

**ZA5942**

**Flash Eurobarometer 396  
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire  
Belgium (Flemish)**

Flash Eurobarometer FL396 – Houding van de detailhandelaars ten opzichte van grensoverschrijdende handel en consumentenbescherming 2014

A Flashnummer

--	--	--	--

--

B land

--	--

--

C Nummer van het interview

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

--

NACE NACE-code (steekproefinformatie)

--

				NACE-code - 4 cijfers
--	--	--	--	-----------------------

--

--

SIZE Omvang van bedrijf (steekproefinformatie)

--

				Omvang van bedrijf
--	--	--	--	--------------------

--

(INTRO1) Hallo, ik ben (NAAM), en ik bel vanwege Het Nationaal Instituut voor Dataverzameling uit Brussel. Mag ik spreken met (NAAM VAN DE RESPONDENT OF FUNCTIE\ROLBESCHRIJVING ALS ER GEEN NAAM IS GEGEVEN)?

(INTRO2) ALS DE RECEPTIE OM AANVULLENDE INFORMATIE VRAAGT: We nemen contact op met belangrijke BESLISSINGNEMERS in bedrijven in heel Europa met betrekking tot hun meningen over actuele zakelijke onderwerpen. De feedback zal worden gebruikt om de besluitvorming te ondersteunen en om toekomstig Europees beleid uit te stippelen. Ik zou het erg op prijs stellen mocht ik met hem of haar kunnen spreken om zijn\haar mening in het onderzoek op te nemen.'

ALS DE IN AANMERKING KOMENDE RESPONDENT NIET BESCHIKBAAR IS, MAAK DAN EEN AFSPRAAK

(INTRO3) (WANNEER SPREKEND MET DE DOELRESPONDENTEN) Hallo, ik ben (NAAM), en ik bel vanwege Het Nationaal Instituut voor Dataverzameling, een marktonderzoeksbureau gelegen te Brussel,

ALS P5d<>" EN P5d<>999 GEEF WEER "DOORVERWIJZING GEDAAN DOOR" & P5d (OP HETZELFDE SCHERM ALS INTRO3)

(INTRO4) We nemen contact op met belangrijke beslissingnemers in bedrijven in heel Europa met betrekking tot hun meningen over actuele zakelijke onderwerpen en wij zouden uw mening erg op prijs stellen. De feedback zal worden gebruikt om de besluitvorming te ondersteunen en om toekomstig Europees beleid uit te stippelen. Het gesprek zal hoogstens een kleine 15 minuten in beslag nemen,

VRAAG LAN1 ENKEL IN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 In welke taal kunnen we het interview afnemen ?

(ENQ. LEES VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	1
België - Nederlands	2
België - Frans	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35

	36
	37
	38
	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

--

(GERUSTSTELLING VAN RESPONDENT) Ik wil u ervan verzekeren dat uw medewerking volledig vrijwillig is en dat al uw antwoorden vertrouwelijk zijn. Voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden kan dit interview worden geregistreerd. Ik ga u eerst een paar vragen stellen over uw bedrijf enkel voor statistische doeleinden.

AAN ALLEN

--

P1 Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan eindgebruikers?

--

Ja	1
Nee	2

FL359 P1

ALS "NEE", CODE 2 IN P1, STOP VERVOLGENS INTERVIEW

--

P2a Hoeveel werknemers werken er in uw bedrijf?

(ENQ: ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

					werknemers
--	--	--	--	--	------------

FL359 P2a

ALS MINDER DAN 10 WERKNEMERS, P2a<10, STOP INTERVIEW - ALS P2a=999, GA NAAR P2b - ANDEREN GA NAAR P3

--

P2b Heeft uw bedrijf...

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Minder dan 10 werknemers in dienst	1
10 tot 49 werknemers in dienst	2
50 tot 249 werknemers in dienst	3
250 of meer werknemers in dienst	4
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	5

FL359 P2b

ALS MINDER DAN 10 WERKNEMERS, P2b=1 of ALS WN\GA, P2b=5, STOP INTERVIEW - ANDEREN GA NAAR P3

P3 Wat is uw functie in het bedrijf waar u werkt?

(ENQ. NIET SUGGEREREN - SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Algemeen manager	1
Commercieel\Verkoopmanager	2
Marketingmanager	3
Andere (specifieer)	4

FL359 P3

VRAAG P3o EN P4 ALS "ANDERE", CODE 4 IN P3 - ANDEREN GA NAAR D2

P3o Welk andere functie heeft u ?

(ENQ. NOTEER LETTERLIJK EN VOLLEDIG )

2 2 (2032,2033-2036)

--	--

FL359 P3o

P4 Heeft u beslissingsverantwoordelijkheid binnen uw bedrijf?

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2

FL359 P4

VRAAG P5a, P5b, P5c, P5d EN P5e ALS "NEE", CODE 2 IN P4 - ALS "JA", CODE 1 IN P4  
GA NAAR D2

P5a Het spijt mij zeer, maar voor dit onderzoek mogen wij alleen respondenten interviewen die beslissingsverantwoordelijkheid hebben. Kunt u mij vertellen wat de naam van de persoon is die de commerciële activiteiten van het bedrijf leidt (commercieel manager, verkoopmanager, marketingmanager)?

(ENQ: SCHRIJF DE NAAM OP VAN DE PERSOON NAAR WIE WORDT  
DOORVERWEZEN - ALS "GEEN ANTWOORD\GEWEIGERD", CODE '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

P5b Wat is zijn\haar functie?

(ENQ: SCHRIJF DE FUNCTIE OP VAN DE PERSOON NAAR WIE WORDT  
DOORVERWEZEN - ALS "GEEN ANTWOORD\GEWEIGERD", CODE '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

P5c Kunt u mij zijn\haar toestelnummer of rechtstreeks telefoonnummer geven?

(ENQ.: NOTEER HET TOESTELNUMMER\RECHTSTREEKS NUMMER VAN DE  
PERSOON NAAR WIE WORDT DOORVERWEZEN - ALS "GEEN  
ANTWOORD\GEWEIGERD", CODE '999')

10	2
----	---

(2080,2081-2100)

--

FL359 P5c

--

P5d Spreek ik met (GEGEVEN NAAM)?

(ENQ.: NOTEER DE NAAM VAN DE PERSOON MET WIE U SPREEKT - ALS "GEEN ANTWOORD\GEWEIGERD", CODE '999')

10	2
----	---

(2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e DOORVERBINDEN VAN HET GESPREK

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

De respondent verbindt u door met de juiste persoon	1
---	---

U maakt een afspraak met de juiste persoon	2
--	---

FL359 P5e

ALS CODE 1 IN P5e GA DAN NAAR INTRO3 - ALS CODE 2 STOP HET CONTACT

AAN ALLEN

D2: SLUIT LAND VAN INTERVIEW UIT DE GROEP ANTWOORDEN "EU-LIDSTATEN" UIT;  
CODE 29 – ENKELVOUDIGE CODE

D2	Naast België, naar welke EU-landen doet u momenteel grensoverschrijdende verkopen aan eindgebruikers? Een "grensoverschrijdende verkoop" is een verkoop aan een eindgebruiker die in een andere EU-lidstaat woont dan die van de verkoper. Dit omvat niet de verkopen die worden gedaan in fysieke verkooppunten.
----	---

(ENQ. NIETS SUGGEREREN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

EU-lidstaten	
Oostenrijk	1,
	2,
Bulgarije	3,
Kroatië	4,
Cyprus	5,
Republiek Tsjechië	6,
Denemarken	7,
Estland	8,
Finland	9,
Frankrijk	10,
Duitsland	11,
Griekenland	12,
Hongarije	13,
Ierland	14,
Italië	15,
Letland	16,
Litouwen	17,
Luxemburg	18,
Malta	19,
Nederland	20,
Polen	21,
Portugal	22,
Roemenië	23,
Slowakije	24,
Slovenië	25,
Spanje	26,
Zweden	27,
Verenigd Koninkrijk	28,
Geen ander EU-land naast België	29,
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	30,

NEW

D4 Gebruikt u de volgende verkoopkanalen voor detailhandel?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

