

ZA5794

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

**Country Questionnaire
Luxembourg (German)**

A Flash-Nummer

--	--	--	--

FL331 A

B Land

--	--

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) Hallo, mein Name ist (NAME). Ich rufe im Auftrag von NID, National Institut für Datenerfassungen an. Kann ich bitte mit (NAME ODER - FALLS KEIN NAME GEGEBEN WIRD - TITEL/POSITION DER ZUSTÄNDIGEN PERSON) sprechen?

(INTRO2) FALLS DER PFÖRTNER ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN VERLANGT: Wir befragen europaweit wichtige Entscheidungsträger von Unternehmen zu ihren Ansichten über aktuelle Wirtschaftsthemen. Diese Informationen werden zur Entscheidungsfindung und zur Gestaltung künftiger europäischer Politik verwendet. Ich wäre sehr dankbar, wenn ich mit ihr/ihm sprechen könnte, um ihre/seine Meinung in diese Studie miteinzubeziehen.

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

(INTRO3) (FALLS DIREKTER KONTAKT MIT BETREFFENDER PERSON) Hallo, mein Name ist (NAME). Ich rufe im Auftrag von NID an, National Institut für Datenerfassungen, eines Marktforschungsunternehmens.

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(HINWEIS AN DEN BEFRAGTEN) Ich versichere Ihnen, dass die Teilnahme an dieser Umfrage absolut freiwillig ist und alle Ihre Antworten vertraulich behandelt werden. Zur Qualitätskontrolle und für Trainingszwecke ist es möglich, dass dieses Interview aufgezeichnet wird. Zuerst einmal möchte ich Ihnen einige Fragen zur leichteren Klassifizierung Ihres Unternehmens stellen

An alle

P1 | Verkauft Ihr Unternehmen direkt an den Endverbraucher?

Ja	1
Nein	2

FL331 P1

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

P2a | Wie viele Beschäftigte hat Ihr Unternehmen?

(INT.: FALLS "WN/KA", DANN CODE '999') - (NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

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

FL331 P2a

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

P2b | Hat Ihr Unternehmen...

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Weniger als 10 Beschäftigte	1
-----------------------------	---

Zwischen 10 und 49 Beschäftigte	2
Zwischen 50 und 249 Beschäftigte	3
Mehr als 250 Beschäftigte	4
[WN/KA] (NICHT VORLESEN)	5

FL331 P2b

P3 Welche ist Ihre Position in Ihrem Unternehmen?

(NICHT VORLESEN - NUR EINE NENNUNG)

Haupt-Geschäftsführer	1
Kaufmännischer Leiter/Betriebsleiter	2
Marketingleiter	3
Sonstige	4

FL331 P3

FALLS "SONSTIGES", CODE 4 IN P3, DANN P3o UND P4 FRAGEN - ALLE ANDEREN WEITER MIT D5

P3o Was für eine andere?

(BITTE NOTIEREN)

2 2 (2052,2053-2056)

FL331 P3o

P4 Haben Sie in Ihrem Unternehmen Entscheidungsbefugnis?

Nur eine Antwort möglich

Ja	1
Nein	2

FL331 P4

FALLS "NEIN", CODE 2 IN P4 DANN P5a, P5b, P5c, P5D UND P5e FRAGEN - FALLS "YES", CODE 1 IN P4, DANN WEITER MIT D5

--

P5a	Ich bitte um Ihr Verständnis, aber für diese Studie benötigen wir ausschließlich Interviewpartner mit Entscheidungsbefugnis. Könnten Sie mir bitte den Namen der Person angeben, die für die kaufmännische Leitung des Unternehmens zuständig ist (Kaufmännischer Leiter, Vertriebsleiter, Marketingleiter)?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

10	2	(2079,2080-2099)
----	---	------------------

--

FL331 P5b

--

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

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

10	2	(2100,2101-2120)
----	---	------------------

--

[Empty box]

FL331 P5c

[Empty box]

P5d Würden Sie mir bitte bestätigen, dass ich gerade mit (ANGEGEBENER NAME) spreche?

