

ZA5615

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

**Country Questionnaire
Belgium (Flemish)**

FL332 - BEN

Houdingen van consumenten ten opzichte van grensoverschrijdende handel en consumentenbescherming

D1 Hoe oud bent u?

(SCHRIJF OP - INDIEN "GEWEIGERD" CODE '99')

--	--

D2 Geslacht van de respondent

Man	1
Vrouw	2

EEN VERKOPER IS DEGENE DIE HET ARTIKEL VERKOOPT-HETZIJ IN EEN WINKEL OF WEBSITE \ EEN LEVERANCIER IS DE VERKOPER VAN EEN DIENST/PRODUCT

AAN ALLEN

--

Q1 Kunt u mij vertellen of u in de afgelopen 12 maanden, producten of diensten via internet, telefonisch of per post heeft aangeschaft, in België of ergens anders, op één van de volgende manieren?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in België	Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land	Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd buiten de EU	Nee	WN\GA (NIET OPLEZEN)
--	---	--	---	---	-----	----------------------

1	Via internet (website, e-mail, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Via telefoon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Per post (catalogi, postorderverkoop, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

VRAAG Q2.1 ALS "Ja, van een verkoper\ leverancier gevestigd in BELGIE", CODE 1 in Q1.1 OF\En Q1.2 OF\EN Q1.3 - ANDEREN GA NAAR Q2.2

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

--

Q2.1 U zegt dat u in de afgelopen 12 maanden, producten of diensten via internet, telefonisch of per post heeft aangeschaft, bij een verkoper\ leverancier in BELGIE. Kunt u mij zeggen hoeveel u in totaal hebt besteed aan goederen en diensten die u via internet, telefonisch of per post in BELGIE in de afgelopen 12 maanden hebt gekocht, een schatting volstaat,.

(INT.: ALS "WN" CODE "999999")

€

NEW

VRAAG Q2.2 ALS "Ja, van een verkoper\ leverancier gevestigd in een ander EU-land", CODE 2 in Q1.1 OF\En Q1.2 OF\EN Q1.3 - ANDEREN GA NAAR Q2.3

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

Q2.2 U vertelde dat u iets via internet, telefonisch of per post bij een verkoper\ leverancier uit EEN ANDER EU-LAND hebt gekocht. Kunt u mij zeggen hoeveel u in totaal hebt besteed aan goederen en diensten die u in de afgelopen 12 maanden via internet, telefonisch of per post hebt gekocht uit een ander EU-land; zelfs als het maar een geschat bedrag is.

(INT.: ALS "WN" CODE "999999")

€

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

VRAAG Q2.2 ALS "Ja, van een verkoper\ leverancier gevestigd buiten de EU", CODE 3 in Q1.1 OF\En Q1.2 OF\EN Q1.3 - ANDEREN GA NAAR Q3

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

Q2.3 U vertelde dat u iets via internet, telefonisch of per post bij een verkoper\ leverancier uit een land buiten de EU hebt gekocht. Kunt u mij zeggen hoeveel u in totaal hebt besteed aan goederen en diensten die u in de afgelopen 12 maanden via internet, telefonisch of per post hebt gekocht uit een land buiten de EU; een schatting volstaat.

(INT.: ALS "WN" CODE "999999")

€

NEW

VRAAG Q3 ALS CODE 1 OF 2 IN Q1.1. OF\EN Q.2 OF\EN Q1.3 - ANDEREN GA NAAR Q4

--

Q3	Heeft u, in de afgelopen 12 maanden, een van de volgende situaties meegemaakt wanneer u iets via internet, telefonisch of per post kocht in BELGIE of ergens anders?
----	--

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Meegemaakt	Niet meegemaakt	WN\GA (NIET SUGGEREREN)
1	Een vertraging in de levering van iets gekocht van een verkoper/leverancier gevestigd in BELGIE	1	2	3
2	U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd in BELGIE en het werd helemaal niet geleverd	1	2	3
3	Een vertraging in de levering van iets gekocht van een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land	1	2	3
4	U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land en het werd helemaal niet geleverd	1	2	3
5	U wilde iets kopen van een verkoper / leverancier in een ander EU-land, maar de verkoper leverde of verkocht niet aan BELGIE	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

AAN ALLEN

--

Q4	Hebt u in de afgelopen 12 maanden goederen gekocht, terwijl u in een ander EU-land op vakantie was, er winkelde of op zakenreis was?
----	--

