

ZA5615

**Flash Eurobarometer 332
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Austria**

FL332 - AT

Einstellungen der Verbraucher zum Thema grenzüberschreitendes Einkaufen und Verbraucherschutz

D1 Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

(BITTE NOTIEREN - FALLS "VERWEIGERT", DANN CODE '99')

--	--

D2 Geschlecht

Männlich	1
Weiblich	2

UNTER EINEM VERKÄUFER WIRD EIN EINZELHÄNDLER VERSTANDEN, DER EINE WARE VERKAUFT - IN EINEM GESCHÄFT ODER ÜBER EINE WEBSEITE / UNTER EINEM ANBIETER WIRD JEMAND VERSTANDEN, DER EINE DIENSTLEISTUNG VERKAUFT

An alle

--

Q1 Haben Sie in den letzten 12 Monaten in Österreich oder anderswo irgendwelche Produkte oder Dienstleistungen über das Internet, das Telefon oder per Post auf die folgenden Arten gekauft...?

MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

	VORLESEN	Ja, von einem Verkäufer / Anbieter aus Österreich	Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland	Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz außerhalb der EU	Nein	[WN/KA]
--	----------	---	---	--	------	---------

1	Über das Internet (Webseite, E-Mail etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Per Telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Per Post (Katalog, Postversand etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

Q2.1 FRAGEN, FALLS "Ja, von einem Verkäufer / Anbieter aus Österreich", CODE 1 in Q1.1 ODER/UND Q1.2 ODER/UND Q1.3 - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q2.2

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

--

Q2.1 Sie sagen, Sie haben über das Internet, das Telefon oder per Post etwas von einem Verkäufer/Anbieter AUS ÖSTERREICH gekauft. Bitte sagen Sie mir, wie viel Sie in den letzten 12 Monaten insgesamt für Waren oder Dienstleistungen ausgegeben haben, die Sie in Österreich über das Internet, das Telefon oder per Post gekauft haben. Ein ungefährer Betrag genügt.

INT.: FALLS "WN", CODE "999999"

						€
--	--	--	--	--	--	---

NEW

Q2.2 FRAGEN, FALLS "Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland" CODE 2 IN Q1.1 ODER/UND Q1.2 ODER/UND Q1.3 - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q2.3

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

--

Q2.2 Sie sagen, Sie haben über das Internet, das Telefon oder per Post etwas von einem Verkäufer/Anbieter AUS EINEM ANDEREN EU-LAND gekauft. Bitte sagen Sie mir, wie viel Sie in den letzten 12 Monaten insgesamt für Waren oder Dienstleistungen ausgegeben haben, die Sie über das Internet, das Telefon oder per Post aus einem anderen EU-Land gekauft haben. Ein ungefährer Betrag genügt.

INT.: FALLS "WN", CODE "999999"

						€
--	--	--	--	--	--	---

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

Q2.3 FRAGEN, FALLS "Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz außerhalb der EU", CODE 3 IN Q1.1 ODER/UND Q1.2 ODER/UND Q1.3 - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q3

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

--

Q2.3 Sie sagen, Sie haben über das Internet, das Telefon oder per Post etwas von einem Verkäufer/Anbieter aus einem Land AUSSERHALB DER EU gekauft. Bitte sagen Sie mir, wie viel Sie in den letzten 12 Monaten insgesamt für Waren oder Dienstleistungen ausgegeben haben, die Sie über das Internet, das Telefon oder per Post aus einem Land außerhalb der EU gekauft haben. Ein ungefährer Betrag genügt.

INT.: FALLS "WN", CODE "999999"

						€
--	--	--	--	--	--	---

NEW

Q3 FRAGEN, FALLS CODE 1 ODER 2 IN Q1.1 UND/ODER Q1.2 ODER/UND Q1.3 - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q4

Q3 Ist während der letzten 12 Monate eine der folgenden Situationen vorgekommen, als sie etwas über das Internet, das Telefon oder per Post in Österreich oder woanders gekauft haben?

EINE ANTWORT PRO ZEILE

	VORLESEN	Ist vorgekommen	Ist nicht vorgekommen	[WN/KA]
1	Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Österreich gekauft wurde	1	2	3
2	Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Österreich gekauft und es wurde überhaupt nicht geliefert	1	2	3
3	Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land gekauft wurde	1	2	3
4	Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land gekauft und es wurde überhaupt nicht geliefert	1	2	3
5	Sie wollten etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land kaufen, aber der Verkäufer lieferte oder verkaufte nicht nach Österreich	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

An alle

Q4 Haben Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche Waren in einem anderen EU-Land gekauft, während Sie im Urlaub waren, einen Shoppingtrip gemacht haben oder auf Geschäftsreise waren?

(VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

Ja	1
Nein	2
[WN/KA]	3

FL 299 Q2

--

Q5	Wenn Sie einmal ganz allgemein an den Kauf von Waren oder Dienstleistungen bei Verkäufern/Anbietern mit Sitz woanders in der Europäischen Union denken - was wir als "grenzüberschreitendes Einkaufen" bezeichnen -, bitte sagen Sie mir zu jeder der folgenden Aussagen, wie sehr Sie dieser zustimmen oder nicht zustimmen.
----	---

EINE ANTWORT PRO ZEILE

	VORLESEN	Stimme voll zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	[WN/KA]
--	----------	----------------	----------------	----------------------	---------------------------	---------

1	Sie sind dazu bereit, beim Kauf von Waren und Dienstleistungen eine andere Sprache der Europäischen Union zu nutzen	1	2	3	4	5
2	Sie wissen, wo sie Informationen und Rat über grenzüberschreitendes Einkaufen in der EU bekommen	1	2	3	4	5
3	Sie planen in den nächsten 12 Monaten grenzüberschreitende Einkäufe zu machen, die einen höheren Wert haben als die, die Sie in den letzten 12 Monaten gemacht haben	1	2	3	4	5
4	Sie sind in den nächsten 12 Monaten nicht an einer grenzüberschreitenden Transaktion in der Europäischen Union interessiert	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

--

Q6	Für jede der folgenden Möglichkeiten, haben Sie mehr Vertrauen bei Einkäufen von Verkäufern/Anbietern mit Sitz in einem anderen Land der Europäischen Union, in Österreich oder haben Sie bei beiden gleichviel Vertrauen?
----	--

EINE ANTWORT PRO ZEILE

	VORLESEN	Habe mehr Vertrauen in Verkäufer aus einem anderen EU-Land	Habe mehr Vertrauen in Verkäufer aus Österreich als aus einem anderen EU-Land	Vertraue beiden gleichviel	[WN/KA]
--	----------	--	---	----------------------------	---------

1	Kauf von Waren oder Dienstleistungen über das Internet	1	2	3	4
2	Kauf von Waren oder Dienstleistungen über das Telefon oder per Post	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Ist Ihnen irgendeines der folgenden Dinge in den letzten 12 Monaten passiert?

EINE ANTWORT PRO ZEILE

	VORLESEN	Ja	Nein	[WN/KA]
--	----------	----	------	---------

1	Sie haben nicht angeforderte kommerzielle Werbung, Aussagen oder Angebote erhalten (Vertreteranrufe, Spam Emails, Werbe-SMS etc.)	1	2	3
2	Ihnen sind irreführende oder täuschende Werbung, Aussagen oder Angebote aufgefallen	1	2	3
3	Sie haben auf eine Werbung oder ein Angebot geantwortet, das sich als irreführend oder täuschend herausgestellt hat	1	2	3
4	Sie haben betrügerische Werbung, Aussagen oder Angebote erhalten.	1	2	3
5	Sie haben auf eine Werbung oder ein Angebot geantwortet, das sich als betrügerisch herausgestellt hat	1	2	3
6	Ihnen sind überzogene oder irreführende Aussagen über die Umweltverträglichkeit von Produkten aufgefallen	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8	Angenommen, Sie hätten eine Ware per Post, Telefon oder über das Internet bestellt, hätten Sie Ihrer Meinung nach das Recht, die bestellte Ware 4 Tage nach Zustellung ohne Angabe von Gründen zurückzugeben und das Geld zurückzubekommen?
----	---

(VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

Ja	1
Nein	2
[WN/KA]	3

EB73.3 QA6

--

Q9	Stellen Sie sich vor, dass ein neuer Kühlschrank, den Sie vor 18 Monaten gekauft haben, ohne ein Mitverschulden ihrerseits kaputt geht. Stellen Sie sich ferner vor, Sie hätten keine verlängerte Garantie erworben. Hätten Sie Anspruch darauf, dass der Kühlschrank kostenlos repariert oder ersetzt wird?
----	--

(VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

Ja	1
Nein	2
[WN/KA]	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

--

Q10	Angenommen, Sie erhalten per Post zwei Schulungs-DVDs, die Sie gar nicht bestellt haben, zusammen mit einer Rechnung in Höhe von 20 Euro für die gelieferte Ware. Sind Sie verpflichtet, die Rechnung zu bezahlen?
-----	--

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Nein, und Sie sind nicht verpflichtet, die DVDs zurückzuschicken	1
Nein, sofern Sie die DVDs zurückschicken	2
Ja, Sie sind verpflichtet, die Rechnung zu bezahlen	3
[WN/KA]	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

