

ZA 5614

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

**Country Questionnaire
Luxembourg (German)**

FL331 - LUG

An alle

P1 Verkauft Ihr Unternehmen direkt an den Endverbraucher?

--

Ja	1
Nein	2

--

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

--

P2a Wie viele Beschäftigte hat Ihr Unternehmen?

(INT.: FALLS "WN/KA", DANN CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

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

--

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

--

P2b Hat Ihr Unternehmen...

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Weniger als 10 Beschäftigte	1
Zwischen 10 und 49 Beschäftigte	2
Zwischen 50 und 249 Beschäftigte	3
Mehr als 250 Beschäftigte	4
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

--

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", DANN CODE '00' - FALLS "WN/KA", DANN CODE '99')

Land/Länder

FL300 Q1

Q1.1 Wie hoch war im letzten Jahr der Anteil an Ihrem Gesamtumsatz von E-Commerce / Internetverkäufen? Bitte geben Sie mir eine Schätzung an

(INT.: FALLS "NICHT ZUTREFFEND", CODE '998' - FALLS "WN/KA", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Wie hoch war im letzten Jahr der Anteil an Ihrem Gesamtumsatz von E-Commerce / Internetverkäufen in Luxemburg? Bitte geben Sie mir eine Schätzung an

(INT.: FALLS "NICHT ZUTREFFEND", CODE '998' - FALLS "WN/KA", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Bitte geben Sie mir eine Schätzung an, wie hoch im letzten Jahr der Anteil am Gesamtumsatz Ihres Unternehmens von Verkäufen über Telefon oder per Post war

(INT.: FALLS "NICHT ZUTREFFEND", CODE '998' - FALLS "WN/KA", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Geben Sie mir bitte eine Schätzung an, wie hoch im letzten Jahr der Anteil an Ihrem Gesamtumsatz von Internetverkäufen, Verkauf über Telefon oder per Post in andere EU-Länder war

(INT.: FALLS "NICHT ZUTREFFEND", CODE '998' - FALLS "WN/KA", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Wie wichtig sind Ihrer Ansicht nach die folgenden Hindernisse für den Ausbau Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe in andere EU-Länder?
----	--

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Sehr wichtig	Ziemlich wichtig	Nicht sehr wichtig	Überhaupt nicht wichtig	[WN/KA]
1	Zusätzliche Kosten bei der Einhaltung der steuerlichen Vorschriften des Landes (z.B. geltende nationale MwSt.-Regelung)	1	2	3	4	5
2	Zusätzliche Kosten bei der Einhaltung anderer Verbraucherschutzregelungen und eines anderen Vertragsrechts (einschließlich Anwaltsberatung)	1	2	3	4	5
3	Höhere Kosten für grenzüberschreitende Lieferungen im Vergleich zu Inlandslieferungen	1	2	3	4	5
4	Eventuell höhere Kosten, die sich aus der grenzüberschreitenden Beilegung von Beschwerden und Streitigkeiten ergeben	1	2	3	4	5
5	Eventuell höhere 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 Geschäftsvorgängen	1	2	3	4	5

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

NEW

Q3	Unter "Verbraucherrecht" verstehen wir die Gesetzgebung, die sich mit den wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher befasst. Es beinhaltet nicht Produktsicherheit. Wenn sich Fragen auf Produktsicherheit beziehen, wird dies ausdrücklich angegeben. Wissen Sie, wo Sie einschlägige Informationen und Beratung über das Verbraucherrecht in Luxemburg oder einem anderen EU-Land finden oder erhalten können?
----	--

(LAUT VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH) - (INT.: FALLS DER BEFRAGTE MIT "JA, UNTER AUSDRÜCKLICHER ANGABE DES EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERZENTRUMS" ANTWORTET, BITTE CODE "4" NOTIEREN)

Ja, hinsichtlich des Verbraucherrechts in Luxemburg	1,
Ja, hinsichtlich des Verbraucherrechts in anderen EU-Ländern	2,
Nein, weder in Luxemburg noch in anderen EU-Ländern	3,
Spontan: Ja, wobei Befragter ausdrücklich das Europäische Verbraucherzentrum nennt (NICHT VORLESEN)	4,
[WN/KA]	5,

NEW

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

Q4a	
-----	--

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

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

Q4b	Die bedenkzeit ist das recht eines verbranchers, fur ein produkt, das er im internet, per telefon oder per post gekauft hat, wahrend einer bestimmten zeit zuruckzusenden, ohne eine Geldstrafe zahlen zu müssen, Wie lange ist die Begezzeit in Luxemburg? Bitte geben Sie mir ihre antwort in Arbeitstagen,
-----	---

(ENQ. : SI "WN/KA", CODIEREN '999') - (Nur eine Antwort möglich)

Arbeitstagen

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

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

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

Vorlesen Nur eine Antwort 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 |
| Keines davon (NICHT VORLESEN) | 4 |
| [WN/KA] (NICHT VORLESEN) | 5 |

FL300 Q12_a

BITTE Q5b NUR IN IE UND UK FRAGEN - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q6 - Q5b NICHT IN SCHOTTLAND FRAGEN - SCHOTTLAND WEITER MIT Q5c

Q5b

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |

FL300 Q12_b1

BITTE Q5c NUR IN SCHOTTLAND FRAGEN - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q6

Q5c

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |

	4
	5

FL300 Q12_b2

An alle

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

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Verboten	nicht verboten	[WN/KA]
--	--------------------------	----------	----------------	---------

1	In Marketingmaterial eine Rechnung oder ein ähnliches Dokument beilegen, dass 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 Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit betrügerischer Werbung, Aussagen oder Angeboten durch Ihre Konkurrenz zu tun?

