

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Germany**

A Flash-Nummer

--	--	--	--

FL331 A

B country code

--	--

FL331 B

C Interview number

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE NACE-Code (Information zur Stichprobe)

--

				NACE-Code - 4 Zeichen
--	--	--	--	-----------------------

FL331 NACE

--

SIZE Größe des Unternehmens (Information zur Stichprobe)

--

					Größe des Unternehmens
--	--	--	--	--	------------------------

FL331 SIZE

(INTRO1) Guten Tag/Abend, mein Name ist ... Ich rufe im Auftrag des Forschungsinstituts TNS Infratest an. Kann ich bitte mit (NAME ODER - FALLS KEIN NAME ANGEGEBEN IST - TITEL/POSITION DER ZUSTÄNDIGEN PERSON) sprechen? (**Interviewer: Nur auf Nachfrage: Ihre Telefonnummer haben wir von TNS Opinion erhalten. **Interviewer: Nur auf Nachfrage: TNS Opinion ist ein Unternehmen der TNS Gruppe mit Sitz in Brüssel, das für europaweite Befragungen verantwortlich ist.)

(INTRO2) **Interviewer: FALLS EMPFANGSPERSON NACH ZUSÄTZLICHEN INFORMATIONEN FRAGT: Wir befragen derzeit in ganz Europa wichtige Entscheidungsträger von Unternehmen zu ihren Ansichten über aktuelle Wirtschafts- und Geschäftsthemen. Diese Informationen werden zur Entscheidungsfindung und zur Gestaltung künftiger politischer Maßnahmen auf europäischer Ebene verwendet. Ich würde mich sehr freuen, wenn ich mit ihm/ihr sprechen könnte, um seine/ihre Meinung mit einzubeziehen.

FALLS DIE BETREFFENDE PERSON NICHT ZUR VERFÜGUNG STEHT, BITTE EINEN TERMIN VEREINBAREN

	32
	33
	34
	35
	36
	37
	38
	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(ZUSICHERUNG AN DEN BEFRAGTEN) Ihre Teilnahme ist natürlich freiwillig. Die Auswertung erfolgt anonym, also NICHT in Verbindung mit Ihrem Namen oder Ihrer Telefonnummer.

ALLE FRAGEN

P1 Verkauft Ihr Unternehmen direkt an den Endverbraucher?

- | | |
|------|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |

FL331 P1

FALLS "NEIN", CODE2 IN P1, DANN INTERVIEW ABBRECHEN

P2a Wie viele Beschäftigte hat Ihr Unternehmen?

(INT.: FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

					Beschäftigte
--	--	--	--	--	--------------

FL331 P2a

FALLS WENIGER ALS 10 BESCHÄFTIGTE, P2a<10, INTERVIEW ABBRECHEN - FALLS P2a=999, WEITER MIT P2b - ANDERE WEITER MIT P3

P2b | Hat Ihr Unternehmen...

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- | | |
|------------------------------------|---|
| weniger als 10 Beschäftigte | 1 |
| zwischen 10 und 49 Beschäftigte | 2 |
| zwischen 50 und 249 Beschäftigte | 3 |
| 250 Beschäftigte oder mehr | 4 |
| Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe | 5 |

FL331 P2b

P3 | Was genau ist Ihre Position innerhalb des Unternehmens?

(NICHT VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| Geschäftsführer | 1 |
| Kaufmännischer Leiter/Vertriebsleiter | 2 |
| Marketingleiter | 3 |
| Sonstige (BITTE ANGEBEN) | 4 |

FL331 P3

P3o UND P4 FRAGEN FALLS "SONSTIGE", CODE 4 IN P3 - ANDERE WEITER MIT D5

P3o | Und welche andere Position ist das?

(BITTE NOTIEREN)

2 | 2 | (2052,2053-2056)

FL331 P3o

P4 | Haben Sie in Ihrem Unternehmen Entscheidungsbefugnis?

(Nur eine Nennung möglich)

- | | |
|----|---|
| Ja | 1 |
|----|---|

Nein

2

FL331 P4

P5a, P5b, P5c, P5d UND P5e FRAGEN FALLS "NEIN", CODE 2 IN P4 - FALLS "JA", CODE 1 IN P4, DANN WEITER MIT D5

P5a Ich bitte um Ihr Verständnis, aber für diese Studie befragen wir ausschließlich Personen mit Entscheidungsbefugnis. Können Sie mir bitte den Namen der Person geben, die für die kaufmännische Leitung des Unternehmens zuständig ist (also der Kaufmännische Leiter, Vertriebsleiter oder Marketingleiter)?

