

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Germany**

Flash Eurobarometer FL396 - Ansichten von Einzelhändlern über grenzüberschreitenden Handel und Verbraucherschutz 2014

A Flash-Nummer

--	--	--	--

--

B country code

--	--

--

C Interview number

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

--

NACE NACE-Code (Information zur Stichprobe)

--

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

--

--

SIZE Größe des Unternehmens (Information zur Stichprobe)

--

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

--

(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

(INTRO3) (FALLS KONTAKT MIT BETREFFENDER PERSON HERGESTELLT WIRD)
Guten Tag/Abend, mein Name ist ... Ich rufe im Auftrag des Forschungsinstituts TNS Infratest an. (***)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.)

FALLS P5d<>"" UND P5d<> 999 BITTE "WEITERGELEITET VON:" ANZEIGEN & P5d (AUF DERSELBEN MASKE WIE INTRO3)

(INTRO4) Wir befragen derzeit in ganz Europa wichtige Entscheidungsträger von Unternehmen zu ihren Ansichten über aktuelle Wirtschafts- und Geschäftsthemen und wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie uns ein paar Fragen beantworten könnten. Die Informationen werden zur Entscheidungsfindung und zur Gestaltung künftiger politischer Maßnahmen auf europäischer Ebene verwendet. Hätten Sie etwas Zeit, mir ein paar Fragen zu beantworten? Es wird nicht länger als 15 Minuten dauern...

LAN1 NUR IN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT FRAGEN

LAN1 In welcher Sprache möchten Sie dieses Interview durchführen?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Österreich - Deutsch	1
Belgien - Niederländisch	2
Belgien - Französisch	3
Bulgarien - Bulgarisch	4
Kroatien - Kroatisch	5
Tschechische Republik - Tschechisch	6
Dänemark - Dänisch	7
Estland - Estnisch	8
Estland - Russisch	9
Finnland - Finnisch	10
Finnland - Schwedisch	11
Frankreich - Französisch	12
Deutschland - Deutsch	13
Griechenland - Griechisch	14
Ungarn - Ungarisch	15
Island - Isländisch	16
Irland - Englisch	17
Irland - Irisch	18
Italien - Italienisch	19
Lettland - Lettisch	20
Lettland - Russisch	21
Litauen - Litauisch	22
Luxemburg - Luxemburgisch	23
Luxemburg - Französisch	24
Luxemburg - Deutsch	25
Mazedonien - Mazedonisch	26
Mazedonien - Albanisch	27
Malta - Maltesisch	28

Malta - Englisch	29
Montenegro - Montenegrinisch	30
Niederlande - Niederländisch	31
Norwegen - Norwegisch	32
Polen - Polnisch	33
Portugal - Portugiesisch	34
Republik Zypern - Griechisch	35
Rumänien - Rumänisch	36
Slowakei - Slowakisch	37
Slowenien - Slowenisch	38
Spanien - Katalanisch	39
Spanien - Spanisch	40
Schweden - Schwedisch	41
Schweiz - Deutsch	42
Schweiz - Französisch	43
Schweiz - Italienisch	44
Türkei - Türkisch	45
Türkei - Kurdisch	46
Türkisch-zyprische Gemeinschaft - Türkisch	47
Vereinigtes Königreich - Englisch	48
Vereinigte Staaten von Amerika - Englisch	49

--

(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

FL359 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
--	--	--	--	--	--------------

FL359 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
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5

FL359 P2b

FALLS WENIGER ALS 10 BESCHÄFTIGTE, P2b=1 oder FALLS WEISS NICHT, Pb2=5, INTERVIEW ABBRECHEN - ANDERE WEITER MT P3

--

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

FL359 P3

P3o UND P4 FRAGEN, FALLS "SONSTIGE", CODE 4 IN P3 - ANDERE WEITER MIT D2

--

P3o Und welche andere Position ist das?

(BITTE NOTIEREN)

2 | 2 | (2032,2033-2036)

--

FL359 P3o

--

P4 Haben Sie in Ihrem Unternehmen Entscheidungsbefugnis?

(Nur eine Nennung möglich)

Ja	1
Nein	2

FL359 P4

P5a, P5b, P5c, P5d UND P5e FRAGEN, FALLS "NEIN", CODE 2 IN P4 - FALLS "JA", CODE 1 IN P4, DANN WEITER MIT D2

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 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

P5b Wie lautet die Berufsbezeichnung dieser Person?

