ZA 5614

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

Country Questionnaire
Luxembourg (Luxembourgish)

FL331 - LUL

UN ALLEGUER

P1	Verkeeft Är Entreprise direkt un Endverbraucher?

Jo	1
Nee	2

WANN "NEE", CODE 2 BEI P1, DANN INTERVIEW STOPPEN

P2a	Wéi vill Mataarbechter hutt Dir an Ärer Entreprise?

(INT.: WANN "WN/KÄ", CODE '999') - (JUST ENG ÄNTWERT)

					Mataarbechter

WA MANNER WÉI 10 MATAARBECHTER, P2a<10, INTERVIEW STOPPEN - WA P2a=999, BEI P2b GOEN - ANER BEI P3 GOEN

P2b	Huet Är Entreprise...

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Manner wéi 10 Mataarbechter	1
zweschen 10 an 49 Mataarbechter	2
zweschen 50 an 249 Mataarbechter	3
250 Mataarbechter oder méi	4
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5

WA P2b=1 ODER P2b=5, INTERVIEW STOPPEN

D5	A wéi vill EU-Länner maacht Dir am Moment grenziwwerschreidend Venten un Endverbraucher? An eiser Definitioun ass eng grenziwwerschreidend Vente eng Vente iwwer Telefon, per Post oder Internet oder während engem Hausbesuch beim Endverbraucher (d.h. d'breet Öffentlechkeet), deen an engem aneren EU-Memberstaat wunnt wéi de Verkeefer. D'Origine vun de verkaafte Produiten ass net relevant. Et ass ganz wichteg, dass den Endverbraucher an engem aneren EU-Land wunnt wéi de Verkeefer, wann d' Transaktioun stattfennt. Venten a Butteker u Léit aus engem aneren EU-Land, déi an der Vakanz oder op engem Shoppingstripp am Ausland sinn, gellen net als grenziwwerschreidend Transaktiounen.

(INT.: WANN "DIR VERKAAFT JUST U KONSUMENTEN AN ÄREM EEGENE LAND", CODE '00' - WANN "WN/KÄ", CODE '99')

		Land/Länner

FL300 Q1

Q1.1	Kënnt Dir w.e.g. de Prozentsaz vun Ärem ganze Chiffre d'affaires vu leschtem Joer aus dem E-Commerce/den Internet-Ventë schätzen?

(INT.: WANN "NET ZOUTREFFEND", CODE '998' - WANN "WN/KÄ", CODE '999') - (NËMMEN ENG ÄNTWERT)

			%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2	Kennt Dir mir w.e.g. de Prozentsaz vun Ärem ganzen Chiffre d'Affaires vum leschten Joer aus den Internet-Venten zu Letzebuerg schätzen?

(INT.: WANN "NET ZOUTREFFEND", CODE '998' - WANN "WN/KÄ", CODE '999') - (NËMMEN ENG ÄNTWERT)

			%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3	Kënnt Dir w.e.g. de Prozentsaz vun Ärem ganze Chiffre d'affaires vu leschtem Joer aus de Venten iwwer Telefon oder per Post schätzen?

(INT.: WANN "NET ZOUTREFFEND", CODE '998' - WANN "WN/KÄ", CODE '999') - (NËMMEN ENG ÄNTWERT)

			%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4	Kënnt Dir w.e.g. de Prozentsaz vun Ärem ganze Chiffre d'affaires vu leschtem Joer aus de Venten iwwer den Internet, iwwer Telefon oder per Post u Konsumenten an aner EU-Länner schätzen?

(INT.: WANN "NET ZOUTREFFEND", CODE '998' - WANN "WN/KÄ", CODE '999') - (NËMMEN ENG ÄNTWERT)

			%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q2	Wéi bedeitend sinn ärer Meenung no folgend Hindernisser fir d'Entwecklung vun Ären grenziwwerschreidenden Venten an aner EU-Länner?