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR – 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	3

FL 299 Q2

--

Q5	Wanneer u in het algemeen denkt aan het kopen van goederen of diensten bij verkopers/leveranciers die elders in de Europese Unie zijn gevestigd, wat wij aanduiden als “grensoverschrijdend winkelen”, kunt u mij dan zeggen in hoeverre u akkoord bent met elk van de volgende uitspraken.
----	---

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHE DEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Helemaal akkoord	Eerder akkoord	Eerder niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN\GA (NIET SUGGER EREN)
1	U bent bereid om producten en diensten aan te kopen zelfs als dat in een andere Europese taal zou zijn,	1	2	3	4	5
2	U weet waar u informatie en advies kan krijgen met betrekking tot het aankopen van goederen en diensten over de landsgrenzen heen binnen de EU	1	2	3	4	5
3	U bent van plan in de komende 12 maanden grensoverschrijdende aankopen te doen voor een hoger bedrag dan uw grensoverschrijdende aankopen van de voorbije 12 maanden	1	2	3	4	5
4	U bent niet geïnteresseerd om in de komende 12 maanden een grensoverschrijdende aankoop te doen in de Europese Unie	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Heeft u meer vertrouwen wanneer u iets koopt bij verkopers / leveranciers gevestigd in een ander land van de Europese Unie of in BELGIE, of heeft u evenveel vertrouwen in beide?
----	---

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Meer vertrouwe n in verkoopers van een ander EU- land	Meer vertrouwe n in verkoopers van belgie dan van een ander EU-land	Evenveel vertrouwe n	WN/IGA (NIET SUGGER EREN)
--	--	---	--	----------------------------	------------------------------------

1	Kopen van goederen en diensten via het Internet	1	2	3	4
2	Kopen van goederen en diensten via telefoon of post-order	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Heeft u een van volgende situaties meegemaakt in de afgelopen 12 maanden?

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Ja	Nee	WN/IGA (NIET SUGGER EREN)
--	---	----	-----	------------------------------------

1	U bent ongewenste commerciële advertenties, verklaringen of aanbiedingen tegengekomen (telefoontjes, spam e-mails, commerciële sms-jes, etc.)	1	2	3
2	U hebt misleidende of bedrieglijke advertenties, verklaringen of aanbiedingen gezien	1	2	3
3	U heeft gereageerd op een advertentie of aanbieding die misleidend of bedrieglijk bleek te zijn	1	2	3
4	U bent frauduleuze reclame, verklaringen of aanbiedingen tegengekomen	1	2	3
5	U heeft gereageerd op een advertentie of aanbieding die frauduleus bleek te zijn	1	2	3
6	U bent overdreven of misleidende uitspraken tegengekomen over de gunstige effecten van producten voor het milieu	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Stelt u zich voor dat u een artikel per post, telefoon of het internet heeft besteld. Denkt u dat u dan het recht heeft om het artikel terug te sturen 4 dagen na de levering en uw geld terug te krijgen, zonder daarvoor een reden op te geven?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR – 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
WNGA (NIET SUGGEREREN)	3

EB73.3 QA6

Q9 Stelt u zich voor dat een nieuwe koelkast die u 18 maanden geleden gekocht heeft, stuk gaat buiten uw schuld. U heeft geen uitgebreide commerciële garantie ondertekend. Heeft u het recht om deze gratis te laten repareren of vervangen?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR – 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
WNGA (NIET SUGGEREREN)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Stelt u zich voor dat u via de post twee educatieve dvd's ontvangt die u niet besteld heeft, samen met een rekening van 20 euro . Bent u verplicht de factuur te betalen?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Nee, en je hoeft de dvd's niet terug te sturen	1
Nee, mits je de dvd's terugstuurt	2
Ja, je bent verplicht te betalen	3
WNGA (NIET SUGGEREREN)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Heeft u in de afgelopen 12 maanden problemen ondervonden toen u iets kocht in BELGIE?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja - en u heb erover geklaagd bij de verkoper/leverancier/fabrikant	1
---	---

Ja - maar u hebt er niet over geklaagd bij de verkoper/leverancier/fabrikant	2
Nee	3
W\NGA (NIET SUGGEREREN)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