E-commerce	1,
Mobiele handel (d.w.z. de koper doet de aankoop via speciale apps op mobiele toestellen, zoals een smartphone of tablet)	2,
Postorder (per post)	3,
Televerkoop/callcenter (vb. telefonische verkoop, tv-winkelen) met uitzondering van e-commerce	4,
Verkoop via vertegenwoordigers die consumenten thuis bezoeken	5,
Directe detailhandel (d.w.z. winkels)	6,
Overige (NIET SUGGEREREN)	7,
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

VRAAG D5a INDIEN "VERKOOPT ONLINE EN DOET GRENSOVERSCHRIJDENDE VERKOOP" (D4=1 OF 2 EN D2 <=>29)

D5a Kunt u me zeggen welke van de volgende stellingen op u van toepassing zijn?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U verkoopt online aan eindgebruikers in België	1,
U verkoopt online aan eindgebruikers in andere EU-landen	2,
U verkoopt online aan eindgebruikers in andere niet-EU-landen	3,
W\N\GA (NIET SUGGEREREN)	4,

NEW

VRAAG D5b INDIEN "VERKOOPT ONLINE MAAR DOET GEEN GRENSOVERSCHRIJDENDE VERKOOP" (D4=1 OF 2 EN D2 =29)

D5b Kunt u me zeggen welke van de volgende stellingen op u van toepassing zijn?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U verkoopt online aan eindgebruikers in België	1,
U verkoopt online aan eindgebruikers in andere niet-EU-landen	2,
W\N\GA (NIET SUGGEREREN)	3,

NEW

AAN ALLEN

D6 Welke van de volgende producten/diensten verkoopt u aan eindgebruikers? Met voeding bedoelen we: voedsel dat consumenten thuis kunnen opeten, kunnen afhalen of ter plekke kunnen opeten.

(ENQ.: LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Voedingsproducten	1,
Niet-voedingsproducten	2,
Diensten	3,
Overige (NIET SUGGEREREN)	4,
W\N\GA (NIET SUGGEREREN)	5,

FL359 D3

VRAAG Q1a INDIEN "BEDRIJF VERKOOPT NIET ONLINE" D4 <=>1 OF 2

Q1a Zou uw bedrijf geïnteresseerd zijn om online te verkopen de komende 12 maanden?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, alleen aan consumenten in België	1
Ja, alleen aan consumenten in andere EU-landen	2

Ja, zowel aan consumenten in België als in andere EU-landen	3
Nee	4
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	5

NEW

VRAAG Q1b INDIEN "BEDRIJF VERKOOPT ONLINE" D4=1 OF 2

Q1b Is uw bedrijf van plan verder online te blijven verkopen de komende 12 maanden?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, alleen aan consumenten in België	1
Ja, alleen aan consumenten in andere EU-landen	2
Ja, zowel aan consumenten in België als in andere EU-landen	3
Nee	4
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	5

NEW

AAN ALLEN

Q2 Zou u zeggen dat uw bedrijf vertrouwen heeft in online verkoop?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, maar alleen bij verkoop aan consumenten in België	1
Ja, maar alleen bij verkoop aan consumenten in andere EU-landen	2
Ja, zowel bij verkoop aan consumenten in België als in andere EU-landen	3
Nee	4
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	5

NEW

VRAAG Q3a INDIEN "BEDRIJF VERKOOPT ONLINE" (D4=1 OF 2)

Q3a: STELLINGEN 1 TOT 10 ROTEREN

Q3a Hoe belangrijk zijn de volgende obstakels voor de ontwikkeling van online verkoop aan andere EU-landen door uw bedrijf?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Zeer belangrijk	Tamelijk belangrijk	Niet zo belangrijk	Helemaal niet belangrijk	WN/GA (NIET SUGGEREREN)
--	--	-----------------	---------------------	--------------------	--------------------------	-------------------------

1	Verskil in nationale belastingregelingen (vb. btw-regels)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Vershil in nationale regels voor consumentenbescherming	1	2	3	4	5
3	Vershil in nationaal contractenrecht	1	2	3	4	5
4	Hogere kosten van grensoverschrijdende levering in vergelijking met binnenlandse levering	1	2	3	4	5
5	Mogelijk hogere kosten voor het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen	1	2	3	4	5
6	Hoger risico op fraude en niet-betaling bij grensoverschrijdende verkoop	1	2	3	4	5
7	Extra kosten die ontstaan uit taalverschillen	1	2	3	4	5
8	Extra kosten van dienst na verkoop in grensoverschrijdende transacties	1	2	3	4	5
9	Beperkingen op grensoverschrijdende verkoop die zijn opgelegd door fabrikanten of leveranciers	1	2	3	4	5
10	Hogere transportkosten door de geografische afstand	1	2	3	4	5

