

**ZA5615**

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

**Country Questionnaire  
Netherlands**

FL332 - NL

Houdingen van consumenten ten opzichte van grensoverschrijdende handel en consumentenbescherming

D1 Wat is uw leeftijd?

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

--	--

D2 (ENQ.: NOTEER GESLACHT ZONDER TE VRAGEN)

Man	1
Vrouw	2

EEN VERKOPER IS DEGENE DIE HET ARTIKEL VERKOOPT, HETZIJ VIA EEN WINKEL OF WEBSITE; EEN LEVERANCIER IS DE VERKOPER VAN EEN DIENST

IEDEREEN

--

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

(MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

	(OPLEZEN)	Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland	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	Telefonisch	1,	2,	3,	4,	5,
3	Per post (catalogi, postorder, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

VRAAG Q2.1 ALS "Ja, van een verkoper\ leverancier gevestigd in Nederland", 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 of leverancier in Nederland. Kunt u mij zeggen hoeveel u in totaal hebt besteed aan goederen en diensten die u via internet, telefonisch of per post in Nederland in de afgelopen 12 maanden hebt gekocht? Als u het exacte bedrag niet weet, kunt het dan zo goed mogelijk schatten?

(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 of 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? Als u het exacte bedrag niet weet, kunt het dan zo goed mogelijk schatten?

(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 of 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? Als u het exacte bedrag niet weet, kunt het dan zo goed mogelijk schatten?

(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 toen u iets via internet, telefonisch of per post kocht in Nederland of ergens anders?
----	--

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)
--------------------------------

	(OPLEZEN)	Meegemaakt	Niet meegemaakt	WN\GA (NIET OPLEZEN)
1	Een vertraging in de levering van iets wat u kocht van een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland	1	2	3
2	U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland en het werd helemaal niet geleverd	1	2	3
3	Een vertraging in de levering van iets wat u kocht 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 Nederland	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED
--------------------------

IEDEREEN
----------

--

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

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)
---------------------------------

Ja	1
Nee	2
WN\GA (NIET OPLEZEN)	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 het eens of oneens bent met elk van de volgende uitspraken.

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)

	(OPLEZEN)	Helemaal mee eens	Eerder mee eens	Eerder mee oneens	Helemaal mee oneens	WN\GA (NIET OPLEZEN)
1	U bent bereid om producten en diensten te bestellen met behulp van een andere taal van de Europese Unie	1	2	3	4	5
2	U weet waar u informatie en advies kan verkrijgen over grensoverschrijdend winkelen in de Europese Unie	1	2	3	4	5
3	U bent van plan in de komende 12 maanden grensoverschrijdende aankopen te doen voor een hogere waarde 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 In welk van de volgende gevallen heeft u meer vertrouwen wanneer u iets koopt bij verkopers / leveranciers gevestigd in Nederland, óf meer vertrouwen in verkopers/leveranciers in een ander land van de Europese Unie. Of heeft u evenveel vertrouwen in beide?

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)

	(OPLEZEN)	Meer vertrouwe n in verkopers van een ander EU- land	Meer vertrouwe n in verkopers van Nederland dan van een ander EU-land	Evenveel vertrouwe n	WN/IGA (NIET OPLEZEN )
--	-----------	--	---	----------------------------	---------------------------------

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 in de afgelopen 12 maanden een van volgende situaties meegemaakt ?

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)

	(OPLEZEN)	Ja	Nee	WN/IGA (NIET OPLEZEN )
--	-----------	----	-----	---------------------------------

1	U heeft ongewenste commerciële advertenties, mededelingen of aanbiedingen (zoals telefoontjes, spam, commerciële sms-jes, etc.) ontvangen	1	2	3
2	U heeft misleidende advertenties, mededelingen 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, mededelingen 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	Stel dat u een artikel per post, telefoon of het internet heeft besteld. Heeft u volgens u dan het recht om het artikel 4 dagen na bezorging, zonder opgave van reden, terug te sturen en uw geld terug te krijgen?
----	---

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
W\N\GA (NIET OPLEZEN)	3

EB73.3 QA6

Q9	Stel dat een nieuwe koelkast die u 18 maanden geleden gekocht heeft, buiten uw schuld kapot gaat. U heeft echter geen uitgebreide garantie gekocht. Heeft u dan volgens u het recht om deze gratis te laten repareren of vervangen?
----	---

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
W\N\GA (NIET OPLEZEN)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

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

(OPLEZEN - EEN 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
W\N\GA (NIET OPLEZEN)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11	Heeft u in de afgelopen 12 maanden problemen gehad toen u iets kocht in Nederland?
-----	--

(OPLEZEN - EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, en u heeft erover geklaagd bij de verkoper/leverancier/fabrikant	1
Ja, maar u heeft er niet over geklaagd bij de verkoper/leverancier/fabrikant	2
Nee	3
W\N\GA (NIET OPLEZEN)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

VRAAG Q12.1 ALS "Ja - en u heeft 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?