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

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 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 (2080,2081-2100)

--	--	--

FL359 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 (2101,2102-2121)

--	--	--

FL359 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 |

FL359 P5e

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

AN ALLE

D2: LAND DES INTERVIEWS AUS DER ANTWORTGRUPPE "EU-MITGLIEDSTAATEN" AUSSCHLIESSEN; CODE 29 - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH

D2 In welchen EU-Ländern außer Deutschland betreiben Sie derzeit grenzüberschreitenden Handel mit Endverbrauchern? Mit „grenzüberschreitendem Handel“ meinen wir Verkäufe an einen Endverbraucher, der in einem anderen EU-Mitgliedstaat als der Verkäufer wohnhaft ist. Dazu gehören nicht Verkäufe, die an einer physischen Verkaufsstelle, also in Verkaufsräumen vor Ort abgewickelt werden.

(NICHT VORLESEN - MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH)

EU-Mitgliedstaaten	
Österreich	1,
Belgien	2,
Bulgarien	3,
Kroatien	4,
Zypern	5,
Tschechische Republik	6,
Dänemark	7,
Estland	8,
Finnland	9,
Frankreich	10,
Deutschland	11,
Griechenland	12,
Ungarn	13,
Irland	14,
Italien	15,
Lettland	16,
Litauen	17,
Luxemburg	18,
Malta	19,
Niederlande	20,
Polen	21,
Portugal	22,
Rumänien	23,
Slowakei	24,
Slowenien	25,
Spanien	26,
Schweden	27,
Vereinigtes Königreich	28,
Kein anderes EU-Land außer Deutschland	29,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	30,

NEW

D4 Welche der folgenden Verkaufskanäle für den Einzelhandel benutzen Sie?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Online-Verkauf über Internet/E-Commerce	1,
Mobiler Geschäftsverkehr/Mobile Commerce (d. h., der Erwerb durch den Kunden erfolgt über spezielle Applikationen ("Apps") auf Mobilgeräten wie Smartphones oder Tablets)	2,
Versandgeschäfte (per Post)	3,
Telefonverkauf / Call Center (z.B. Verkäufe über Telefon, TV-Shopping) ausgenommen Elektronischer Handel/E-Commerce	4,
Vertrieb über Vertreter, die Verbraucher zu Hause besuchen	5,
Direkter Einzelhandelsverkauf (d.h. in Geschäften)	6,
Andere (NICHT VORLESEN)	7,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

D5a FRAGEN, FALLS "VERKAUFT ONLINE UND BETREIBT GRENZÜBERSCHREITENDEN HANDEL" (D4=1 ODER 2 UND D2 <>29)

D5a Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aussagen auf Sie zutreffen:

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Sie verkaufen online an Endverbraucher in Deutschland	1,
Sie verkaufen online an Endverbraucher in anderen EU-Ländern	2,
Sie verkaufen online an Endverbraucher in Nicht-EU-Ländern	3,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	4,

NEW

D5b FRAGEN, FALLS "VERKAUFT ONLINE, ABER BETREIBT KEINEN GRENZÜBERSCHREITENDEN HANDEL" (D4=1 ODER 2 UND D2=29)

D5b Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aussagen auf Sie zutreffen:

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Sie verkaufen online an Endverbraucher in Deutschland	1,
Sie verkaufen online an Endverbraucher in Nicht-EU-Ländern	2,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	3,

NEW

AN ALLE

D6 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,
Andere (Nicht vorlesen)	4,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5,

FL359 D3

Q1a FRAGEN, FALLS "UNTERNEHMEN VERKAUFT NICHT ONLINE" D4 <> 1 ODER 2

Q1a Wäre Ihr Unternehmen daran interessiert, in den nächsten 12 Monaten Online-Verkauf zu betreiben?

[BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH]

Ja, nur an Verbraucher in Deutschland	1
Ja, nur an Verbraucher in anderen EU-Ländern	2
Ja, sowohl an Verbraucher in Deutschland als auch in anderen EU-Ländern	3
Nein	4
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5

NEW

Q1b FRAGEN, FALLS "UNTERNEHMEN VERKAUFT ONLINE" D4=1 ODER 2

Q1b Plant Ihr Unternehmen, in den nächsten 12 Monaten weiter Online-Verkauf zu betreiben?

[BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH]

Ja, nur an Verbraucher in Deutschland	1
Ja, nur an Verbraucher in anderen EU-Ländern	2
Ja, sowohl an Verbraucher in Deutschland als auch in anderen EU-Ländern	3
Nein	4
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5

NEW

AN ALLE

Q2 Würden Sie sagen, dass Ihr Unternehmen zuversichtlich ist, was den Online-Verkauf betrifft?

[BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH]

Ja, aber nur was den Verkauf an Verbraucher in Deutschland betrifft	1
Ja, aber nur was den Verkauf an Verbraucher in anderen EU-Ländern betrifft	2
Ja, was den Verkauf an Verbraucher sowohl in Deutschland als auch in anderen EU-Ländern betrifft	3
Nein	4
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5

NEW

Q3a FRAGEN, FALLS "UNTERNEHMEN VERKAUFT ONLINE" (D4=1 ODER 2)

Q3a: AUSSAGEN 1 BIS 10 ROTIEREN

Q3a Wie groß ist der Einfluss der folgenden Hindernisse auf die Entwicklung von Online-Verkäufen Ihres Unternehmens in andere EU-Länder?

[BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH]

		Sehr groß	ziemlich groß	Nicht so groß	überhaupt nicht groß	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)
--	--	-----------	---------------	---------------	----------------------	--

1	Unterschiede in der nationalen Steuergesetzgebung (z. B. Umsatzsteuervorschriften)	1	2	3	4	5
2	Unterschiede bei den nationalen Verbraucherschutzgesetzen	1	2	3	4	5
3	Unterschiede beim nationalen Vertragsrecht	1	2	3	4	5
4	Höhere Kosten für grenzüberschreitende Lieferungen im Vergleich zu Lieferungen im Inland	1	2	3	4	5
5	Eventuell höhere Kosten, die sich aus der Beilegung grenzüberschreitender Beschwerden und Streitigkeiten ergeben	1	2	3	4	5
6	Höheres Betrugs- und Ausfallrisiko bei grenzüberschreitenden Verkäufen	1	2	3	4	5
7	Zusätzliche Kosten aufgrund von Sprachunterschieden	1	2	3	4	5
8	Zusätzliche Kosten für den Kundendienst bei grenzüberschreitenden Geschäftsabschlüssen	1	2	3	4	5
9	Einschränkungen für grenzüberschreitende Verkäufe vonseiten der Hersteller oder Lieferanten	1	2	3	4	5
10	Höhere Transportkosten aufgrund der geografischen Entfernung	1	2	3	4	5

NEW

Q3b FRAGEN, FALLS "UNTERNEHMEN VERKAUFT NICHT ONLINE" D4 <> 1 ODER 2

Q3b: AUSSAGEN 1 BIS 8 ROTIEREN

Q3b Wie groß ist der Einfluss der folgenden Hindernisse auf die Entwicklung von Online-Verkäufen Ihres Unternehmens?

[BITTE VORLESEN - NUR EINEN NENNUNG MÖGLICH]

		Sehr groß	ziemlich groß	Nicht so groß	überhaupt nicht groß	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)
--	--	-----------	---------------	---------------	----------------------	--

1	Zusätzliche Verbraucherschutzvorschriften	1	2	3	4	5
2	Höhere Lieferkosten	1	2	3	4	5
3	Eventuell höhere Kosten, die sich aus der Beilegung von Beschwerden und Streitigkeiten online ergeben	1	2	3	4	5
4	Höheres Betrugs- und Ausfallrisiko	1	2	3	4	5
5	Zusätzliche Kosten für den Kundendienst	1	2	3	4	5
6	Zusätzlicher Bedarf an IT-Fachkenntnissen	1	2	3	4	5
7	Zusätzlicher Kapitalbedarf für Investitionen in die Entwicklung von IT-Anwendungen	1	2	3	4	5
8	Die Art Ihres Geschäfts	1	2	3	4	5

NEW

Q4 FRAGEN, FALLS "VERKÄUFER VON NON-FOOD-PRODUKTEN", CODE 2 IN D6

Q4 „Produktsicherheit“ bezieht sich ausschließlich auf Konsumgüter und nicht auf Industrieprodukte. