedrigen Preis bewerben, ohne dass eine angemessene Anzahl von Produkten zum Verkauf vorrätig ist	1	2	3
3	Übertriebene Aussagen in der Werbung machen	1	2	3
4	Ein Produkt als 'kostenlos' bezeichnen, obwohl es nur für Kunden kostenlos ist, die eine gebührenpflichtige Telefonnummer anrufen	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 Sind Ihnen in den letzten zwölf Monaten betrügerische Werbung, Aussagen oder Angebote von Ihrer Konkurrenz aufgefallen?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, bei verschiedenen Gelegenheiten	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

FL300 Q15

Q8 Sind Ihnen in den letzten zwölf Monaten irreführende oder täuschende Werbung, Aussagen oder Angebote von Ihrer Konkurrenz aufgefallen? Irreführende oder täuschende Werbung ist Werbung, die falsche Informationen oder faktisch richtige Informationen in einer irreführenden Art und Weise über die zu verkaufenden Waren oder Dienstleistungen enthält.

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, bei verschiedenen Gelegenheiten	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

FL300 Q16

Q9 Sind Ihnen in den letzten zwölf Monaten überzogene oder irreführende Aussagen Ihrer Konkurrenz über die Umweltfreundlichkeit ihrer Produkte aufgefallen (irreführende Behauptungen über die Umweltfreundlichkeit)?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, bei verschiedenen Gelegenheiten	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

NEW

Q10 Denken Sie jetzt bitte an alle Bestimmungen, die mit den wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher zu tun haben, und sagen Sie mir bitte, ob Sie den folgenden Aussagen voll und ganz zustimmen - eher zustimmen - eher nicht zustimmen - oder überhaupt nicht zustimmen. Ich versichere Ihnen noch einmal, dass alle Antworten absolut anonym sind.

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

1	Sie halten sich an das Verbraucherrecht	1	2	3	4	5
2	Ihre Konkurrenz hält sich an das Verbraucherrecht	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11	Hat eines der folgenden Ereignisse in Bezug auf die Produktsicherheit in den letzten zwei Jahren in Ihrer Firma stattgefunden?
-----	--

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Ja	Nein	Spontan: Nicht relevant, Sie verkaufen keine Produkte (NICHT VORLESEN)	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	----	------	---	---

1	Sie erhielten Beschwerden von Kunden über die Sicherheit eines Produktes, das Sie verkaufen	1	2	3	4
2	Die Behörden haben die Sicherheit irgendeines der Produkte, die Sie verkaufen, überprüft	1	2	3	4
3	Die Behörden haben von Ihnen verlangt, dass Sie eines der Produkte, die Sie verkauft haben, zurückziehen oder zurückrufen.	1	2	3	4
4	Die Behörden haben verlangt, dass Sie eine öffentliche Warnung über die Sicherheit der von Ihnen verkauften Produkte herausgeben	1	2	3	4
5	Als Einzelhändler haben Sie einen Test durchgeführt um sicherzustellen, dass eines der von Ihnen verkauften Produkte sicher ist	1	2	3	4
6	Es wurden andere Maßnahmen durchgeführt, die sich auf Produktsicherheit beziehen	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	"Verbraucherschutzbehörden" sind nationale, regionale oder lokale Behörden, die Maßnahmen zur Marktüberwachung und andere Aktivitäten durchführen, um die Einhaltung der Verbraucherrechte und der Vorschriften zur Produktsicherheit sicherzustellen. Wurden Sie in den letzten zwölf Monaten durch eine Verbraucherschutzbehörde (oder durch Verbraucherschutzorganisationen) informiert, dass diese der Ansicht sind, dass Sie gegen das Verbraucherrecht verstoßen. Zum Beispiel in einer Besprechung mit oder einem Telefonanruf von einem Behördenmitarbeiter, durch die Zusendung eines Briefes oder einer E-Mail, in der Sie auf die Nicht-Einhaltung der Bestimmungen hingewiesen wurden, indem Sie verklagt wurden oder durch eine gerichtliche Verfügung.
-----	--

Nur eine Nennung möglich!

Ja	1
Nein	2
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 Die folgenden Aussagen beziehen sich darauf, die Einhaltung der Verbraucher- und Produktsicherheitsbestimmungen zu überwachen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie den folgenden Aussagen voll und ganz zustimmen - eher zustimmen - eher nicht zustimmen - überhaupt nicht zustimmen.