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

10 2 (2121,2122-2141)

[Empty box]

FL331 P5d

[Empty box]

P5e WEITERLEITUNG DES ANRUFES

Nur eine Antwort möglich

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

1
2

FL331 P5e

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

[Empty box]

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,

Nicht-Lebensmittelprodukte	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 zur Zeit grenzüberschreitend an Endverbraucher?. Ein grenzüberschreitender Vertrieb ist ein Verkauf zum Endkunden mit Wohnsitz in einem anderen EU-Mitgliedsstaat als der Verkäufer übers Internet, Telefon, per Post oder durch Vertreter zu Hause. Verkäufe in physischen Punkten gelten nicht als grenzüberschreitende Transaktion mit den Endkunden.
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(INT.: FALLS "SIE VERKAUFEN AUSSCHLIESSLICH AN VERBRAUCHER IM EIGENEN LAND", DANN CODE '00' - FALLS "WN/KA", DANN CODE '99')

Land/Länder

FL331 D5 MODIFIED TREND

Q1	Wie wichtig sind Ihrer Ansicht nach die folgenden Hindernisse für den Ausbau Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe in andere EU-Länder?
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bitte vorlesen - nur eine Nennung pro Zeile!

		Sehr wichtig	Ziemlich wichtig	Nicht sehr wichtig	Überhaupt nicht wichtig	[WN/KA]
1	Zusätzliche Kosten bei der Einhaltung der steuerlichen Vorschriften des Landes (z.B. geltende nationale MwSt.-Regelung)	1	2	3	4	5
2	Zusätzliche Kosten bei der Einhaltung anderer Verbraucherschutzregelungen und eines anderen Vertragsrechtes (einschließlich Anwaltsberatung)	1	2	3	4	5
3	Höhere Kosten für grenzüberschreitende Lieferungen im Vergleich zu Inlandslieferungen	1	2	3	4	5

4	Eventuell höhere Kosten, die sich aus der grenzüberschreitenden Beilegung von Beschwerden und Streitigkeiten ergeben	1	2	3	4	5
5	Eventuell höhere Kosten im Fall von Betrug 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 Geschäftsvorgängen	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 Luxemburg 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 Denken Sie jetzt bitte an alle Bestimmungen, die mit den wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher zu tun haben, und sagen Sie mir bitte, ob Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen. Ich versichere Ihnen noch einmal, dass alle Antworten absolut anonym sind.

Bitte vorlesen - nur eine Nennung pro Zeile!

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	[WN/KA]
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	---------

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 Beratungen zu Verbraucherrechten entweder in Luxemburg 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 Luxemburg 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 "Verbraucherschutzorganisationen" sind nationale, regionale oder lokale Behörden, die dafür sorgen, dass der Markt überwacht und die Einhaltung der Vorschriften über Produktsicherheit garantiert wird. 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 bei einer Besprechung oder einem Telefonanruf von einem Behördenmitarbeiter, durch die Zusendung eines Briefes oder einer E-Mail, in dem/der Sie auf Ihre Nicht-Beachtung der Bestimmungen hingewiesen wurden, durch Vorladung vor Gericht oder durch eine gerichtliche Verfügung.

- | | |
|-------|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |
| WN/KA | 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 ...

Vorlesen Nur eine Antwort 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 |
| Keines davon (NICHT VORLESEN) | 4 |
| WN/KA | 5 |

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

BITTE Q6b NUR IN IE UND UK FRAGEN - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q7 - Q6b NICHT IN SCHOTTLAND FRAGEN - SCHOTTLAND WEITER MIT Q6c

Q6b

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

BITTE Q6c NUR IN SCHOTTLAND FRAGEN - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q7

Q6c

1
2
3
4
5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

An alle

Q7 Ich lese Ihnen jetzt 4 Aussagen zu Bestimmungen in Luxemburg in Bezug auf Geschäftspraktiken vor. Es handelt sich um verbotene und nicht-verbotene Praktiken. Sagen Sie mir bitte für jede Aussage, ob sie verboten sind oder nicht?

Bitte vorlesen - Nur eine Antwort möglich

		Verboten	nicht verboten	[WN/KA]
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 Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit irreführender oder täuschender Werbung, Aussagen oder Angeboten von Ihrer Konkurrenz zu tun? Irreführende oder täuschende Werbung ist Werbung, die falsche Informationen oder faktisch richtige Informationen in einer irreführenden Art und Weise über die zu verkaufenden Waren oder Dienstleistungen enthält.

Bitte vorlesen - Nur eine Antwort möglich

Ja, schon öfters	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
WN/KA	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9 Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit betrügerischen Werbungen, Aussagen oder Angeboten durch Ihre Konkurrenz zu tun? Betrügerische Werbung dient dazu Geld zu erhalten ohne Ihnen etwas zu verkaufen, wie z.B. die Baurenfängerei bei der Lotteire.

Bitte vorlesen - Nur eine Antwort möglich

Ja, schon öfters	1
Ja, ein- oder zweimal	2
Nein	3
WN/KA	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 gewerbliche Waren. Unsichere Produkte können gegen Sicherheitsstandards verstossen, dies gilt nicht für Gewehre oder Messer. Wenn Sie einmal an alle Produkte außer Nahrungsmittel denken, die augenblicklich in Luxemburg auf dem Markt sind, glauben Sie dass.....?

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Im wesentlichen alle Nicht-Lebensmittel sicher sind	1
Eine geringe Anzahl von Nicht-Lebensmittel unsicher sind	2

Eine große Anzahl von Nicht-Lebensmittel unsicher sind	3
WN/KA	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

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

Q12 Wenn Sie einmal an alle Nahrungsmittelprodukte denken, die augenblicklich in Luxemburg auf dem Markt sind, glauben Sie dass...?

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Im wesentlichen alle Lebensmittel sicher sind	1
Eine geringe Anzahl von Lebensmittel unsicher sind	2
Eine große Anzahl von Lebensmittel unsicher sind	3
WN/KA	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 Ihrer Firma stattgefunden?

Bitte vorlesen - Nur eine Antwort möglich

		Ja	Nein	[WN/KA]
1	Sie erhielten Beschwerden von Kunden über die Sicherheit eines Produktes, das Sie verkauften	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 der von Ihnen verkauften Produkte herausgeben	1	2	3
5	Als Einzelhändler haben Sie Tests durchgeführt um sicherzustellen, dass alle die von Ihnen verkauften Produkte sicher sind	1	2	3
6	Andere Massnahmen, 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 - zustimmen - nicht zustimmen - überhaupt nicht zustimmen.

Bitte vorlesen - Nur eine Antwort möglich

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	[WN/KA]
1	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche in Luxemburg	1	2	3	4	5
2	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Produktsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche in Luxemburg	1	2	3	4	5
3	Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Nahrungsmittelsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche in Luxemburg	1	2	3	4	5
4	Verbraucher - Nichtregierungsorganisationen (NGOs) überwachen aktiv die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche in Luxemburg	1	2	3	4	5

5	Die Organisationen zur freiwilligen Selbstkontrolle überwachen aktiv die Einhaltung des Verhaltenskodex oder der Verhaltensregeln in Ihrer Branche in Luxemburg	1	2	3	4	5
6	Die Medien berichten regelmäßig über Unternehmen, die das Verbraucherrecht 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
Ja, ein- oder zweimal
Nein
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe

1
2
3
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

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,
Spontan: Sonstiges	29,
WN/KA	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. Wir wünschen Ihnen einen angenehmer Abend,

)

)

)

)

)