VRAAG Q12.1 ALS "Ja - en u hebt erover geklaagd bij de verkoper\leverancier\fabrikant",
CODE 1 in Q11 - ANDEREN GA NAAR Q12.2

Q12.1 Was u in het algemeen tevreden of ontevreden met de manier waarop uw klacht(en) is(zijn) behandeld door de verkoper, leverancier of fabrikant?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Heel tevreden	1
Eerder tevreden	2
Eerder niet tevreden	3
Helemaal niet tevreden	4
W\NGA (NIET SUGGEREREN)	5

FL 299 Q10A

VRAAG Q12.2 ALS "Ja - maar u hebt er niet over geklaagd bij de verkoper\leverancier\fabrikant", CODE 2 in Q11 - ANDEREN GA NAAR Q13

Q12.2 Wat was/waren de belangrijkste reden/redenen waarom u geen klacht indiende?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Het was onwaarschijnlijk dat er een bevredigende oplossing voor het probleem zou komen	1,
De betrokken bedragen waren te klein	2,
U wist niet hoe of waar u de klacht moest indienen	3,
U was niet zeker van uw rechten als consument	4,
U dacht dat het te lang zou duren.	5,
U hebt in het verleden geprobeerd een klacht in te dienen, maar had geen succes	6,
U diende geen klacht in bij de verkoper/leverancier, maar ging rechtstreeks naar een derde partij (consumentenbond, advocaat, arbitrage, bemiddeling, conciliatie, naar de rechter)	7,
Andere (ENQ. NIET VOORLEZEN)	8,
W\NGA (NIET SUGGEREREN)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

VRAAG Q13 ALS "EERDER NIET TEVREDEN" (CODE 3) OF "Helemaal niet tevreden" (CODE 4) IN Q12.1 - ANDEREN GA NAAR Q14

--

Q13 Hoe ging u verder?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U heeft geen verdere actie ondernomen	1,
U heeft het advies van een consumentenorganisatie (consumenten hulpdienst) gevraagd	2,
U heeft het advies van een advocaat ingewonnen	3,
U bracht de zaak bij een arbitratie- of geschillencommissie of een bemiddelingsbureau	4,
U heeft de zaak voor het gerecht gebracht	5,
U klaagde bij een overheidsinstantie (consumenteninstantie, toezichthouder of plaatselijke/regionale overheid)	6,
Andere (ENQ. NIET VOORLEZEN)	7,
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	8,

FL 299 Q11

AAN ALLEN

--

Q14 Kan u mij zeggen of u akkoord gaat of niet met elk van de volgende uitspraken. In België, ...

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHE DEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN\GA (NIET OPLEZEN)
1	Het is het gemakkelijk om geschillen met verkopers en leveranciers op te lossen door middel van een arbitrage- of geschillencommissie of een bemiddelingsbureau (bij slecht functioneren van producten, late of geen levering etcetera...)	1	2	3	4	5
2	Het is het gemakkelijk om geschillen met verkopers en leveranciers te beslechten bij de rechtbank	1	2	3	4	5

3	U vertrouwt onafhankelijke consumentenorganisaties dat zij uw rechten als consument beschermen	1	2	3	4	5
4	U vertrouwt de overheid dat zij uw rechten als consument beschermen	1	2	3	4	5
5	U voelt zich adequaat beschermd door de huidige regelgeving om consumenten te beschermen	1	2	3	4	5
6	In het algemeen, respecteren verkopers en leveranciers in BELGIE uw rechten als consument	1	2	3	4	5
7	U voelt zich adequaat beschermd door de huidige regelgeving om consumenten te beschermen	1	2	3	4	5
8	U kijkt/luistert regelmatig naar tv- of radioprogramma's die betrekking hebben op consumentenkwesities	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LEES VOOR: We gaan het nu hebben over "produktveiligheid", deze hebben alleen betrekking op consumentenproducten en niet op industriële produkten, "onveilige producten" voldoen echter niet aan de veiligheidsstandaarden,(voorbeeld messen en geweren)

Q15 Wanneer u denkt aan alle non-food producten die momenteel op de markt zijn in BELGIE vindt u dan persoonlijk dat....