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	Ganz bedeitend	Zimlech bedeitend	Wéineg bedeitend	Guer net bedeitend	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Zousätzlech Konformitéitskäschte wéinst verschiddenen nationale Steierregulatiounen (z.B. TVA-Virschrëften)	1	2	3	4	5
2	Zousätzlech Konformitéitskäschte wéinst verschiddene Konsumenteschutz-Virschrëften an dem Vertragsrecht (Rechtsberodung inclus)	1	2	3	4	5
3	Méi héich Käschte fir grenziwwerschreidend Liwwerunge verglach mat inländesche Liwwerungen	1	2	3	4	5
4	Potenziell méi héich Käschten am Kader vu grenziwwerschreidende Reklammatiounen a Litigen	1	2	3	4	5
5	Potenziell méi héich Käschten am Kader vu Bedruchsrisiko an dem Netbezuelen vu grenziwwerschreidenden Venten	1	2	3	4	5
6	Zousätzlech Käschte wéinst Sproochenënnerscheeder	1	2	3	4	5
7	Zousätzlech Käschten nom Service Après-Vente bei grenziwwerschreidende Venten	1	2	3	4	5

8	Restriktioune bei grenziwwerschreidende Venten, déi vu Produzenten oder Fournisseuren operluecht ginn	1	2	3	4	5

NEW

Q3 "Konsumentegesetzer" soll verstane ginn als Gesetzer, déi sech mat de wirtschaftlechen Interessie vu Konsumente beschäftegen. Heimat ass awer net d'Produktsécherhet gemengt. Wa Froe sech op d'Produktsécherheet bezéien, da gëtt dat explizit gesot. Wësst Dir, wou Dir relevant Informatiounen a Rotschléi iwwer Konsumentegesetzer fannt oder kritt, déi entweder zu Letzebuergoder en anert EU-Land betreffen?

(VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH) - (INT.: WANN DEN INTERVIEWTEN ÄNTWERT "JO, AN DEN EUROPÄESCHE KONSUMENTENZENTRUM SPEZIELL NENNT", W.E.G. "4" ENCODÉIEREN)

Jo, wat d'Gesetzer an Lëtzebuerg ugeet	1,
Jo, wat d'Gesetzer an aneren EU-Länner ugeet	2,
Nee, weder fir Lëtzebuerg nach fir aner EU-Länner	3,
Jo, gemengt ass speziel den Européeschen Zenter fir d´Konsumenten;Centre européen des consommateurs (NET VIRLIESEN)	4,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5,

NEW

Q4a A FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO FROEN - ANER BEI Q4b GOEN

Q4a

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

Q4b AN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO FROEN - ANER BEI Q5a GOEN

Q4b	D'Bedenkzäit ass engem Konsument säi Recht, fir e Produit, deen hien am Internet, per Telefon oder Post kaaft huet, während enger gewësser Period zréckzeginn, ouni mussen eng Strof ze bezuelen. Wéi laang dauert d'Bedenkzäit an Lëtzebuerg? Gitt w.e.g. Är Äntwert a SCHAFFDEEG un.

(INT.: WANN "WN/KÄ", CODE '999') - (NËMMENG ENG ÄNTWERT)

			Schaffdeeg

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

Q5a NET AN IE AN UK FROEN - IE AN UK BEI Q5b GOEN

Q5a	Vervollstännegt w.e.g. d'folgend Ausso op eng korrekt Manéier. De Konsument huet d'Recht ze verlaangen, dass e futtisse Produit gefléckt gëtt?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Innerhalb vun 1 Joer ab dem Datum, wou hien de Produit kaaft huet	1
Innerhalb vun 2 Joer ab dem Datum, wou hien de Produit kaaft huet	2
Innerhalb vu minimum 2 Joer ab dem Datum, wou hien de Produit kaaft huet, respektiv méi laang fir eng Rei speziell Produiten	3
Näischt dovun (NET VIRLIESEN)	4
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5

FL300 Q12_a

Q5b JUST AN IE AN UK FROEN - ANER BEI Q6 GOEN - Q5b NET A SCHOTTLAND FROEN - SCHOTTLAND BEI Q5c GOEN

Q5b	

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

Q5c JUST A SCHOTTLAND FROEN - ANER BEI Q6 GOEN

Q5c	

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

UN ALLEGUER

Q6	Ech wäert Iech elo 4 Aussoen iwwer Gesetzer an Lëtzebuerg virliesen, déi Geschäftspraktiken betreffen. Dest si souwoul verbueden wéi net verbueden Praktiken. Kennt Dir w.e.g. fir all eenzel Ausso uginn, ob des Praktik verbuet ass oder net?

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	Verbueden	Net verbueden	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	A Marketingënnerlagen eng Rechnung oder en ähnlecht Dokument draleeën, dat een opfuerdert, eppes ze bezuelen	1	2	3
2	Reklamm maache fir Produiten, déi extrem bëlleg si verglach mat aner Offeren, ouni dass de Verkeefer eng raisonabel Quantitéit Produiten, fir ze verkafen, huet	1	2	3
3	Iwwerdriwwen Aussoen an enger Reklamm maachen	1	2	3
4	E Produit als "gratis" beschreiwen, wann et just gratis ass, wann d'Clienten eng gebühreflichteg Telefonsnummer uruffen	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Sinn Iech an de leschten zwielef Méint frauduléis Reklammen, Aussoen oder Offere vun Äre Konkurrente begéint?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, e puer Mol	1
Jo, eng oder zwou Kéieren	2
Nee	3
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4

FL300 Q15

Q8	Sinn Iech an de leschten zwielef Méint iirféiernd oder täuschend Reklammen, Aussoen oder Offere vun Äre Konkurrente begéint? Iirféiernd oder täuschend Reklamme si Reklamme, déi iwwert d'Wueren oder d'Servicer, déi solle verkaaft ginn, falsch Informatiounen enthalen oder sachlech richteg Informatiounen op eng täuschent Manéier presentéieren.

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, e puer Mol	1
Jo, eng oder zwou Kéieren	2
Nee	3
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4

FL300 Q16

Q9	Sinn Iech an de leschten zwielef Méint iwwerdriwwen oder iirféiernd Reklammen, Aussoen oder Offere vun Äre Konkurrente begéint iwwer d'positiv Effete vun hire Produiten fir d'Ëmwelt (iirféierend Ëmweltbehaaptungen)?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, e puer Mol	1
Jo, eng oder zwou Kéieren	2
Nee	3
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4

NEW

Q10	Wann Dir elo un d'Gesetzer denkt, déi sech mat de wirtschaftlechen Interessie vun de Konsumente befaassen, sot w.e.g., ob Dir mat de folgenden Aussoe ganz averstanen, averstanen, net averstanen oder guer net averstane sidd. Ech confirméieren Iech nach eng Kéier, dass all Är Äntwerte strikt anonym sinn.

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	ganz averstanen	averstanen	net averstanen	guer net averstanen	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Dir erfëllt d'Konsumentegesetzer	1	2	3	4	5
2	Är Konkurrenten erfëllen d'Konsumentegesetzer	1	2	3	4	5

FL300 Q18

Q11	Wat d'Produktsécherheet ugeet, ass eng vun de folgende Saachen an de leschten zwee Joer an Ärer Entreprise geschitt?