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Ja, schon öfters	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	4

FL300 Q15

Q8 Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit irreführender oder täuschender Werbung, Aussagen oder Angeboten von Ihrer Konkurrenz zu tun? 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.

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Ja, schon öfters	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
[WN/KA]	4

FL300 Q16

Q9 Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit irreführender oder täuschender Werbung, Aussagen oder Angeboten von Ihrer Konkurrenz in Bezug auf die Umweltverträglichkeit ihrer Produkte zu tun (missverständliche Umweltaussagen)?

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Ja, schon öfters	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	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 - zustimmen - 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	[WN/KA]
--	--------------------------	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	---------

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	Nicht relevant, Sie verkaufen keine Produkte (NICHT VORLESEN)	[WN/KA]
--	--------------------------	----	------	---	---------

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 irgendeinen Test durchgeführt um sicherzustellen, dass irgendeines der von Ihnen verkauften Produkte sicher ist	1	2	3	4
6	Andere Massnahmen, die sich auf Produktsicherheit beziehen	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	"Verbraucherschutzorganisationen" sind nationale, regionale oder lokale Behörden, die dafür sorgen, dass der Markt überwacht und die Einhaltung der Vorschriften über Produktsicherheit garantiert wird. 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 bei einer Besprechung oder einem Telefonanruf von einem Behördenmitarbeiter, durch die Zusendung eines Briefes oder einer E-Mail, in dem/der Sie auf Ihre Nicht-Beachtung der Bestimmungen hingewiesen wurden, durch Vorladung vor Gericht oder durch eine gerichtliche Verfügung.
-----	---

Nur eine Antwort möglich

Ja	1
Nein	2
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	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 - zustimmen - 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	Nicht relevant, da Sie keine Produkte verkaufen (NICHT VORLESEN)	[WN/KA]

1	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche in Luxemburg	1	2	3	4	5	6
2	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Produktsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche in Luxemburg	1	2	3	4	5	6
3	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Nahrungsmittelsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche in Luxemburg	1	2	3	4	5	6
4	Verbraucher-Nichtregierungsorgansationen (NGOs) überwachen aktiv die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche in Luxemburg	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 Luxemburg	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

Bitte Q14a nicht in Finnland fragen - für Finnland zu Q14b weitergehen

--

Q14a	Haben Sie in den letzten zwei Jahren sogenannte alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten (z.B. Arbitratoren, Mediatoren/Schlichter, Ombudsmänner, Schlichtungsstellen, Consumer Complaints Boards 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,
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

BITTE Q14b NUR IN FINNLAND FRAGEN - ALLE ANDEREN 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 gewerbliche Waren. Unsichere Produkte können gegen Sicherheitsstandards verstossen, dies gilt nicht für Gewehre oder Messer. Wenn Sie einmal an alle Produkte außer Nahrungsmittel denken, die augenblicklich in Luxemburg auf dem Markt sind, glauben Sie dass.....?

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

im wesentlichen alle Produkte sicher sind	1
eine geringe Anzahl von Produkten unsicher sind	2
eine große Anzahl von Produkten unsicher sind	3
Nicht relevant, da Sie keine non-food-Produkte verkaufen	4
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Wenn Sie einmal an alle Nahrungsmittelprodukte denken, die augenblicklich in Luxemburg auf dem Markt sind, glauben Sie dass...?

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

im wesentlichen alle Produkte sicher sind	1
eine geringe Anzahl von Produkten unsicher sind	2
eine große Anzahl von Produkten unsicher sind	3
Nicht relevant, da Sie keine Food-Produkte verkaufen	4
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAPHIE

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 "WN/KA", CODE '999'

Landeswährung eintragen

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Welche der folgenden Verkaufskanäle des Einzelhandels benutzen Sie?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

E-Commerce/Internetverkäufe	1,
Versandgeschäfte (per Post)	2,
TeleSales/Call Center (ausschließlich E-Commerce, z.B. Verkäufe über Telefon, Teleshopping)	3,
Vertrieb über Vertreter, die Verbraucher zu Hause besuchen	4,
Direkter Einzelhandelsverkauf (z.B. in Geschäften)	5,
Andere (NICHT VORLESEN)	6,
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	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."

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Ja, Sie verkaufen Nahrungsmittel	1
Ja, Sie verkaufen sonstige Waren	2
Ja, Sie verkaufen Nahrungsmittel und sonstige Waren	3
Nein	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4 In welchen Sprachen können Sie Verkaufsgespräche mit Endverbrauchern führen?

(NICHT VORLESEN - MEHRFACHANTWORTEN 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,
Spontan: Sonstiges	28,
WN/KA	29,

NEW BASED ON FL300 D6