(OPLEZEN - EÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Zeer tevreden	1
Enigszins tevreden	2
Enigszins ontevreden	3
Helemaal niet tevreden	4
WN\GA (NIET OPLEZEN)	5

FL 299 Q10A

VRAAG Q12.2 ALS "Ja, maar u heeft 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?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

Het was onwaarschijnlijk dat er een bevredigende oplossing voor het probleem zou komen	1,
De 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 heeft in het verleden geprobeerd een klacht in te dienen, maar dit had geen succes	6,
U diende geen klacht in bij de verkoper/leverancier, maar ging rechtstreeks naar een derde partij (consumentenbond, advocaat, arbitrage, bemiddeling, geschillencommissie, rechter)	7,
Iets anders (INT.: INDIEN SPONTAAN GENOEMD)	8,
WN\GA (NIET OPLEZEN)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

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

Q13 Hoe ging u verder?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

U heeft geen verdere stappen ondernomen	1,
U vroeg om advies bij een consumentenbond of consumentenhelpdesk	2,
U vroeg om advies bij een advocaat	3,
U bracht de zaak bij een arbitratie- of geschillencommissie of een bemiddelingsbureau	4,
U ging ermee naar de rechtbank	5,
U klaagde bij een overheidsinstantie (consumenteninstantie, toezichthouder of plaatselijke/regionale overheid)	6,
[Overige] (INT.: INDIEN SPONTAAN GENOEMD)	7,
WN/GA (NIET OPLEZEN)	8,

FL 299 Q11

IEDEREEN

Q14 Kunt u voor ieder van de volgende uitspraken zeggen of u het er mee eens of oneens bent? In Nederland...

(ENQ.: ÉÉN ANTWOORD PER REGEL)

	(OPLEZEN)	Zeer mee eens	Mee eens	Niet mee eens	In het geheel niet mee eens	WN/GA (NIET OPLEZEN)
1	...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	... is het gemakkelijk om geschillen met verkopers en leveranciers te beslechten bij de rechtbank	1	2	3	4	5
3	... vertrouwt u onafhankelijke consumentenorganisaties dat zij uw rechten als consument beschermen	1	2	3	4	5
4	... vertrouwt u de overheid dat zij uw rechten als consument beschermen	1	2	3	4	5

5	... voelt u zich adequaat beschermd door de huidige regelgeving om consumenten te beschermen	1	2	3	4	5
6	... respecteren verkopers en leveranciers in Nederland uw rechten als consument in het algemeen	1	2	3	4	5
7	... heeft u uw consumeergedrag veranderd ten gevolge van een bepaald verhaal in de media (bijv. van winkel of product veranderd)	1	2	3	4	5
8	... kijkt of luistert u regelmatig naar tv- of radioprogramma's die betrekking hebben op consumentenkwesties	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LEES VOOR: "Productveiligheid" heeft alleen betrekking op consumentenproducten en omvat geen industriële producten. Met onveilige producten bedoelen wij producten die niet voldoen aan bepaalde veiligheidsstandaarden. Geweren of messen, bijvoorbeeld, vallen daar niet onder.

Q15 Wanneer u denkt aan alle non-food producten die momenteel op de markt zijn in Nederland, vindt u dan persoonlijk 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
Hangt af van het product (NIET OPLEZEN)	4
W\N\GA (NIET OPLEZEN)	5

FL 299 Q13

Q16 En wanneer u denkt aan alle voedingsproducten die momenteel op de markt zijn in Nederland, vindt u dan persoonlijk 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

Hangt af van het product (NIET OPLEZEN)	4
WNGA (NIET OPLEZEN)	5

FL 299 Q14

Q17 Heeft u zelf ooit te maken gehad met een product dat uit de markt teruggehaald werd?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, een non-food product	1
Ja, een voedingsproduct	2
Ja, beide	3
Nee	4
WNGA (NIET OPLEZEN)	5

FL 299 Q15

Q18 Als u denkt aan alles wat u vorige week heeft gekocht, speelde dan de gevolgen die een product of dienst op het milieu heeft een rol in uw keuze?

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
WNGA (NIET OPLEZEN)	3

FL 299 Q17

IEDEREEN

DEMOGRAFISCHE VRAGEN

D4 Hoe oud was u toen u uw schoolopleiding of studie beëindigde? Het gaat om een VOLLEDIGE DAGOPLEIDING.

(INT: INDIEN "NOG BEZIG MET OPLEIDING", CODE '00' - INDIEN "GEEN OPLEIDING GENOTEN" CODE '01' - INDIEN "WEIGERING" CODE '98' - INDIEN "WEET NIET" CODE '99')

FL 999 D4

D5 Valt uw huidige beroep onder de categorie van zelfstandig ondernemer, werknemer in loondienst, arbeider, of oefent u momenteel geen beroep uit? Betekent dit dat u één van de volgende bent...

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

Zelfstandig ondernemer	
Boer, boswachter, visser	1
Winkelier, handwerker	2
Vakman (advocaat, arts, boekhouder, architect, ...)	3
Bestuurder van een bedrijf	4
Andere	5
In loondienst	
Vakman (arts, advocaat, boekhouder, architect)	6
Algemene directie, bestuur, topmanagement	7
Middenkader	8
Ambtenaar	9
Administratief medewerker	10
Andere in loondienst (verkoper, verpleegster, etc...)	11
Andere	12
Handarbeider	
Opzichter/voorman (team manager, etc...)	13
Handarbeider	14
Ongeschoold handarbeider	15
Andere	16
Zonder een professionele activiteit	
Huisvrouw/-man	17
Student (voltijds)	18
Gepensioneerd	19
Werkzoekend	20
Andere	21
Weigering (SPONTAAN)	22

FL 999 D5

D6 Heeft 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 Woont u ...?

(ENQ.: LEES OP - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Op het platteland of in een dorp	1
----------------------------------	---

In een kleine of middelgrote stad	2
In een grote stad	3
WEET NIET (NIET VOORLEZEN)	4

D18 Bent u in het bezit van een mobiele telefoon?

(ENQ.: NIET OPLEZEN)

JA	1
NEE	2

D20 Bent u in het bezit van een vaste telefoonlijn?

(ENQ.: NIET OPLEZEN)

JA	1
NEE	2

D22 Kunt u mij zeggen hoeveel personen van 15 jaar of ouder bij u thuis wonen, inclusief uzelf?

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

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