(INT.: BITTE DEN NAMEN DER BETREFFENDEN PERSON NOTIEREN - FALLS "KEINE ANGABE/VERWEIGERT", CODE '999')

10 2 (2058,2059-2078)

--

FL331 P5a

P5b Wie lautet die Berufsbezeichnung dieser Person?

(INT.: BITTE DIE BERUFSBEZEICHNUNG DER BETREFFENDEN PERSON NOTIEREN - FALLS "KEINE ANGABE/VERWEIGERT", CODE '999')

10 2 (2079,2080-2099)

--

FL331 P5b

P5c Könnten Sie mir bitte die Durchwahlnummer oder direkte Telefonnummer dieser Person geben?

(INT.: BITTE DIE DURCHWAHLNUMMER/DIREKTE TELEFONNUMMER DER BETREFFENDEN PERSON NOTIEREN - FALLS "KEINE ANGABE/VERWEIGERT", CODE '999')

10 | 2 | (2100,2101-2120)

--

FL331 P5c

--

P5d | Und Ihr Name ist (ANGEGEBENER NAME), habe ich das richtig verstanden?

(INT.: BITTE DEN NAMEN DER PERSON, MIT DER SIE GERADE SPRECHEN, NOTIEREN - FALLS "KEINE ANGABE/VERWEIGERT", DANN CODE '999')

10 | 2 | (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e | WEITERLEITUNG DES ANRUFES

(Nur eine Nennung möglich)

Die Person am Telefon stellt Sie zum betreffenden Interviewpartner durch	1
Sie werden den betreffenden Interviewpartner zu einem späteren Zeitpunkt anrufen	2

FL331 P5e

FALLS CODE 1 IN P5e, DANN WEITER MIT INTRO3 - FALLS CODE 2 KONTAKT ABBRECHEN

--

D3 Welche der folgenden Dinge verkaufen Sie an die Endverbraucher? "Mit Lebensmitteln meinen wir Lebensmittel, die von Verbrauchern zu Hause verzehrt werden können, Lebensmittel zum Mitnehmen oder Lebensmittel zum sofortigen Verzehr."

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Lebensmittelprodukte	1,
Non-Food-Produkte	2,
Dienstleistungen	3,
Spontan: Andere (Nicht vorlesen)	4,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5,

NEW BASED ON FL331 D3

D5 In wie viele EU-Länder verkaufen Sie derzeit grenzüberschreitend an Endverbraucher? "Grenzüberschreitender Verkauf meint den Verkauf an einen Endverbraucher, der in einem anderen EU-Mitgliedstaat als der Verkäufer wohnt, entweder über das Internet bzw. den elektronischen Handel, per Post, über Telefonverkauf bzw. ein Call-Center oder durch Vertreter zu Hause beim Verbraucher. Verkäufe in Ladengeschäften gelten nicht als grenzüberschreitende Verkäufe an Endverbraucher."

(INT.: FALLS "SIE VERKAUFEN AUSSCHLIESSLICH AN VERBRAUCHER IM EIGENEN LAND", CODE '00' - FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '99')

	Land/Länder
--	-------------

FL331 D5 MODIFIED TREND

Q1 Welche Rolle spielen die folgenden Hindernisse beim Ausbau Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe in andere EU-Länder?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Eine sehr wichtige Rolle	Eine ziemlich wichtige Rolle	Eine nicht besonders wichtige Rolle	Überhaupt keine Rolle	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	--------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------	------------------------------------

1	Zusätzliche Kosten bei der Einhaltung der verschiedenen nationalen Steuervorschriften (z.B. Mehrwertsteuer-Regelungen)	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	Zusätzliche Kosten bei der Einhaltung der verschiedenen Verbraucherschutzregelungen und eines anderen Vertragsrechts (einschließlich Rechtsberatung)	1	2	3	4	5
3	Höhere Kosten für grenzüberschreitende Lieferungen im Vergleich zu Lieferungen im Inland	1	2	3	4	5
4	Eventuell höhere Kosten, die sich aus der Beilegung grenzüberschreitender Beschwerden und Streitigkeiten ergeben	1	2	3	4	5
5	Eventuell höherer Kosten durch das Risiko des Betrugs und Zahlungsausfällen bei grenzüberschreitenden Verkäufen	1	2	3	4	5
6	Zusätzliche Kosten aufgrund der Sprachunterschiede	1	2	3	4	5
7	Zusätzliche Kosten für den Kundendienst bei grenzüberschreitenden Geschäftsabschlüssen	1	2	3	4	5
8	Einschränkungen für grenzüberschreitende Verkäufe vonseiten der Hersteller oder Lieferanten	1	2	3	4	5
9	Zusätzliche Kosten aufgrund unterschiedlicher Konsumgewohnheiten	1	2	3	4	5
10	Höhere Kosten aufgrund der geografischen Entfernung	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	Beabsichtigen Sie, innerhalb der nächsten zwölf Monate grenzüberschreitende Verkäufe an Verbraucher in einem anderen EU-Land als Deutschland zu tätigen?
----	--