NEW

VRAAG Q3b INDIEN "BEDRIJF VERKOOPT NIET ONLINE" D4 <>1 OF 2

Q3b: WISSEL STELLINGEN 1 TOT 8 AF

Q3b Hoe belangrijk zijn de volgende obstakels voor de ontwikkeling van online verkoop door uw bedrijf?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Ze er bel ang rijk	Tame lijk bel ang rijk	Niet zo bel ang rijk	Hele maal niet bel ang rijk	WN\GA (NIET SUGGER EREN)
--	--	--------------------------------	------------------------------------	-------------------------------	--	-----------------------------------

1	Bijkomende regels ter bescherming van de consument	1	2	3	4	5
2	Hogere leveringskosten	1	2	3	4	5

3	Mogelijk hogere kosten voor het oplossen van online klachten en geschillen	1	2	3	4	5
4	Hoger risico op fraude en niet-betaling	1	2	3	4	5
5	Extra kosten voor dienst na verkoop	1	2	3	4	5
6	Extra nood aan IT-vaardigheden	1	2	3	4	5
7	Extra nood aan kapitaal voor investeringen in de ontwikkeling van IT-toepassingen	1	2	3	4	5
8	De aard van uw bedrijf	1	2	3	4	5

NEW

VRAAG Q4 ALS "DETAILHANDELAARS VERKOPEN NIET-VOEDINGSPRODUCTEN",  
CODE 2 IN D6

Q4	"Productveiligheid" heeft alleen betrekking op consumentenproducten en omvat geen industriële producten. Onveilige producten zijn producten die niet aan veiligheidsstandaarden voldoen. We hebben het hier niet over geweren of messen bijvoorbeeld. Wanneer u denkt aan alle non-food producten (niet-voedingsmiddelen) die momenteel op uw markt beschikbaar zijn in België, bent u dan van mening dat...?
----	---

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD  
MOGELIJK)

Alle niet-voedingsproducten in wezen veilig zijn	1
Een klein aantal niet-voedingsproducten niet veilig is	2
Een aanzienlijk aantal niet-voedingsproducten niet veilig is	3
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	4

FL359 Q11

AAN ALLEN

Q5	Stelt u zich voor dat een consument 18 maanden geleden een duurzaam product nieuw heeft aangekocht en dat het stuk gaat zonder fout van deze consument. Hij heeft geen bijkomende garantie gekocht of gekregen. Heeft hij het recht om het product gratis te laten herstellen of vervangen?
----	---

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD  
MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
Dat hangt af van het product	3
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	4

NEW

Q6: STELLINGEN 1 TOT 4 ROTEREN

Q6 Ik ga vier stellingen voorlezen over wetgeving met betrekking tot commerciële praktijken in België. Sommige zijn verboden en andere niet. Kunt u voor elke stelling aangeven of deze praktisch volgens u verboden is of niet?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Verboden	Niet verboden	WN\GA (NIET SUGGEREREN)
1	Een factuur of vergelijkbaar document dat een betaling tracht te bekomen, bijsluiten in marketingmateriaal	1	2	3
2	Een promotiecampagne voeren die zegt: "We bieden een korting aan van 60%", hoewel de producten die worden aangeboden met 60% korting bijna niet meer in voorraad zijn	1	2	3
3	Producten voor kinderen promoten door zich in de advertenties rechtstreeks op de ouders te richten	1	2	3
4	Een product als "gratis" omschrijven, hoewel het alleen gratis verkrijgbaar is voor klanten die een betalend telefoonnummer bellen	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

VRAAG Q7a INDIEN BEDRIJF VERKOOPT IN ANDERE EU-LANDEN (D2 <>29)

Q7a: STELLINGEN 1 TOT 5 ROTEREN; CODE 3 – ENKELVOUDIGE CODE

Q7a Kunt u me zeggen of u de afgelopen 12 maanden een van de volgende oneerlijke handelspraktijken van uw consumenten bent tegengekomen?

(LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR – MAX. 2 ANTWOORDEN PER LIJN)

		Ja, in België	Ja, in een ander EU-land	Nee	WN\GA (NIET SUGGEREREN)
1	Gratis producten aanbieden ook al brengen deze producten aanzienlijke kosten met zich mee	1,	2,	3,	4,
2	Klanten onder druk zetten met herhaalde commerciële oproepen of berichten	1,	2,	3,	4,
3	Misleidend adverteren dat een product maar voor een beperkte periode beschikbaar is	1,	2,	3,	4,

4	Valse recensies schrijven die in feite verborgen advertenties of verborgen aanvallen op concurrenten zijn	1,	2,	3,	4,
5	Ongevraagd producten naar consumenten sturen en deze dan vragen te betalen voor de producten	1,	2,	3,	4,
6	Andere oneerlijke handelspraktijken	1,	2,	3,	4,

NEW

VRAAG Q7b INDIEN BEDRIJF NIET VERKOOPT IN ANDERE EU-LANDEN (D2 =29)

Q7b: STELLINGEN 1 TOT 5 ROTEREN

Q7b Kunt u me zeggen of u de afgelopen 12 maanden een van de volgende oneerlijke handelspraktijken van uw concurrenten bent tegengekomen in België?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Ja	Nee	WN/GA (NIET SUGGER EREN)
--	--	----	-----	-----------------------------------

1	Gratis producten aanbieden ook al brengen deze producten aanzienlijke kosten met zich mee	1	2	3
2	Klanten onder druk zetten met herhaalde commerciële oproepen of berichten	1	2	3
3	Misleidend adverteren dat een product maar voor een beperkte periode beschikbaar is	1	2	3
4	Valse recensies schrijven die in feite verborgen advertenties of verborgen aanvallen op concurrenten zijn	1	2	3
5	Ongevraagd producten naar consumenten sturen en deze dan vragen te betalen voor de producten	1	2	3
6	Andere oneerlijke handelspraktijken	1	2	3

NEW

VRAAG Q8.5 ALS "DETAILHANDELAAR VERKOOPT NON-FOODPRODUCTEN", CODE 2 in D6

VRAAG Q8.1, Q8.2, Q8.3 en Q8.4 AAN ALLEN

Q8: STELLINGEN 1 TOT 5 ROTEREN

Q8 Kunt u mij zeggen of u met de volgende uitspraken helemaal akkoord, akkoord, niet akkoord of helemaal niet akkoord gaat? In België:

(ENQ LEES VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK) (HERHAAL 'In België': voor elk item)

		Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN\GA (NIET SUGGER EREN)
1	Zien de openbare autoriteiten actief toe op, en waarborgen de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche	1	2	3	4	5
2	Zien consumenten NGO's actief toe op de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche	1	2	3	4	5
3	Zien zelfregulerende instanties actief toe op de naleving van de gedrags- of praktijkcodes in uw branche	1	2	3	4	5
4	Rapporteren de media regelmatig over bedrijven die de consumentenwetgeving niet naleven in uw sector	1	2	3	4	5
5	De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de productveiligheidwetgeving in uw branche	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

AAN ALLEN

Q9: STELLINGEN 1 TOT 2 ROTEREN

Q9 Wat betreft de productveiligheid, kunt u me zeggen of een van het volgende heeft plaatsgevonden in uw sector de afgelopen 24 maanden?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Ja	Nee	WN\GA (NIET OPLEZEN )
1	De overheid heeft gevraagd om producten terug te trekken of terug te roepen	1	2	3
2	De overheid heeft openbare waarschuwingen gepubliceerd over de veiligheid van producten	1	2	3

NEW

Q10: STELLINGEN 1 TOT 3 ROTEREN

Q10 Ik ga nu drie stellingen voorlezen over de naleving van de consumentenwetgeving in België. Kunt u mij zeggen of u met deze stellingen helemaal akkoord, akkoord, niet akkoord of helemaal niet akkoord gaat?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN\GA (NIET SUGGER EREN)
1	Uw concurrenten voldoen aan de consumentenwetgeving	1	2	3	4	5
2	Het is gemakkelijk te voldoen aan de consumentenwetgeving in uw sector	1	2	3	4	5
3	De kosten met betrekking tot de naleving van de consumentenwetgeving in uw sector zijn redelijk	1	2	3	4	5

