

ZA 5614

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

**Country Questionnaire
Netherlands**

FL331 - NL

IEDEREEN

P1 Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan consumenten?

Ja	1
Nee	2

ALS "NEE", CODE 2 IN P1, STOP VERVOLGENS INTERVIEW

P2a Hoeveel werknemers werken er in uw bedrijf?

(INT.: ALS "WEET NIET/GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (EEN ANTWOORD MOGELIJK)

					werknemers
--	--	--	--	--	------------

ALS MINDER DAN 10 WERKNEMERS, P2a<10, STOP INTERVIEW - ALS P2a=999, GA NAAR P2b - ANDEREN GA NAAR P3

P2b Heeft uw bedrijf...

(OPLEZEN - SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Minder dan 10 werknemers	1
10 tot 49 werknemers	2
50 tot 249 werknemers	3
Meer dan 250 werknemers	4
WNGA (NIET OPLEZEN)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 In hoeveel EU-landen levert u tegenwoordig grensoverschrijdende goederen en/of diensten aan de uiteindelijke consument?"Volgens onze definitie zijn grensoverschrijdende leveringen, leveringen per telefoon, per postorder of e-commerce, of via een thuisbezoek aan de uiteindelijke consument (dat is het grote publiek) die in een andere EU-lidstaat woont dan het land van de verkoper. De herkomst van het verkochte product is niet belangrijk. Wat van belang is, is dat wanneer de transactie plaatsvindt de uiteindelijke consument een inwoner is van een ander land in de EU dan dat van de verkoper. Levering via winkels aan personen uit een ander EU-land die op vakantie zijn of een uitstapje maken om te winkelen, gelden niet als grensoverschrijdende verkopen."

(INT.: ALS "U VERKOOPT ALLEEN AAN CONSUMENTEN IN UW EIGEN LAND", CODE '00' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '99')

land(en)

FL300 Q1

Q1.1 Kunt u een schatting geven van het percentage van uw totale omzet uit: e-commerce/internetverkoop?

(INT: ALS "NIET VAN TOEPASSING", CODE '998' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Kunt u een schatting geven van het percentage van uw totale omzet uit: e-commerce/internetverkoop in Nederland?

(INT: ALS "NIET VAN TOEPASSING", CODE '998' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Kunt u een schatting geven van het percentage van uw totale omzet uit: verkoop per telefoon of per post?

(INT: ALS "NIET VAN TOEPASSING", CODE '998' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Kunt u een schatting geven van het percentage van uw totale omzet uit: verkoop via het internet, de telefoon of per post aan consumenten in andere EU-landen?

(INT: ALS "NIET VAN TOEPASSING", CODE '998' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Hoe belangrijk zijn de volgende obstakels voor de ontwikkeling van uw grensoverschrijdende leveringen naar andere EU-landen?
----	--

(EÉN ANTWOORD PER REGEL)

	(OPLEZEN)	Erg belangrijk	Wel belangrijk	Niet zo belangrijk	Helemaal niet belangrijk	W/NGA (NIET OPLEZEN)
1	Aanvullende kosten van het voldoen aan verschillende nationale belastingregels (bijv. btw-regels)	1	2	3	4	5
2	Aanvullende kosten van het voldoen aan verschillende regels voor consumentenbescherming en contractwetgeving (inclusief juridisch advies)	1	2	3	4	5
3	Hogere kosten van grensoverschrijdende levering in vergelijking met binnenlandse levering	1	2	3	4	5
4	Mogelijk hogere kosten voor het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen	1	2	3	4	5
5	Mogelijk hogere kosten voor risico op fraude en wanbetaling bij grensoverschrijdende leveringen	1	2	3	4	5
6	Extra kosten die ontstaan door taalproblemen	1	2	3	4	5
7	Extra kosten van after-sales-service bij grensoverschrijdende transacties	1	2	3	4	5

8	Beperkingen op grensoverschrijdende leveringen die zijn opgelegd door fabrikanten of leveranciers	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