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spontan: Nicht relevant, da Sie keine Produkte verkaufen (NICHT VORLES EN)	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe

1	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5	6
2	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Produktsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5	6
3	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Nahrungsmittelsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5	6

4	Nichtregierungsorganisationen für Verbraucherangelegenheiten (NGOs) überwachen aktiv die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5	6
5	Die Organisationen zur freiwilligen Selbstkontrolle überwachen aktiv die Einhaltung des Verhaltenskodex oder der Verhaltensregeln in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5	6
6	Die Medien berichten regelmäßig über Unternehmen, die das Verbraucherrecht nicht einhalten.	1	2	3	4	5	6
7	Sie haben Ihre Geschäftspraktiken aufgrund eines Medienberichtes geändert.	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q14a NICHT IN FINNLAND FRAGEN - FINNLAND WEITER MIT Q14b

Q14a	Haben Sie in den letzten zwei Jahren sogenannte alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten (d.h. Schlichter, Mediatoren, Ombudsmänner, Schlichtungsstellen, Behörden für Verbraucherbeschwerden oder andere außergerichtliche Konfliktlösungsverfahren) genutzt um Streitigkeiten mit Endverbrauchern zu lösen?
------	---

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Nein, und Sie kennen auch keine dieser Mechanismen	1,
Nein, aber Sie kennen einige alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten	2,
Nein, aber Sie sind Mitglied einer Organisation für alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten	3,
Ja, Sie haben alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten genutzt	4,
Ja, Sie nutzen solche Mechanismen regelmäßig	5,
Ja, von der Organisation für alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten, bei der Sie Mitglied sind	6,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

Q14b NUR IN FINNLAND FRAGEN - ANDERE WEITER MIT Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,
	3,

4,
5,
6,
7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

AN ALLE

--

Q15 "Produktsicherheit" bezieht sich ausschließlich auf Konsumgüter und nicht auf Industrieprodukte. Unsichere Produkte sind solche Produkte, die gegen Sicherheitsstandards verstoßen, ausgenommen sind Gewehre oder Messer. Wenn Sie einmal an alle Produkte außer Nahrungsmittel denken, die augenblicklich in Deutschland auf dem Markt sind, glauben Sie, dass ...?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Im Wesentlichen alle Produkte sicher sind	1
Eine geringe Anzahl von Produkten unsicher ist	2
Eine große Anzahl von Produkten unsicher ist	3
Nicht relevant, da Sie ausschließlich Nahrungsmittel verkaufen	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

--

Q16 Wenn Sie einmal an alle Nahrungsmittel-Produkte denken, die augenblicklich in Deutschland auf dem Markt sind, glauben Sie, dass ...?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Im Wesentlichen alle Produkte sicher sind	1
Eine geringe Anzahl von Produkten unsicher ist	2
Eine große Anzahl von Produkten unsicher ist	3
Nicht relevant, da Sie keine Nahrungsmittel-Produkte verkaufen	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAFIE

PROG: Der Betrag muss in der jeweiligen Landeswährung eingetragen werden und wird automatisch in Euro umgerechnet (Umrechnungstabelle wurde zugesandt)

--

D1 Wie hoch war der Umsatz Ihres Unternehmens im letzten Jahr?

INT.: FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '999'

										EURO
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Welche der folgenden Verkaufskanäle für den Einzelhandel benutzen Sie?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Elektronischer Handel/Internet	1,
Versandgeschäfte (per Post)	2,
Telefonverkauf / Call Center (ausgenommen Elektronischer Handel, z.B. Verkäufe über Telefon, TV-Shopping)	3,
Vertrieb über Vertreter, die Verbraucher zu Hause besuchen	4,
Direkter Einzelhandelsverkauf (d.h. in Geschäften)	5,
Spontan: Andere (NICHT VORLESEN)	6,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3 Verkaufen Sie Nahrungsmittel oder andere Waren an Endverbraucher? Unter Nahrungsmittel verstehen wir: Nahrungsmittel, die von Verbrauchern zu Hause konsumiert werden, Nahrungsmittel zum Mitnehmen oder Nahrungsmittel zum sofortigen Verzehr.

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, Sie verkaufen Nahrungsmittel	1
Ja, Sie verkaufen sonstige Waren	2
Ja, Sie verkaufen sowohl Nahrungsmittel als auch sonstige Waren	3
Nein	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 In welchen Sprachen können Sie an den Endverbraucher verkaufen?

(NICHT VORLESEN - MEHRNENNUNGEN MÖGLICH)

Bulgarisch	1,
Tschechisch	2,
Dänisch	3,
Niederländisch	4,
Englisch	5,
Estnisch	6,
Finnisch	7,
Französisch	8,
Deutsch	9,
Griechisch	10,
Ungarisch	11,
Irish	12,
Italienisch	13,

Lettisch	14,
Litauisch	15,
Maltesisch	16,
Polnisch	17,
Portugiesisch	18,
Rumänisch	19,
Slowakisch	20,
Slowenisch	21,
Spanisch	22,
Schwedisch	23,
Isländisch	24,
Norwegisch	25,
Luxemburgisch	26,
Russisch	27,
Sonstige	28,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	29,

NEW BASED ON FL300 D6