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	Jo	Nee	Net relevant, Dir verkaaft keng Produiten (NET VIRLIESEN)	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Dir krut Reklamatiounen vu Konsumenten wéinst der Sécherheet vun engem vun den Produiten, déi Dir verkaaft	1	2	3	4
2	D'Autoritéiten hunn d'Sécherheet vun engem vun de Produiten, déi Dir verkaaft, iwwerpréiwt	1	2	3	4
3	D'Autoritéiten hu gefuerdert, dass ee vun de Produiten, déi Dir verkaaft hutt, zréckzeruff oder vum Maart geholl gëtt	1	2	3	4
4	D'Autoritéiten hu gefuedert, dass Dir eng öffentlech Warnung iwwert d'Sécherheet vun engem vun de Produiten, déi Dir verkaaft hutt, erausbrengt	1	2	3	4
5	Dir, als Händler, hutt Tester gemaach, fir sécherzegoen, dass all d'Produiten, déi Dir verkaaft hutt, sécher waren	1	2	3	4
6	Iergendeng aner Zwangsmoossnam am Zesummenhang mat der Produktsécherheet	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12	"Konsumentenautoritéiten" sinn national, regional a lokal öffentlech Autoritéiten, déi Maartiwwerwaachungsaktivitéiten duerchféieren oder aner Aktivitéiten, déi dorop ausgeriicht sinn, dass d'Gesetzer am Zesummenhang mam Konsumenteschutz an der Produktsécherheet agehale ginn. Gouft Dir an de leschten 12 Méint vun de Konsumentenautoritéiten (oder Konsumenteschutzorganisatiounen) forméiert, dass si der Meenung sinn, dass Dir géint Konsumentegesetzer verstousst? Zum Beispill an engem Meeting oder um Telefon mat engem Beamten, oder andeems si Iech e Bréif oder eng E-Mail iwwert d'Net-Anhale vu Gesetzer geschéckt, Iech viru Geriicht geholl oder eng Verfügung géint Iech erlooss hunn.

(NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13	Déi folgend Aussoe bezéie sech op d'Kontrollen, dass d'Gesetzer am Zesummenhang mam Konsumenteschutz an der Produktsécherheet agehale ginn. Sot w.e.g., ob Dir mat de folgenden Aussoe ganz averstanen, averstanen, net averstanen oder guer net averstane sidd:

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	ganz averstanen	averstanen	net averstanen	guer net averstanen	Net relevant, Dir verkaaft keng Produiten (NET VIRLIESEN)	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	D'öffentlech Autoritéite kontrolléieren aktiv an assuréieren, dass d'Konsumentegesetzer an Ärer Branch an Lëtzebuerg agehale ginn	1	2	3	4	5	6
2	D'öffentlech Autoritéite kontrolléieren aktiv an assuréieren, dass d'Gesetzer am Zesummenhang mat der Produktsécherheet an Ärer Branch an Lëtzebuerg agehale ginn	1	2	3	4	5	6

3	D'öffentlech Autoritéite kontrolléieren aktiv an assuréieren, dass d'Gesetzer am Zesummenhang mat der Liewensmëttelsécherheet an Ärer Branch an Lëtzebuerg agehale ginn	1	2	3	4	5	6
4	Konsumenteschutz-ONG kontrolléieren aktiv, dass d'Konsumentegesetzer an Ärer Branch an Lëtzebuerg agehale ginn	1	2	3	4	5	6
5	D'Selbstkontrollorganismë kontrolléieren aktiv, dass d'Verhalenskodexen oder d'Uwennungsnormen an Ärer Branche an Lëtzebuerg agehale ginn	1	2	3	4	5	6
6	D'Medië berichte reegelméisseg vun Entreprisen, déi d'Konsumentegesetzer net anhalen	1	2	3	4	5	6
7	Dir hutt Är Geschäftspraktiken als Resultat vun enger Geschicht an de Medië geännert	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q14a NET A FINNLAND FROEN - FINNLAND BEI Q14b GOEN

Q14a	Hutt Dir an de leschten 2 Joer Alternativ Sträitbäileeungsmechanismus genotzt (d.h. Schiedsgeriicht, Mediateur, Ombudsmann, Schlichtungsorgan, Konsumentenschutz, Schlichtungskomittee, aner aussergeriichtlech Eenegungsorganismen), fir Sträitfäll mat Clienten bäizeleeen

