

ZA5615

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

**Country Questionnaire
Germany**

FL332 - DE

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 eintragen.

Männlich	1
Weiblich	2

UNTER EINEM VERKÄUFER VERSTEHT MAN JEMANDEN, DER IN EINEM GESCHÄFT ODER ÜBER EINE WEBSEITE EINE WARE VERKAUFT / UNTER EINEM ANBIETER VERSTEHT MAN JEMANDEN, DER EINE DIENSTLEISTUNG VERKAUFT

AN ALLE

--

Q1 Bitte sagen Sie mir, ob Sie in den letzten 12 Monaten in Deutschland oder anderswo auf einem der folgenden Wege irgendwelche Produkte oder Dienstleistungen [über das Internet, Telefon oder per Post] gekauft haben.

Mehrfachnennungen möglich

	Vorgaben bitte vorlesen!	Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in Deutschland	Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland	Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz außerhalb der EU	Nein	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	--	---	--	------	------------------------------------

1	Über das Internet (Website, Email etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Übers Telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Per Post (Kataloge, postalische Bestellung etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

Q2.1 FRAGEN, FALLS "Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in Deutschland ", 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)

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 Deutschland oder woanders gekauft haben?

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Ist vorgekommen	Ist nicht vorgekommen	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-----------------	-----------------------	------------------------------------

1	Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Deutschland gekauft wurde	1	2	3
2	Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Deutschland 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 Deutschland	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?

Nur eine Nennung möglich!

Ja	1
Nein	2
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	3

FL 299 Q2

Q5 Wenn Sie einmal ganz allgemein an den Kauf von Waren oder Dienstleistungen bei Verkäufern/Anbietern mit Sitz in einem anderen EU-Land denken - was wir als "grenzüberschreitendes Einkaufen" bezeichnen -, bitte sagen Sie mir zu jeder der folgenden Aussagen, wie sehr Sie dieser zustimmen oder 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	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

1	Sie sind dazu bereit, Waren und Dienstleistungen in einer anderen Sprache der Europäischen Union zu kaufen	1	2	3	4	5
2	Sie wissen, wo Sie Informationen und Ratschläge zu grenzüberschreitenden Einkäufen in der EU erhalten	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 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Situationen, ob Sie dabei mehr Vertrauen zu Verkäufern / Anbietern mit Sitz in einem anderen EU-Land oder zu Verkäufern / Anbietern mit Sitz in Deutschland haben, oder haben Sie zu beiden gleich viel Vertrauen?

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Habe mehr Vertrauen zu Verkäufern / Anbietern mit Sitz in anderem EU-Land	Habe mehr Vertrauen zu Verkäufern / Anbietern mit Sitz in Deutschland	Habe zu beiden gleich viel Vertrauen	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	---	---	--------------------------------------	------------------------------------

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?

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Ja	Nein	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	----	------	------------------------------------

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 Umweltfreundlichkeit 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?
----	---

Nur eine Nennung möglich!

Ja	1
Nein	2
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	3

EB73.3 QA6

--

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

Nur eine Nennung möglich!

Ja	1
Nein	2
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	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?
-----	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Nein, und Sie sind nicht verpflichtet, die DVDs zurückzuschicken	1
Nein, sofern Sie die DVDs zurückschicken	2
Ja, Sie sind zur Zahlung verpflichtet	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

--

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

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

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

Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe 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?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Sehr zufrieden,	1
Ziemlich zufrieden,	2
Nicht sehr zufrieden	3
Überhaupt nicht zufrieden	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	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?

(BITTE 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, hatten aber keinen Erfolg	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,
Spontan: Sonstiges	8,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	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?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Sie haben nichts weiter unternommen	1,
Sie haben eine Verbraucherschutzorganisation oder Beratungsstelle um Rat gefragt	2,
Sie haben einen Anwalt um Rat gefragt	3,
Sie haben die Angelegenheit vor ein Schiedsgericht, eine Vermittlungsstelle oder Schlichtungsstelle gebracht	4,
Sie haben die Angelegenheit vor Gericht gebracht	5,
Sie haben sich bei einer öffentlichen Behörde beschwert (Verbraucherschutzbehörde, Regulierungsbehörde oder örtliche Behörde)	6,
Spontan: Sonstiges	7,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	8,

FL 299 Q11

AN ALLE

--

Q14 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr zustimmen oder nicht. In Deutschland...

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

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 Deutschland auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

im Wesentlichen alle Produkte sicher sind	1
eine geringe Anzahl von Produkten unsicher ist	2
eine große Anzahl von Produkten unsicher ist	3
Spontan: Das kommt auf das Produkt an	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5

FL 299 Q13

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

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

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

Spontan: Das kommt auf das Produkt an	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5

FL 299 Q14

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

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja - bei einem Produkt, das kein Lebensmittel ist	1
Ja - bei einem Lebensmittelprodukt	2
Ja, bei beidem	3
Nein	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	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?

Nur eine Nennung möglich!

Ja	1
Nein	2
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	3

FL 299 Q17

AN ALLE

DEMOGRAFIE

D4 Wie alt waren Sie, als Sie mit Ihrer Schul- bzw. Universitätsausbildung aufgehört haben?

(INT.: Falls Befragter "noch studiert", Code "00", Falls keine Schulausbildung, Code 01; Falls "keine Angabe" Code 98; falls "Weiß nicht " Code 99)

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 BEI DER HAUPTKATEGORIE GEGEBEN WURDE, DIE
ENTSPRECHENDEN UNTERKATEGORIEN VORLESEN

Selbständig	
Landwirt, Forstwirt, Fischer	1
Inhaber eines Geschäfts, Handwerker	2
Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ...)	3
Geschäftsführer eines Unternehmens	4
Sonstiges	5
Angestellter	
Freiberufler im Angestelltenverhältnis (z.B. angestellter Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ...)	6
Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management	7
Mittleres Management	8
Beamter	9
Büroangestellter	10
Sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenschwester etc.)	11
Sonstiges	12
Arbeiter	
Supervisor\Vorarbeiter\Meister (Teamleiter etc.)	13
Arbeiter	14
Ungelernter Arbeiter	15
Sonstiges	16
Nicht berufstätig	
Hausfrau\Hausmann	17
Schüler\Student (Vollzeit)	18
Rentner\Pensionär	19
Auf Arbeitssuche	20
Sonstiges	21
Spontan: Verweigert	22

FL 999 D5

D6 Haben Sie zu Hause eine Internetverbindung?

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 einer ländlichen Gegend, also auf dem Dorf, in einer

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung!

Ländliche Gegend	1
------------------	---

Klein- oder Mittelstadt	2
Große Stadt	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

D18 Besitzen Sie ein Mobiltelefon?

(NICHT VORLESEN)

Ja	1
Nein	2

D20 Besitzen Sie ein Festnetztelefon in Ihrem Haushalt?

(NICHT VORLESEN)

Ja	1
Nein	2

D22 Wie viele Personen ab 15 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?

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

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