--

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

NEW

Unter "Verbraucherrechte" wird im Folgenden die Gesetzgebung verstanden, die sich mit den wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher befasst. Dies beinhaltet nicht die Produktsicherheit. Wenn sich Fragen auf Produktsicherheit beziehen, werde ich ausdrücklich darauf hinweisen.

Q3 Bitte sagen Sie mir nun für jede der folgenden Aussagen zu Verbraucherrechten, inwieweit Sie ihr zustimmen oder nicht zustimmen. Ich versichere Ihnen noch einmal, dass alle Antworten absolut anonym sind.

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

1	Sie halten sich an das Verbraucherrecht	1	2	3	4	5
2	Ihre Konkurrenz hält sich an das Verbraucherrecht	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

--

Q4 Wenn Sie einmal allgemein an die verschiedenen Möglichkeiten denken, um einschlägige Informationen und Beratung zu Verbraucherrechten entweder in Deutschland oder in einem anderen EU-Land zu finden oder zu erhalten, inwieweit stimmen Sie da den folgenden Aussagen zu oder nicht zu?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

1	Sie wissen, wo Sie Informationen und Beratung zu Verbraucherrechten in Deutschland erhalten	1	2	3	4	5
2	Sie wissen, wo Sie Informationen und Beratung zu Verbraucherrechten in anderen EU-Ländern erhalten	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	"Verbraucherschutzbehörden" sind nationale, regionale und lokale Behörden, die Maßnahmen zur Marktüberwachung und andere Aktivitäten durchführen, um die Einhaltung der Verbraucherrechte und der Vorschriften zur Produktsicherheit sicherzustellen. Wurden Sie in den letzten zwölf Monaten durch eine Verbraucherschutzbehörde (oder durch Verbraucherschutzorganisationen) informiert, dass diese der Ansicht sind, dass Sie gegen das Verbraucherrecht verstoßen? Zum Beispiel in einer Besprechung mit oder einem Telefonanruf von einem Behördenmitarbeiter, durch die Zusendung eines Briefes oder einer E-Mail, in der Ihnen die Nicht-Einhaltung der Bestimmungen unterstellt wurde, indem Sie verklagt wurden oder durch eine gerichtliche Verfügung oder im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens, das zu einer Strafzahlung und anderen Maßnahmen führen könnte.
----	--

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

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q6a NICHT IN IE UND UK FRAGEN - IE UND UK WEITER MIT Q6b

Q6a	Bitte vervollständigen Sie die folgende Aussage richtig: Der Verbraucher hat ein Recht darauf, dass ein schadhaftes Produkt repariert wird ...
-----	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Innerhalb eines Jahres ab dem ursprünglichen Kaufdatum	1
Innerhalb von 2 Jahren ab dem ursprünglichen Kaufdatum	2
Innerhalb von mindestens 2 Jahren ab dem ursprünglichen Kaufdatum und länger für einige spezielle Produkte	3
Spontan: Nichts davon (NICHT VORLESEN)	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q6b NUR IN IE UND UK FRAGEN - ANDERE WEITER MIT Q7 - Q6b NICHT IN SCHOTTLAND FRAGEN - SCHOTTLAND WEITER MIT Q6c

Q6b

1
2
3
4
5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q6c NUR IN SCHOTTLAND FRAGEN - ANDERE WEITER MIT Q7

Q6c

1
2
3
4
5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

ALLE FRAGEN

Q7 Ich lese Ihnen jetzt 4 Aussagen zu Bestimmungen in Deutschland in Bezug auf Geschäftspraktiken vor. Einige davon sind verboten und andere nicht. Sagen Sie mir bitte für jede Aussage, ob sie verboten ist oder nicht.