Q3	"Consumentenwetgeving" dient te worden opgevat als wetgeving die betrekking heeft op de economische belangen van consumenten die niet productveiligheid omvat. Wanneer vragen betrekking hebben op productveiligheid, dan zal dit expliciet worden vermeld. Weet u waar u relevante informatie en advies kunt vinden of krijgen over consumentenwetgeving met betrekking tot Nederland of een ander EU-land?
----	--

(OPLEZEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK) - (INT.: ALS DE RESPONDENT ANTWOORDT "JA, EN MET NAME HET EUROPEES CONSUMENTEN CENTRUM NOEMT" CODE "4")

Ja, met betrekking tot wetgeving in Nederland	1,
Ja, met betrekking tot wetgeving in andere EU-landen	2,
Nee, niet voor Nederland noch voor andere EU-landen	3,
Ja, noemt expliciet het Europees Consumenten Centrum (NIET OPLEZEN)	4,
WNINGA (NIET OPLEZEN)	5,

NEW

VRAAG Q4a IN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE,DE, IS, NO - ANDEREN GA NAAR Q4b

Q4a	
-----	--

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

VRAAG Q4b IN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - ANDEREN GA NAAR Q5a

Q4b	De afkoelingsperiode is het wettelijke recht van een consument om een product dat op het internet, telefonisch of per postorder werd gekocht, binnen een bepaalde periode terug te sturen, zonder een boete te betalen. Wat is de duur van de afkoelingsperiode in Nederland? Geef uw antwoord in WERKdagen.
-----	--

(INT.: ALS "WEET NIET/GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

werkdagen

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

Q5a NIET VRAGEN IN IE EN UK - IE EN UK GA NAAR Q5b

Q5a Kunt u de volgende uitspraak correct aanvullen? "De consument heeft het recht om reparatie van een defect product te vragen..."

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Binnen 1 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop	1
Binnen 2 jaren vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop	2
Binnen minimaal 2 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop en langer voor enkele specifieke producten	3
Geen van bovengenoemde	4
W\N\GA (NIET OPLEZEN)	5

FL300 Q12_a

VRAAG Q5b ALLEEN IN IE EN UK - ANDEREN GA NAAR Q6 - Q5b NIET VRAGEN IN SCHOTLAND - SCHOTLAND GA NAAR Q5c

Q5b

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

FL300 Q12_b1

VRAAG Q5c ALLEEN IN SCHOTLAND - ANDEREN GA NAAR Q6

Q5c

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2

	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

IEDEREEN

Q6 Ik ga vier stellingen voorlezen over wetgeving met betrekking tot commerciële praktijken in Nederland. Dit zijn verboden en niet-verboden praktijken. Kunt u voor elke stelling aangeven of deze praktijk verboden is of niet?

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)

(OPLEZEN)	Verboden	Niet verboden	WN\GA (NIET OPLEZEN)
-----------	----------	---------------	----------------------

1	Een factuur, of vergelijkbaar document dat om betaling vaagt, bijsluiten in reclamemateriaal.	1	2	3
2	Adverteren met producten tegen zeer lage prijzen in vergelijking met andere aanbiedingen, zonder een voldoende voorraad te hebben van deze producten	1	2	3
3	Overdreven uitspraken doen in een advertentie	1	2	3
4	Een product als "gratis" omschrijven, terwijl die alleen gratis verkrijgbaar is voor klanten die een duur telefoonnummer bellen	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 Bent u in de afgelopen twaalf maanden frauduleuze advertenties, uitspraken of aanbiedingen tegengekomen van uw concurrenten?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, meerdere malen	1
Ja, een of twee maal	2
Nee	3
WN\GA (NIET OPLEZEN)	4

FL300 Q15

Q8	Heeft u in de afgelopen twaalf maanden geconstateerd dat uw concurrenten willens en wetens onveilige producten verkochten? Met onveilige producten bedoelen we consumentenproducten, geen industriële producten of voedingsmiddelen, die niet voldoen aan veiligheidsnormen.
----	--

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, meerdere malen	1
Ja, een of twee maal	2
NEE	3
WNINGA (NIET OPLEZEN)	4