--

Q11	Gab es in den letzten 12 Monaten Probleme, wenn Sie etwas in Österreich gekauft haben?
-----	--

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Ja - und ich habe mich darüber beim Verkäufer/Anbieter/Hersteller beschwert	1
Ja - aber ich habe mich darüber nicht beim Verkäufer/Anbieter/Hersteller beschwert	2
Nein	3
[WN/KA]	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

Q12.1 FRAGEN, FALLS CODE 1 IN Q11 "Ja - und ich habe mich darüber beim Verkäufer/Anbieter/Hersteller beschwert" - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q12.2

Q12.1 Waren Sie im Allgemeinen mit der Art und Weise, wie Ihre Beschwerde durch den Verkäufer/Anbieter/Hersteller aufgenommen wurde, zufrieden oder nicht?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Sehr zufrieden	1
Ziemlich zufrieden	2
Nicht sehr zufrieden	3
Überhaupt nicht zufrieden	4
[WN/KA]	5

FL 299 Q10A

Q12.2 FRAGEN, FALLS CODE 2 IN Q11 "Ja - aber ich habe mich darüber nicht beim Verkäufer/Anbieter/Hersteller beschwert" - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q13

Q12.2 Was waren die Hauptgründe, aus denen Sie keine Beschwerde eingereicht haben?

VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

Es war unwahrscheinlich, dass für Ihr Problem eine zufriedenstellende Lösung gefunden worden wäre	1,
Die Summe, um die es ging, war zu gering	2,
Sie wussten nicht, wo und wie Sie sich beschweren sollten	3,
Sie waren sich Ihrer Verbraucherrechte nicht bewusst	4,
Sie dachten, es würde zu lange dauern	5,
Sie hatten sich in der Vergangenheit schon einmal aufgrund anderer Probleme beschwert, dies aber erfolglos	6,
Sie haben sich nicht beim Verkäufer/Anbieter beschwert, haben sich aber direkt an eine dritte Partei gewandt (Verbraucherverbände, Anwalt, Schiedsgericht, Mediator, Schlichtungsstelle, Gericht)	7,
Sonstige (SPONTAN)	8,
[WN/KA]	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

Q13 FRAGEN, FALLS IN Q12.1 "Nicht sehr zufrieden" (CODE 3) ODER "Überhaupt nicht zufrieden" CODE 4) - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q14

Q13 Wie sind Sie weiter vorgegangen?

VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

Sie haben keine weiteren Aktionen unternommen	1,
Sie haben bei einer Konsumentenorganisation\ einem Helpdesk für Konsumenten um Rat gefragt	2,
Sie haben einen Rechtsanwalt um Rat gefragt	3,
Sie haben die Angelegenheit vor ein Schiedsgericht, eine Vermittlungsstelle oder Schlichtungsstelle gebracht	4,
Sie haben den Fall vor Gericht gebracht	5,
Sie haben sich bei einer öffentlichen Behörde beschwert (Verbraucherschutzbehörde, Regulierungsbehörde oder örtliche Behörde)	6,
Sonstige (SPONTAN)	7,
[WN/KA]	8,

FL 299 Q11

An alle

Q14 Für jede der folgenden Aussagen, bitte sagen Sie mir, ob Sie ihr zustimmen oder nicht zustimmen. In Österreich ...

EINE ANTWORT PRO ZEILE

	VORLESEN	Stimme voll zu	Stimme zu	Stimme nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	[WN/KA]
1	...ist es leicht, Streitfragen mit Verkäufern/ Anbietern mit Hilfe eines Schiedsgerichts, einer Vermittlungsstelle oder einer Schlichtungsstelle zu klären (defektes Produkt, späte / keine Lieferung etc.)	1	2	3	4	5
2	...ist es leicht, Streitfragen mit Verkäufern/ Anbietern vor Gericht zu klären	1	2	3	4	5
3	...vertrauen Sie unabhängigen Verbraucherorganisationen, Ihre Rechte als Verbraucher zu schützen	1	2	3	4	5
4	...vertrauen Sie Behörden, Ihre Rechte als Verbraucher zu schützen	1	2	3	4	5

5	...fühlen Sie sich durch bestehende Verbraucherschutzmaßnahmen angemessen geschützt	1	2	3	4	5
6	...respektieren Verkäufer / Anbieter im Allgemeinen Ihre Rechte als Verbraucher	1	2	3	4	5
7	...haben Sie Ihr Konsumverhalten aufgrund eines Medienberichts geändert (z. B. Geschäft oder Produkt gewechselt)	1	2	3	4	5
8	...sehen/hören Sie regelmäßig Sendungen über Verbraucherthemen im Fernsehen/im Radio an	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LAUT VORLESEN: "Produktsicherheit" bezieht sich ausschließlich auf Verbraucherprodukte und nicht auf Industrieprodukte. Unsichere Produkte verstossen gegen Sicherheitsstandards, dies gilt nicht für Gewehre oder Messer