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

	Verboten	Nicht verboten	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe

1	In Marketingmaterial eine Rechnung oder ein ähnliches Dokument beilegen, das zur Zahlung auffordert.	1	2	3
2	Produkte im Vergleich zu anderen Angeboten zu einem sehr niedrigen Preis bewerben, ohne dass eine angemessene Anzahl von Produkten zum Verkauf vorrätig ist	1	2	3
3	Übertriebene Aussagen in der Werbung machen	1	2	3
4	Ein Produkt als 'kostenlos' bezeichnen, obwohl es nur für Kunden kostenlos ist, die eine gebührenpflichtige Telefonnummer anrufen	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8	Sind Ihnen in den letzten zwölf Monaten irreführende oder täuschende Werbung, Aussagen oder Angebote von Ihrer Konkurrenz aufgefallen? Irreführende oder täuschende Werbung ist Werbung, die falsche Informationen oder faktisch richtige Informationen in einer irreführenden Art und Weise über die zum Verkauf stehenden Waren oder Dienstleistungen enthält.
----	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, bei verschiedenen Gelegenheiten	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	Sind Ihnen in den letzten zwölf Monaten betrügerische Aussagen oder Angebote von Ihrer Konkurrenz aufgefallen? Mit betrügerischer Werbung wird versucht, Geld zu verdienen, ohne irgendetwas zu verkaufen, z.B. mit einem erfundenen Lotteriegewinn.
----	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, bei verschiedenen Gelegenheiten	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	Würden Sie sagen, dass Sie den Aussagen und Angeboten Ihrer Konkurrenz über die Umweltfreundlichkeit ihrer Produkte im Allgemeinen vertrauen?
-----	---

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, immer	1
Ja, in den meisten Fällen	2
Ja, in einigen Fällen	3
Nein, niemals	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5

NEW BASED ON FL331 Q9

Q11 FRAGEN, FALLS "Verkäufer von Non-Food-Produkten/Nicht-Lebensmitteln", CODE 2 IN D3

Q11 "Produktsicherheit" bezieht sich ausschließlich auf Konsumgüter und nicht auf Industrieprodukte. Unsichere Produkte sind solche Produkte, die gegen Sicherheitsstandards verstoßen, ausgenommen davon sind Gewehre oder Messer. Wenn Sie einmal an alle Non-Food-Produkte denken, die augenblicklich in Deutschland auf dem Markt sind, glauben Sie, dass ...?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

im Wesentlichen alle Non-Food-Produkte sicher sind	1
eine geringe Anzahl von Non-Food-Produkten unsicher ist	2
eine große Anzahl von Non-Food-Produkten unsicher ist	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

Q12 FRAGEN, FALLS "Verkäufer von Lebensmittelprodukten", CODE 1 IN D3

Q12 Wenn Sie einmal an alle Lebensmittelprodukte denken, die augenblicklich in Deutschland auf dem Markt sind, glauben 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: Weiß nicht / Keine Angabe	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

Q13 FRAGEN, FALLS "Verkäufer von Non-Food-Produkten/Nicht-Lebensmitteln", CODE 2 in D3

Q13 Hat eines der folgenden Ereignisse in Bezug auf die Produktsicherheit in den letzten zwei Jahren in Ihrem Unternehmen stattgefunden?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Ja	Nein	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	----	------	---

1	Sie erhielten Beschwerden von Kunden über die Sicherheit eines Produktes, das Sie verkaufen	1	2	3
2	Die Behörden haben die Sicherheit irgendeines der Produkte, die Sie verkaufen, überprüft	1	2	3
3	Die Behörden haben von Ihnen verlangt, dass Sie eines der Produkte, die Sie verkauft haben, zurückziehen oder zurückrufen.	1	2	3
4	Die Behörden haben verlangt, dass Sie eine öffentliche Warnung über die Sicherheit eines der von Ihnen verkauften Produkte herausgeben	1	2	3
5	Als Einzelhändler haben Sie einige Tests durchgeführt um sicherzustellen, dass eines der von Ihnen verkauften Produkte sicher ist	1	2	3
6	Es wurden andere Maßnahmen durchgeführt, die sich auf Produktsicherheit beziehen	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

Q14.2 FRAGEN, FALLS "Verkäufer von Non-Food-Produkten/Nicht-Lebensmitteln", CODE 2 IN D3

Q14.3 FRAGEN, FALLS "Verkäufer von Lebensmittelprodukten", CODE 1 IN D3

Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 AN ALLE

Q14	Die folgenden Aussagen beziehen sich darauf, die Einhaltung der Verbraucher- und Produktsicherheitsbestimmungen zu überwachen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie den folgenden Aussagen voll und ganz zustimmen - eher zustimmen - eher nicht zustimmen - überhaupt nicht zustimmen.
-----	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	---