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Nee, an Dir kennt keng esou Mechanismen	1,
Nee, mä Dir kennt verschidden Alternativ Sträitbäileeungsmechanismen	2,
Nee, mä Dir sidd Member vun engem Alternativen Sträitbäileeungsmechanismus	3,
Jo, Dir hutt Alternativ Sträitbäileeungsmechanisme benotzt	4,
Jo, Dir benotzt reegelméisseg dës Mechanismen	5,
Jo, duerch den Alternative Sträitbäileeungsmechanismus, wou Dir Member sidd	6,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

Q14b JUST A FINNLAND FROEN - ANER BEI Q15 GOEN

Q14b	

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

UN ALLEGUER

Q15	"Produktsécherheet" bezitt sech op Konsumentenproduiten an net op industriell Produiten. Net sécher Produiten halen d'Sécherheetsstandaren net an, dest gellt net fir Gewierer an Messeren. Wann Dir un all d'Netliewensmettel-Produiten denkt, déi am Moment an Lëtzebuerg um Maart sinn, denkt Dir dann, dass...?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Am Weesentlechen all d'Produite sécher sinn	1
Eng kleng Unzuel vu Produiten net sécher sinn	2
Eng bedeitend Unzuel vun Produiten net sécher sin	3
Net relevant, well Dir keng Netliewensmëttel-Produite verkaaft	4
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16	Wann Dir un all d'Liewensmëttel denkt, déi am Moment an Lëtzebuerg um Maart sinn, denkt Dir dann, dass...?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Am Weesentlechen all d'Produite sécher sinn	1
Eng kleng Unzuel vu Produiten net sécher sinn	2
Eng bedeitend Unzuel vun Produiten net sécher sin	3
Net relevant, well Dir keng Liewensmëttele verkaaft	4
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAPHIQUES

PROG: De Montant muss direkt an der lokaler Währung agedroe ginn, dëse Montant gëtt automatesch an Euroen ëmgerechent (d'Ëmrechnungstabell ass geschéckt ginn)

D1	Wat war de Chiffre d'affaires vun Ärer Entreprise d'lescht Joer?

(INT.: WANN "WN/KÄ", CODE '999')

										€

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2	Benotzt Dir déi folgend Vertriebsméiglechkeete fir den Eenzelhandel?
	(VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH)

E-Commerce/Internet	1,
Katalog (per Post)	2,
Telefonverkaf/Callcenter (ouni E-Commerce, z.B. Verkaf iwwer Telefon, Fernsehshopping)	3,
Verkaf duerch Vertrieder, déi d'Clienten doheem besichen	4,
Direkten Eenzelhandel (d.h. Butteker)	5,
Aner (NET VIRLIESEN)	6,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3	Verkaaft Dir Liewensmettel oder aner Wueren un Endverbraucher? "Mat Liewensmettel menge mir Liewensmettel, déi Konsumenten doheem iessen kennen, déi si mathuelen (Takeaway) oder op der Plaz iesse kennen"
	(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, Dir verkaaft Liewensmëttel	1
Jo, Dir verkaaft aner Wueren	2
Jo, Dir verkaaft esouwuel Liewensmëttel wéi och aner Wueren	3
Nee	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4	A wéi enge Sprooche sidd Dir bereet, fir un Endverbraucher ze verkafen?
	NÄISCHT SUGGERÉIEREN - NET VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

bulgaresch	1,
tcheschesch	2,
dänesch	3,
hollänesch	4,
englesch	5,
estesch	6,
finnesch	7,
franséich	8,
däitsch	9,

griechesch	10,
ungaresch	11,
Iresch	12,
italienesch	13,
lettesch	14,
litauesch	15,
matesesch	16,
polnesch	17,
portugiesesch	18,
roumänesch	19,
slowakesch	20,
slowenesch	21,
spuenesch	22,
schwedesch	23,
Islännesch	24,
Norwegesch	25,
lëtzebuergesch	26,
russesch	27,
Aner	28,
WN/KÄ	29,

NEW BASED ON FL300 D6