Q15 Wenn Sie an alle Produkte denken, die keine Lebensmittel sind und derzeit in Österreich auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

grundsätzlich alle dieser Produkte sicher sind	1
eine kleine Zahl dieser Produkte unsicher sind	2
eine erhebliche Zahl dieser Produkte unsicher sind	3
[Kommt auf das Produkt an]	4
[WN/KA]	5

FL 299 Q13

Q16 Und wenn Sie an alle Lebensmittelprodukte denken, die derzeit in Österreich auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

im Wesentlichen alle Lebensmittel-Produkte sicher sind	1
eine geringe Anzahl von Lebensmittelprodukten unsicher ist	2
eine große Anzahl von Lebensmittelprodukten unsicher ist	3

[Kommt auf das Produkt an]	4
[WN/KA]	5

FL 299 Q14

Q17 Waren Sie schon einmal persönlich davon betroffen, dass ein Produkt vom Markt zurückgerufen wurde?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Ja - bei einem Produkt, das kein Lebensmittel ist	1
Ja - bei einem Lebensmittelprodukt	2
Ja, bei beidem	3
Nein	4
[WN/KA]	5

FL 299 Q15

Q18 Wenn Sie an alles denken, was Sie letzte Woche gekauft haben: haben die Auswirkungen irgendeines Produkts oder einer Dienstleistung auf die Umwelt Ihre Wahl beeinflusst?

(VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

Ja	1
Nein	2
[WN/KA]	3

FL 299 Q17

An alle

SOZIODEMOGRAPHIE

D4 Als Sie mit Ihrer Schul- bzw. Universitätsausbildung aufgehört haben, wie alt waren Sie da?

WENN BEFRAGTER "NOCH STUDIERT", CODE "00"; WENN "KEINE SCHUL- BZW. UNIVERSITÄTSAUSBILDUNG", CODE "01"; WENN VERWEIGERT CODE "98"; WENN "WEISS NICHT\ ERINNERT SICH NICHT", CODE "99"

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

FL 999 D4

D5 In Bezug auf Ihre gegenwärtige Berufstätigkeit, würden Sie sagen, Sie sind selbständig, Angestellter, Arbeiter oder zurzeit nicht berufstätig? Heißt das, Sie sind ...

WENN EINE ANTWORT FÜR DIE HAUPTKATEGORIE GEGEBEN WURDE, DIE ENTSPRECHENDEN UNTERKATEGORIEN VORLESEN

Selbständig	
Landwirt, Forstwirt, Fischer	1
Inhaber eines Kleinunternehmens, Handwerker	2
Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt, ...)	3
Inhaber / Teilhaber eines größeren Unternehmens	4
Andere	5
Angestellter	
Freiberufler im Angestelltenverhältnis (z.B. Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt)	6
Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management	7
Mittlere Angestellte (Bereichsleiter, Abteilungsleiter, Gruppenleiter, Lehrer, Technischer Leiter)	8
Beamter	9
Büroangestellter	10
Sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenschwester etc.)	11
Andere	12
Arbeiter	
Supervisor\Vorarbeiter (Teamleiter etc.)	13
Arbeiter	14
Ungelernter Arbeiter	15
Andere	16
Nicht berufstätig	
Hausfrau\Hausmann	17
Schüler\Student (Vollzeit)	18
In Rente/ in Pension	19
Auf Arbeitssuche	20
Andere	21
Verweigert (SPONTAN)	22

FL 999 D5

D6 Besitzen Sie zu Hause einen Internetzugang?

Ja	1
Nein	2

FL 999 D6

D12 In welchem Bundesland leben Sie?

(WENN NÖTIG VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

D13 Würden Sie sagen, Sie leben in ...?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

einer ländlichen Gegend oder Landgemeinde	1
in einer kleinen oder mittelgroßen Stadt	2
in einer Großstadt	3
WN (NICHT VORLESEN)	4

D18 Haben Sie ein Handy?

NICHT VORLESEN

Ja	1
Nein	2

D20 Haben Sie ein Festnetz-Telefon?

NICHT VORLESEN

Ja	1
Nein	2

D22 Können Sie mir sagen, wie viele Personen im Alter von 15 Jahren und älter in Ihrem Haushalt leben, Sie selbst mit eingerechnet?

(BITTE NOTIEREN - WENN "WN", DANN CODE '98' - WENN "VERWEIGERT", DANN CODE '99')

	Anzahl der Personen im Alter von 15 Jahren oder darüber, die ständig im Haushalt leben
--	--