1	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	(NUR FALLS D3=2) Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Produktsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5
3	(NUR FALLS D3=1) Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Nahrungsmittelsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5
4	Nichtregierungsorganisationen für Verbraucherangelegenheiten (NGOs) überwachen aktiv die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5
5	Die Organisationen zur freiwilligen Selbstkontrolle überwachen aktiv die Einhaltung des Verhaltenskodex oder der Verhaltensregeln in Ihrer Branche in Deutschland	1	2	3	4	5
6	Die Medien berichten regelmäßig über Unternehmen, die das Verbraucherrecht in Ihrer Branche nicht einhalten.	1	2	3	4	5
7	Sie haben Ihre Geschäftspraktiken aufgrund eines Medienberichtes geändert.	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

AN ALLE AUSSER IN FINNLAND und SCHWEDEN

Q15a Kennen Sie irgendwelche Stellen zur alternativen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten (ADR) (d. h. Schlichter, Mediatoren, Bürgerbeauftragte, Schlichtungsstellen, Behörden für Verbraucherbeschwerden, andere Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung), um Streitigkeiten mit Verbrauchern in Deutschland beizulegen?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, aber Sie sind kein Mitglied in einer Organisation für alternative Streitbeilegung	1
Ja, und Sie sind Mitglied in einer Organisation für alternative Streitbeilegung	2
Nein	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

Q15b NUR IN FINNLAND FRAGEN

Q15b	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

Q15c NUR IN SCHWEDEN FRAGEN

Q15c	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

Q16a FRAGEN, FALLS "Kennt Stellen zur alternativen Streitbeilegung (ADR)", CODE 1 ODER 2 IN Q15a

Q16a	Haben Sie in den letzten zwei Jahren eine Stelle zur alternativen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten (ADR) (d. h. Schlichter, Mediatoren, Bürgerbeauftragte, Schlichtungsstellen, Behörden für Verbraucherbeschwerden, andere Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung) in Anspruch genommen, um Streitigkeiten mit Verbrauchern beizulegen?
------	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, mehrmals	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

NEW

Q16b nur in Finnland fragen, falls "Kennt Stellen zur alternativen Streitbeilegung (ADR)", Code 1 oder 2 in Q15b

Q16b nur in Schweden fragen, falls "Kennt Stellen zur alternativen Streitbeilegung (ADR)", Code 1 oder 2 in Q15C

Q16b

	1
	2
	3
	4

NEW

DEMOGRAFIE

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

D1 Wie hoch war der Umsatz Ihres Unternehmens im letzten Jahr?

INT.: FALLS "Weiß nicht/Keine Angabe", CODE '999'

EURO

FL331 D1

D2 Welche der folgenden Verkaufskanäle für den Einzelhandel benutzen Sie?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Elektronischer Handel/Internet	1,
Versandgeschäfte (per Post)	2,
Telefonverkauf / Call Center (ausgenommen Elektronischer Handel, z.B. Verkäufe über Telefon, TV-Shopping)	3,

Vertrieb über Vertreter, die Verbraucher zu Hause besuchen	4,
Direkter Einzelhandelsverkauf (d.h. in Geschäften)	5,
Spontan: Andere (NICHT VORLESEN)	6,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	7,

FL331 D2

D4 In welchen Sprachen verkaufen Sie an den Endverbraucher?

(NICHT VORLESEN - MEHRNENNUNGEN MÖGLICH)

Bulgarisch	1,
Tschechisch	2,
Kroatisch	3,
Dänisch	4,
Niederländisch	5,
Englisch	6,
Estnisch	7,
Finnisch	8,
Französisch	9,
Deutsch	10,
Griechisch	11,
Ungarisch	12,
Irish	13,
Italienisch	14,
Lettisch	15,
Litauisch	16,
Maltesisch	17,
Polnisch	18,
Portugiesisch	19,
Rumänisch	20,
Slowakisch	21,
Slowenisch	22,
Spanisch	23,
Schwedisch	24,
Isländisch	25,
Norwegisch	26,
Luxemburgisch	27,
Russisch	28,
Sonstige	29,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Wir sind am Ende des Interviews angelangt und möchten uns herzlich bedanken, dass Sie sich die Zeit hierfür genommen haben. Auf Wiederhören.

)

)

)

)

)

