ZA5615

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

Country Questionnaire
Luxembourg (Luxembourgish)

FL332 - LUL

De Konsumenten hir Meenung iwwert grenziwwerschreidenden Handel a Konsumenteschutz

D1	Wéi aal sidd Dir?

(OPSCHREIWEN - WANN "REFUS" CODE '99')

D2	Geschlecht vum P.I.

Mann	1
Fra	2

E VERKEEFER ASS DEN HÄNDLER VUM WUEREBUTTEK ODER DER WEBSÄIT / E FOURNISSEUR ASS DE VERKEEFER VUN ENGEM SERVICE

UN ALLEGUER

Q1	Hutt Dir an de leschten 12 Méint Gidder oder Servicer iwwer Internet, Telefon oder mat der Post an LUXEMBOURG oder soss anzwousch op eng vun de folgenden Aart a Weise kaaft?

(MEI ÄNTWERTE MÉIGLECH)

	(VIRLIESEN)	Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur an LUXEMBOURG	Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur an engem aneren EU-Land	Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur ausserhalb vun der EU	Nee	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Iwwer Internet (Websäit, E-Mail asw.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Iwwer Telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Mat der Post (Katalogen, Verkaf iwwer Korrespondenz asw.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

Q2.1 FROE WANN "Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur an LUXEMBOURG", CODE 1 BEI Q1.1 ODER/AN Q1.2 ODER/AN Q1.3 - ANER BEI Q2.2 GOEN

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

Q2.1	Dir hutt gesot, dass Dir eppes iwwert den Internet, iwwer Telefon oder mat der Post bei engem Verkeefer/ Fournisseur an LUXEMBOURG kaaft hutt. Kënnt Dir mir w.e.g. soen, wéi vill Dir fir Gidder a Servicer, déi Dir iwwert den Internet, iwwer Telefon oder mat der Post an LUXEMBOURG kaaft hutt, am Ganzen an de leschten 12 Méint ausginn hutt? Och wann et just e geschätzte Betrag ass.

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

						€

NEW

Q2.2 FROE WANN "Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur an engem aneren EU-Land", CODE 2 BEI Q1.1 ODER/AN Q1.2 ODER/AN Q1.3 - ANER BEI Q2.3 GOEN

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

Q2.2	Dir hutt gesot, dass Dir eppes iwwert den Internet, iwwer Telefon oder mat der Post bei engem Verkeefer/ Fournisseur an engem ANEREN EU-LAND kaaft hutt. Kënnt Dir mir w.e.g. soen, wéi vill Dir insgesamt fir d'Wueren an d'Servicer ausginn hutt, déi Dir an de leschten 12 Méint iwwer Telefon, Post oder Internet vun engem aneren EU-Land kaaft hutt, och wann et nëmmen e geschätzte Betrag ass.

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

						€

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

Q2.3 FROE WANN "Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur ausserhalb vun der EU", CODE 3 BEI Q1.1 ODER/AN Q1.2 ODER/AN Q1.3 - ANER BEI Q3 GOEN

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

Q2.3	Dir hutt gesot, dass Dir eppes iwwert den Internet, iwwer Telefon oder mat der Post bei engem Verkeefer/ Fournisseur ausserhalb vun der EU kaaft hutt. Kënnt Dir mir w.e.g. soen, wéi vill Dir fir Wueren a Servicer, déi Dir iwwert den Internet, iwwer Telefon oder mat der Post ausserhalb vun der EU kaaft hutt, am Ganzen an de leschten 12 Méint ausginn hutt? Och wann et just e geschätzte Betrag ass.

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

						€

NEW

Q3 FROE WA CODE 1 ODER 2 BEI Q1.1 ODER/AN Q1.2 ODER/AN Q1.3 - ANER BEI Q4 GOEN

Q3	Hutt Dir während de leschten 12 Méint eng vun de folgende Situatiounen erlieft, wou Dir eppes am Internet, iwwer Telefon oder per Post an LUXEMBOURG oder soss anzwuersch kaaft hutt?

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	Geschitt	Net geschitt	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Eng Verzögerung vun der Liwwerung vun eppes, wat Dir vun engem Verkeefer an LUXEMBOURG kaaft hutt	1	2	3
2	Dir hutt eppes vun engem Verkeefer an LUXEMBOURG kaaft an et ass ni geliwwert ginn	1	2	3
3	Eng Verzögerung vun der Liwwerung vun eppes, wat Dir bei engem Verkeefer an engem aneren EU-Land kaaft hutt	1	2	3
4	Dir hutt eppes vun engem Verkeefer an engem aneren EU-Land kaaft an et gouf ni geliwwert	1	2	3
5	Dir wollt eppes vun engem Verkeefer an engem aneren EU-Land kafen, mee de Verkeefer huet net an LUXEMBOURG geliwwert oder verkaaft	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

UN ALLEGUER

Q4	Hutt Dir an de leschten 12 Méint Saache kaaft, während Dir an engem aneren EU-Land an der Vakanz waart, op Akafstour oder op Geschäftsrees?

(NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

FL 299 Q2

Q5	Am Allgemenge wann Dir iwwer d'Kafe vun Saachen oder Servicer vu Verkeefer aus aneren EU-Länner nodenkt, déi mir als "grenziwwerschreidende Shopping" bezeechnen, sot mir w.e.g. a wéi engem Mooss Dir mat de folgenden Aussoen averstane sidd oder net averstane sidd.

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	Ganz averstanen	Éischter averstanen	Éischter net averstanen	Guer net averstanen	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Dir sidd bereed, Saachen a Servicer ze kafen, andeems Dir eng aner EU-Sprooch benotzt	1	2	3	4	5
2	Dir wësst, wou Dir Informatiounen an Rotschléi iwwer grenziwwerschreidende Shopping an der EU kritt	1	2	3	4	5
3	An den nächsten 12 Méint beabsichtegt Dir, grenziwwerschreidend Akeef ze machen, déi méi wäert sinn ewéi déi, déi Dir an de leschten 12 Méint kaaft hutt	1	2	3	4	5
4	Dir sidd net drun interesséiert, an den nächsten 12 Méint eng grenziwwerschreidend Transaktioun ze maachen	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Fir jiddereng vu de folgenden Aussoen, hätt Dir méi Vertrauen, Akeef ze maache bei Verkeefer/Fournisseuren an engem aneren EU-Land, an LUXEMBOURG oder d'selwecht fir béid Propositiounen?

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	Méi Vertrauen a Verkeefer aus engem aneren EU-Land	Méi Vertrauen a Verkeefer aus LUXEMBOURG wéi aus engem aneren EU-Land	D’selwecht Vertrauen	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Kafe vu Saachen a Servicer iwwert den Internet	1	2	3	4
2	Kafe vu Saachen a Servicer iwwert den Telefon oder per Post	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7	Ass Iech eng vu de folgende Situatiounen an de leschten 12 Méint geschitt?

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	Jo	Nee	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Dir sidd onerwënschte Reklammen, Behaaptungen oder Offere begéint (onugemellte Reesenderbesuch, Spam-E-Mails, kommerziell SMSen asw.)	1	2	3
2	Dir sidd op täuschend oder falsch Reklammen, Behaaptungen oder Offere gestouss	1	2	3
3	Dir hutt op eng Publizitéit oder eng Offer geäntwert, déi sech als falsch oder bedréieresch erausgestallt huet	1	2	3
4	Dir sidd op betrügeresch Reklammen, Behaaptungen oder Offere gestouss	1	2	3
5	Dir hutt op eng Publizitéit oder eng Offer geäntwert, déi sech als frauduléis erausgestallt huet	1	2	3
6	Dir sidd op iwwerdriwwen oder falsch Aussoen iwwert d'gënschteg Auswierkunge vu Produiten op d'Ëmwelt gestouss	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8	Ugeholl, Dir hutt eng Wuer per Post, Telefon oder am Internet bestallt, denkt Dir, dass Dir d`Recht hutt, d`bestallte Wuer 4 Deeg no hirer Liwwerung zréckzeginn an Är Suen erëmzekréien, ouni e Grond unzeginn?

(NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

EB73.3 QA6

Q9	Stellt Iech vir, en neie Frigo, deen Dir virun 18 Méint kaaft hutt, geet ouni Feeler vun Ärer Säit futti. Dir hutt keng verlängert Garantie matkaaft. Hutt Dir e Recht drop, dass e fir näischt gefléckt oder ersat gëtt?

(NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10	Stellt Iech vir, Dir kritt mat der Post zwou pädagogesch DVDen, déi Dir net bestallt hutt, zesumme mat enger Rechnung iwwer 20 Euro fir d`Produiten. Musst Dir d`Rechnung bezuelen?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Nee, an Dir musst d`DVDen och net zréckschécken	1
Nee, virausgesat, dass Dir d`DVDen zréckschéckt	2
Jo, Dir musst d`Rechnung bezuelen	3
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11	Sidd Dir an de leschten 12 Méint engem Problem begéint, wou Dir eppes an LUXEMBOURG kaaft hutt?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo - an ech hu mech doriwwer beim Verkeefer/Ubidder/Hiersteller beschwéiert	1
Jo - mee ech hu mech doriwwer net beim Verkeefer/Ubidder/Hiersteller beschwéiert	2
Nee	3
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