FL300 Q16

Q9	Bent u in de afgelopen twaalf maanden overdreven of misleidende uitspraken van concurrenten tegengekomen over de gunstige effecten van hun producten op het milieu (misleidende milieucclaims)?
----	---

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, meerdere malen	1
Ja, een of twee maal	2
NEE	3
WNINGA (NIET OPLEZEN)	4

NEW

Q10	Wanneer u nu denkt aan alle wetgeving waarin de economische belangen van consumenten worden geregeld, kunt u me dan vertellen of u het met de volgende uitspraken zeer eens bent - eens bent - oneens bent - zeer mee oneens bent. Ik wil graag nogmaals bevestigen dat alle antwoorden strikt anoniem zullen worden behandeld.
-----	---

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)

	(OPLEZEN)	Zeer mee eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer mee oneens	WNINGA (NIET OPLEZEN)
--	-----------	---------------	----------	------------	-----------------	-----------------------

1	U voldoet aan de consumentenwetgeving	1	2	3	4	5
2	Uw concurrenten voldoen aan de consumentenwetgeving.	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11	Heeft in de afgelopen twee jaar één van de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden met betrekking tot productveiligheid?
-----	---

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)

(OPLEZEN)	Ja	NEE	Niet relevant, geen verkoop van producten (NIET OPLEZEN)	W/NGA (NIET OPLEZEN)
-----------	----	-----	--	----------------------

1	U heeft klachten van klanten ontvangen over de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3	4
2	De autoriteiten controleerden de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3	4
3	De autoriteiten verzochten u een product dat u verkocht terug te trekken of terug te roepen	1	2	3	4
4	De autoriteiten verzochten u een openbare waarschuwing te publiceren over de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3	4
5	U, als detailhandelaar, voerde tests uit om te verzekeren dat een product dat u verkocht veilig was	1	2	3	4
6	Een andere handhavingsactie met betrekking tot productveiligheid	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	"Consumentenautoriteiten" zijn nationale, regionale en lokale autoriteiten die marktbevakingsactiviteiten en andere activiteiten uitvoeren. Deze zijn bedoeld om naleving van de consumenten- en productveiligheidswetgeving te waarborgen. Bent u in de afgelopen 12 maanden door de consumentenautoriteiten (of door consumentenorganisaties) benaderd, omdat zij van mening zijn dat u de consumentenwetgeving overtreedt? Bijvoorbeeld tijdens een vergadering of een telefoongesprek met een functionaris, door u een brief of een e-mailbericht te sturen waarin u in kennis werd gesteld van het niet naleven van de wetgeving, of door u voor het gerecht te dagen of via een dwangbevel.
-----	---

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja

1

Nee	2
W\NGA (NIET OPLEZEN)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13 De volgende uitspraken gaan over het toezicht op de naleving van de consumenten- en productveiligheidswetgeving. Kunt u mij zeggen of u het met de volgende uitspraken zeer eens bent - mee eens - mee oneens - of zeer oneens bent.

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)

(OPLEZEN)	Ze er mee eens	Mee eens	Mee one ens	Ze er mee one ens	Niet relev ant, geen verk oop van prod ucte n (NIE T OPL EZE N)	WN\ GA (NIE T OPL EZE N)
-----------	-------------------------	-------------	-------------------	-------------------------------	---	--

1	De autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche in Nederland	1	2	3	4	5	6
2	De autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de productveiligheidswetgeving in uw branche in Nederland	1	2	3	4	5	6
3	De autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de voedselveiligheidswetgeving in uw branche in Nederland	1	2	3	4	5	6
4	Consumentenorganisaties zien actief toe op de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche in Nederland	1	2	3	4	5	6
5	Zelfregulerende organisaties zien actief toe op de naleving van de gedrags- of praktijkcodes in uw branche in Nederland.	1	2	3	4	5	6
6	De media rapporteren regelmatig over bedrijven die de consumentenwetgeving niet naleven	1	2	3	4	5	6