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Al deze producten in wezen veilig zijn	1
Een klein aantal producten niet veilig is	2
Een aanzienlijk aantal producten niet veilig is	3
Hangt af van het product (NIETS SUGGEREREN)	4
W\NGA (NIETS SUGGEREREN)	5

FL 299 Q13

--

Q16	En wanneer u denkt aan alle voedingsproducten die momenteel op de markt zijn in BELGIE, vindt u dan persoonlijk dat....
-----	---

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

In wezen alle producten veilig zijn	1
Een klein aantal producten is onveilig	2
Een groot aantal producten is onveilig	3
Hangt af van het product (NIETS SUGGEREREN)	4
W\NGA (NIETS SUGGEREREN)	5

FL 299 Q14

--

Q17	Bent u zelf ooit getroffen door een terugname uit de markt van een product?
-----	---

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja - een non-food product	1
Ja - een voedingsproduct	2
Ja, voor beide	3
Nee	4
W\NGA (NIETS SUGGEREREN)	5

FL 299 Q15

--

Q18	Denkend aan alles wat u vorige week heeft gekocht; heeft de impact op het milieu van een product of dienst een rol gespeeld in uw keuze?
-----	--

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
W\NGA (NIET SUGGEREREN)	3

FL 299 Q17

AAN ALLEN

SOCIODEMOGRAFISCHE VRAGEN

--

D4	Hoe oud was u toen u uw voltijdse studies heeft beëindigd of stopgezet?
----	---

(ENQ. INDIEN DE RESPONDENT NOG STUDEERT, NOTEER DAN '00 - INDIEN DE RESPONDENT NIET HEEFT GESTUDEERD, NOTEER DAN 01 - INDIEN "WEIGERT", NOTEER "98" - INDIEN "WEET NIET" NOTEER "99")

--	--

FL 999 D4

--

D5	Met betrekking tot uw huidige beroep, zou u zeggen dat u zelfstandig ondernemer, inloondienst, arbeider bent of zou u zeggen dat u geen professionele activiteit heeft? Betekent dit dat u één van de volgende bent...
----	--

INDIEN EEN ANTWOORD WERD GEGEVEN OP DE HOOFDCATEGORIE, LEES DE RESPECTIEVELIJKE SUBCATEGORIEËN VOORMOGELIJK

ZELFSTANDIGEN	
Landbouwer, boswachter, visser	1
Zelfstandige-vakman-handelaar-winkelier(minder dan 5 personen in loondienst)	2
Vrij beroep dat een kwalificatie vereist (advocaat, arts, boekhouder, architect, ...)	3
Bedrijfsleider-industrieel-ondernemer(meer dan 5 personen in loondienst)	4
Andere	5
BEDIENDE OF AMBTENAAR	
Bediende die een kwalificatie vereist (arts, advocaat, boekhouder, architect)	6
Lid van de algemene directie-hoger kaderlid	7
Middenkader- geen deeluitmakend van de algemene directie	8
Ambtenaar(bediende bij de overheid)	9
Administratief bediende	10
Andere in loondienst (verkoper, verpleegster, etc...)	11
Andere	12
Arbeider	
Opzichter/ploegbaas (team manager, ...)	13
Geschoold arbeider	14
Ongeschoolde arbeider	15
Andere	16
Zonder een professionele activiteit	
Huisvrouw/huisman	17
Student (fulltime)	18
Gepensioneerd	19
Werkzoekende/werkeloos	20
Andere	21
Weigering (ENQ. NIET SUGGEREREN)	22

FL 999 D5

--

D6	Hebt u thuis een internetaansluiting?
----	---------------------------------------

--

Ja	1
Nee	2

FL 999 D6

D12 In welke provincie woont u ?

(LEES INDIEN NODIG VOOR - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD)

--	--	--

D13 Hou zou u uw woonplaats beschrijven, als ...?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD)

Een plattelandsgemeente	1
Een kleine of middelgrote stad	2
Een grote stad	3
WEET NIET (NIET VOORLEZEN)	4

D18 Bezit u een gsm ?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN)

Ja	1
Nee	2

D20 Bezit u een vaste telefoonlijn ?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN)

Ja	1
Nee	2

D22 Kan u mij zeggen hoeveel personen van 15 jaar of ouder in uw gezin wonen, uzelf inbegrepen?

(SCHRIJF OP - INDIEN "WEET NIET" CODE '98'- INDIEN "GEWEIGERD" CODE '99')

	Aantal personen van 15 jaar of ouder in het gezin
--	---