Q12.1 FROE WANN "Jo - an ech hu mech doriwwer beim Verkeefer/Ubidder/Hiersteller beschwéiert", CODE 1 BEI Q11 - ANER BEI Q12.2 GOEN

Q12.1	Waart Dir am Allgemengen zefridden oder net mat der Manéier, wéi de Verkeefer/ Fournisseur/Hiersteller Är Reklamatioun(en) behandelt huet?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Ganz zefridden	1
Éischter zefridden	2
Éischter net zefridden	3
Guer net zefridden	4
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5

FL 299 Q10A

Q12.2 FROE WANN "Jo - mee ech hu mech doriwwer net beim Verkeefer/Ubidder/Hiersteller beschwéiert", CODE 2 BEI Q11 - ANER BEI Q13 GOEN

Q12.2	Wat war(en) den Haaptgrond/d'Haaptgrënn, dass Dir keng Reklamatioun agreeecht hutt?

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Et war onwahrscheinlech, dass Dir eng zefriddestellend Léisung fir Äre Probleem kritt hätt	1,
D`concernéiert Zomme waren ze kleng	2,
Dir wosst net, wéi a wou Iech beschwéieren	3,
Dir waart Iech net sécher iwwert Äre Rechter als Konsument	4,
Dir duecht, et géif ze laang daueren	5,
Dir hat an der Vergaangenheet probéiert, Iech wéinst anere Problemer ze beschwéieren, mä Dir hat keen Erfolleg	6,
Dir hutt Iech net beim Verkeefer/Ubidder beschwéiert, mee Dir sidd direkt bei eng drëtt Partei gaangen (Konsumenteschutz, Affekot, Schiedsgeriicht, Schlichtungskomittee, Eenegungseenheet, op d'Geriicht)	7,
Aner (SPONTAN)	8,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

Q13 FROE WANN "Éischter net zefridden" (CODE 3) ODER "Guer net zefridden" (CODE 4) BEI Q12.1 - ANER BEI Q14 GOEN

Q13	Wéi sidd Dir weider virgaangen?

(VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH)

Dir hutt näischt ënnerholl	1,
Dir hutt Rotschléi gefrot bei enger Konsumentenassociatioun/engem Informatiounspunkt	2,
Dir hutt de Rot vun engem Affekot gefrot	3,
Dir hutt Äre Fall engem Organismus fir Schlichtung, Mediatioun oder Conciliatioun virgeluecht	4,
Dir sidd viru Geriicht gaangen	5,
Dir hutt Iech bei enger öffentlecher Behörd (Konsumenteschutz, Behörd oder lokal/regional Behörd) beschwéiert	6,
Aner (SPONTAN)	7,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	8,

FL 299 Q11

UN ALLEGUER

Q14	Kënnt Dir mir fir jidweree vun de folgende Virschléi soen, ob Dir domadder averstane sidd oder net? An LUXEMBOURG...

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

	(VIRLIESEN)	Ganz averstanen	Averstanen	Net averstanen	Guer net averstan	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	...ass et einfach, Streitfäll mat Verkeefer/Ubidder durch ee Schlichtungs-, Mediatiouns- oder Vermëttlungsorgansimus ze reegelen (schlecht fonktionéierend Produkter, spéit/guer keng Liwwerung asw.)	1	2	3	4	5
2	...ass et einfach, Litigeë mat Verkeefer/Ubidder viru Geriicht ze léisen	1	2	3	4	5
3	…vertraut Dir den onofhängege Konsumentenorganisatiounen, fir Är Rechter als Konsument ze beschützen	1	2	3	4	5
4	…vertraut Dir den öffentleche Gewalten, fir Är Rechter als Konsument ze beschützen	1	2	3	4	5

5	…fillt Dir, dass Dir duerch déi aktuell Moosname vum Konsumenteschutz genuch protegéiert sidd	1	2	3	4	5
6	…am Allgemenge respektéieren d'Verkeefer/Fournisseuren an (EISEM LAND) Är Rechter als Konsument	1	2	3	4	5
7	...hutt Dir Äert Verbraucherverhalen duerch eng Mediegeschicht (z.B. d'Produkt oder d'Geschäft gewiesselt) geännert	1	2	3	4	5
8	...kuckt/lauschtert Dir reegelméisseg Fernseh- oder Radiosendungen iwwert Konsumententhemen	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

VIRLIESEN: "Produktsécherheet" bezitt sech just op Konsumenteproduiten an net op industriell Produiten. Net sécher Produiten entspriechen net de Sécherheetsstandards, keng Gewierer oder Messeren.