7	U heeft uw verkooppraktijken veranderd als gevolg van een verhaal in de media	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q14a	Heeft u in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van alternatieve geschillenbeslechting (zogenaamde ADR-technieken) om geschillen met consumenten op te lossen, bijvoorbeeld door arbitrage, bemiddelaars, ombudsman, bemiddelingsinstanties, instanties voor consumentenklachten, andere instanties die geschillen kunnen oplossen buiten de rechtbank? (meerdere antwoorden mogelijk)
------	--

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

Nee, en u bent niet bekend met enige techniek	1,
Nee, maar u kent enkele ADR-technieken	2,
Nee, maar u bent lid van een ADR-instantie	3,
Ja, u heeft ADR-technieken gebruikt	4,
Ja, u maakt regelmatig gebruik van die technieken	5,
Ja, via de ADR-instantie waar u lid van bent	6,
WNINGA (NIET OPLEZEN)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

VRAAG Q14b ALLEEN IN FINLAND - ANDEREN GA NAAR Q15

Q14b	
------	--

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

FL300 Q22b TREND MODIFIED

IEDEREEN

Q15 "Productveiligheid" heeft alleen betrekking op consumentenproducten en omvat geen industriële producten. Onveilige producten zijn producten die niet aan veiligheidsstandaarden voldoen, Geweren of messen vallen daarbuiten. Wanneer u denkt aan alle non-foodproducten (niet-voedingsmiddelen) die momenteel op de markt zijn in Nederland, bent u dan van mening dat...?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

In wezen alle producten veilig zijn	1
Een klein aantal producten onveilig is	2
Een groot aantal producten onveilig is	3
Niet relevant, want u verkoopt geen non-foodproducten	4
WNGA (NIET OPLEZEN)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Wanneer u denkt aan alle voedingsproducten die momenteel op de markt zijn in Nederland, bent u dan van mening dat...?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

In wezen alle producten veilig zijn	1
Een klein aantal producten onveilig is	2
Een groot aantal producten onveilig is	3
Niet relevant, want u verkoopt geen voedingsproducten	4
WNGA (NIET OPLEZEN)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAFISCHE VRAGEN

PROG: Het bedrag moet rechtstreeks in lokale valuta worden ingevoerd, dit bedrag wordt automatisch geconverteerd naar euro's (de conversietabel is verzonden)

D1 Wat was de omzet van uw bedrijf in het afgelopen jaar?

(INT.: ALS "WEET\GEEN ANTWOORD", CODE '999')

											€
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Gebruikt u de volgende verkoopkanalen voor detailhandel?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

E-commerce/internet	1,
Postorder (per post)	2,

Televerkoop/callcenter (bijv. telefonische verkoop, tv-winkelen, met uitzondering van e-commerce)	3,
Verkoop via vertegenwoordigers die consumenten thuis bezoeken	4,
Directe detailhandel (d.w.z. winkels)	5,
Overige (NIET OPLEZEN)	6,
W\NGA (NIET OPLEZEN)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3 Verkoopt u voedsel of andere goederen aan consumenten? "Met voedsel bedoelen we: voedsel dat consumenten thuis kunnen opeten, kunnen ophalen of ter plekke kunnen opeten."

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, u verkoopt voedsel	1
Ja, u verkoopt andere goederen	2
Ja, u verkoopt zowel voedsel als andere goederen	3
Nee	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4 In welke taal bent u bereid om te verkopen aan consumenten?

(NIET OPLEZEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Bulgaars	1,
Tsjechisch	2,
Deens	3,
Nederlands	4,
Engels	5,
Estlands	6,
Fins	7,
Frans	8,
Duits	9,
Grieks	10,
Hongaars	11,
Iers	12,
Italiaans	13,
Lets	14,
Litouws	15,
Maltees	16,
Pools	17,
Portugees	18,
Roemeens	19,
Slowaaks	20,
Sloveens	21,
Spaans	22,
Zweeds	23,
IJslands	24,

Noors	25,
Luxemburgs	26,
Russisch	27,
Anders (SPONTAAN)	28,
WNGA	29,

NEW BASED ON FL300 D6