NEW

VRAAG Q11 INDIEN BEDRIJF VERKOOPT IN ANDERE EU-LANDEN (D2 <->29)

Q11: STELLINGEN 1 TOT 3 ROTEREN

Q11 Ik ga nu gelijkaardige stellingen voorlezen over de naleving van de consumentenwetgeving in andere EU-landen. Kunt u mij zeggen of u met deze stellingen helemaal akkoord, akkoord, niet akkoord of helemaal niet akkoord gaat?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN\GA (NIET SUGGER EREN)
1	Bedrijven die met u concurreren in andere EU-landen voldoen aan de consumentenwetgeving	1	2	3	4	5
2	Het is gemakkelijk te voldoen aan de consumentenwetgeving in uw sector in andere EU-landen	1	2	3	4	5

3	De kosten met betrekking tot de naleving van de consumentenwetgeving in uw sector zijn redelijk in andere EU-landen	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

AAN ALLEN

Q12 Kunt u mij zeggen of u met de volgende stelling helemaal akkoord, akkoord, niet akkoord of helemaal niet akkoord gaat?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN\GA (NIET SUGGEREREN)
--	--	------------------	---------	--------------	-----------------------	-------------------------

1	De meeste milieucclaims over producten of diensten in uw sector in België zijn betrouwbaar	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

VRAAG Q13a AAN ALLEN BEHALVE FINLAND en ZWEDEN

Q13a Kent u instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (d.w.z. scheidsrechters, bemiddelaars, ombudsmannen of andere buitengerechtelijke instanties voor geschillenbeslechting) om geschillen met consumenten te regelen in België?

(ENQ, LEES DE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, en u bent bereid of verplicht om deze te gebruiken	1
Ja, maar u bent niet bereid om deze te gebruiken	2
Ja, maar deze instanties voor alternatieve geschillenbeslechting dekken niet de geschillen betreffende uw sector	3
Nee	4
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

VRAAG Q13b ALLEEN IN FINLAND

Q13b

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	1
	2
	3
Nee	4

WNGA	5
------	---

FL359 Q15b MODIFIED TREND
---------------------------

VRAAG Q13c ALLEEN in ZWEDEN
-----------------------------

Q13c	
------	--

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)
---

	1
	2
Nee	3
WN/GA	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND
---------------------------

VRAAG ALLEN BEHALVE FINLAND en ZWEDEN
---------------------------------------

Q14a: ITEMS 1 TOT 5 ROTEREN, CODE 7 - ENKELVOUDIGE CODE
---

Q14a	Heeft uw bedrijf de afgelopen 12 maanden klachten ontvangen van consumenten uit België?
------	---

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)
--

Ja, via de interne klantendienst	1,
Ja, via niet-gouvernementele consumentenorganisaties	2,
Ja, via de overheid	3,
Ja, via instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (d.w.z. ombudsmannen, commissies voor consumentenklachten, scheidsrechters, bemiddelaars, of andere buitengerechtelijke instanties)	
	4,
Ja, via de rechtbank	5,
Ja, via andere kanalen	6,
Heeft geen klachten ontvangen (NIET SUGGEREREN)	7,
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	8,

NEW
-----

VRAAG Q14b ALLEEN IN FINLAND
------------------------------

Q14b: ITEMS 1 TOT 5 ROTEREN; CODE 7 - ENKELVOUDIGE CODE
---

Q14b	
------	--

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)
--

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

WN/GA (NIET VOORLEZEN) 8,

NEW

VRAAG Q14c ALLEEN in ZWEDEN

Q14c: ITEMS 1 TOT 5 ROTEREN, CODE 7 - ENKELVOUDIGE CODE

Q14c

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
WN/GA (NIET VOORLEZEN)	8,

NEW

VRAAG Q15 INDIEN BEDRIJF VERKOOPT IN ANDERE EU-LANDEN (D2 <->29)