Q15	Wann Dir un all d'Net-Liewensmëttel-Produkter denkt, déi de Moment an LUXEMBOURG um Maart sinn, mengt Dir, dass.... ?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Am Weesentlechen all d'Produite sécher sinn	1
Eng kleng Unzuel vun Produite net sécher sinn	2
Eng bedeitend Unzuel vun Produite net sécher sinn	3
Dat hängt vum Produit of (SPONTAN)	4
WN/KÄ (NET VIRILIESEN)	5

FL 299 Q13

Q16	A wann Dir un all d'Liewensmëttel denkt, déi momentan an LUXEMBOURG um Maart sinn, mengt Dir, dass...?

VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT

Am Weesentlechen all d'Produite sécher sinn	1
Eng kleng Unzuel vun Produite net sécher sinn	2
Eng bedeitend Unzuel vun Produite net sécher sinn	3

Dat hängt vum Produit of (SPONTAN)	4
WN/KÄ (NET VIRILIESEN)	5

FL 299 Q14

Q17	Waart Dir jeemools betraff vum Réckruff vun engem Produkt vum Maart?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, en Net-Liewensmettel-Produit	1
Jo, en Liewensmettel	2
Jo, fir béides	3
Nee	4
WN/KÄ (NET VIRILIESEN)	5

FL 299 Q15

Q18	Wann Dir alles a Betruecht zidd, wat Dir d'lescht Woch kaaft hutt: Hat den ökologeschen Impakt vun engem Produkt (oder Service) een Afloss op Äre Choix?

(NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

FL 299 Q17

UN ALLEGUER

DEMOGRAPHIQUES

D4	Wéi al waart Dir, wou Dir mat Äre ganzdeegleche Studien opgehalen hutt?

(INT.: WANN "NACH AM GAANGEN ZE STUDÉIEREN", CODE '00' - WANN "KENG STUDIË GEMAACH", CODE '01' - WANN "REFUS", CODE '98' - WANN "WEESS NET", CODE '99')

FL 999 D4

D5	Sou wäit et Är aktuell Beschäftegung betrëfft, géingt Dir soen, datt Dir selbstänneg,Employé, Aarbechter sidd oder géingt Dir soen, datt Dir am Moment ouni beruflechBeschäftegung sidd? Heescht dat, datt Dir en/eng... sidd?

WANN ENG ÄNTWERT FIR D'HAAPTKATEGORIE, DANN D'RESPEKTIV ËNNERKATEGORIË VIRLIESEN

SELBSTÄNNEG	
Bauer, Bëschaarbechter/Fierschter, Fëscher	1
Geschäftsmann, Handwierker	2
Fräiberufler (Affekot, Dokter, Comptabel, Architekt...)	3
Chef d'entreprise	4
Eppes aneres	5
BEAMTEN	
Ugestallten (ugestallten Dokter, Affekot, Comptabel, Architekt...)	6
Direktioun, Direktor oder Top Kader/Cadre supérieur	7
Mëttlere Kader	8
Staatsbeamten	9
Bürosemployé	10
Aneren Ugestallten (Vendeur, Infirmier/-ière etc.)	11
Eppes aneres	12
AARBECHTER	
Chef de section / Viraarbechter (Teamchef etc.)	13
Aarbechter	14
Onqualifizéierten Aarbechter	15
Eppes aneres	16
OUNI AARBECHT	
Hausfra / Hausmann	17
Student (Vollzäit)	18
Pensionéiert	19
Op der Sich no enger Aarbecht	20
Eppes aneres	21
Refuséiert (SPONTAN)	22

FL 999 D5

D6	Hutt Dir doheem eng Internetverbindung?

Jo	1
Nee	2

FL 999 D6

D12	A wéi enger Regioun wunnt Dir am Moment?

(VIRLIESE WANN NÉIDEG - JUST ENG ÄNTWERT)

D13	Géif Dir soen, dass Dir an … ?

VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT

engem Duerf wunnt	1
enger klenger oder mëttelgrousser Stad wunnt	2
enger grousser Stad wunnt	3

Weess net (NET VIRLIESEN)	4

D18	Hut dir en Handy ?

NET VIRLIESEN

Jo	1
Nee	2

D20	Hut dir en Telefon ?

NET VIRLIESEN

Jo	1
Nee	2

D22	Kënnt Dir mir soen wéivill Persounen vu 15 Joer a méi bei Iech am Stot liewen, Iech selwer mat abegraff?

(OPSCHREIWEN - WANN "WEESS NET" CODE '98' - WANN "REFUS" CODE '99')

		Zuel vu Leit vu 15 Joer oder méi am Stot