Q15: ITEMS 1 TOT 7 ROTEREN; CODE 9 - ENKELVOUDIGE CODE

Q15

Heeft uw bedrijf de afgelopen 12 maanden klachten ontvangen van consumenten uit andere EU-landen?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Ja, via de interne klantendienst	1,
Ja, via Europese Consumentencentra	2,
Ja, via niet-gouvernementele consumentenorganisaties	3,
Ja, via de overheid	4,
Ja, via instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (d.w.z. ombudsmannen, commissies voor consumentenklachten, scheidsrechters, bemiddelaars, of andere buitengerechtelijke instanties)	5,
Ja, via de Europese procedure voor geringe vorderingen	6,
Ja, via de rechtbank (andere dan de Europese procedure voor geringe vorderingen)	7,
Ja, via andere kanalen	8,
Heeft geen klachten ontvangen (NIET SUGGEREREN)	9,
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	10,

NEW

VRAAG Q16 ALLEEN AAN DETAILHANDELAARS DIE KLACHTEN HEBBEN ONTVANGEN VAN KLANTEN UIT HUN EIGEN LAND (Q14 <->7, 8)

Q16: ROTEER ITEMS 1 TOT 6

Q16

Wat voor soort klachten heeft uw bedrijf de afgelopen 12 maanden ontvangen van consumenten uit België? Waren dat klachten...

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

over het product zelf	1,
over een te late of geen levering	2,
over de verkoopsvoorwaarden	3,
over de extra kosten	4,
over de veiligheid van de producten	5,
over de oplossingen die het bedrijf heeft aangeboden na een klacht	6,
Overige (NIET SUGGEREREN)	7,
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	8,

NEW

VRAAG Q17 ALLEEN AAN DETAILHANDELAARS DIE VERKOPEN AAN ANDERE EU-LANDEN EN DIE KLACHTEN HEBBEN ONTVANGEN VAN CONSUMENTEN UIT ANDERE EU-LANDEN (D2 <>29 EN Q15<>9, 10)

Q17: ITEMS 1 TOT 6 ROTEREN

Q17 Wat voor soort klachten heeft uw bedrijf de afgelopen 12 maanden ontvangen van consumenten uit andere EU-landen? Waren dat klachten...

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

over het product zelf	1,
over een te late of geen levering	2,
over de verkoopsvoorwaarden	3,
over de extra kosten	4,
over de veiligheid van de producten	5,
over de oplossingen die het bedrijf heeft aangeboden na een klacht	6,
Overige (NIET SUGGEREREN)	7,
WN/GA (NIET SUGGEREREN)	8,

NEW

SOCIODEMOGRAFISCHE VRAGEN

PROG: Het bedrag moet rechtstreeks in lokale valuta worden ingevoerd, dit bedrag wordt automatisch geconverteerd naar euro's (de conversietabel is verzonden)

D1 Wat was de omzet van uw bedrijf het afgelopen jaar?

(ENQ.: ALS "WEET NIET/GEEN ANTWOORD", CODE '999')

€

FL359 D1

D3: LEES VOOR: "Verkopen in een andere taal" betekent meer dan een winkelbediende hebben die een paar woorden Engels spreekt met de toeristen. Het betekent dat de verkoopsvoorwaarden beschikbaar zijn in die taal, dat de gebruikersinstructies/handleiding beschikbaar is in die taal, dat een productcatalogus en een versie van de website beschikbaar is in die taal...

D3 In welke talen verkoopt u aan eindgebruikers ?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Bulgaars	1,
Tsjechisch	2,
Kroatisch	3,
Deens	4,
Nederlands	5,
Engels	6,
Ests	7,
Fins	8,
Frans	9,
Duits	10,
Grieks	11,
Hongaars	12,
Iers	13,
Italiaans	14,
Lets	15,
Litouws	16,
Maltees	17,
Pools	18,
Portugees	19,
Roemeens	20,
Slovaaks	21,
Sloveens	22,
Spaans	23,
Zweeds	24,
IJslands	25,
Noors	26,
Luxemburgs	27,
Russisch	28,
Andere	29,
WN/GA (ENQ. NIETS SUGGEREREN)	30,

FL359 D4

Dit is het einde van het interview, hartelijk dank voor uw tijd. Nogmaals mijn naam is (NAAM). We wensen u nog een prettige dag/avond,







)

)

)

)

)



























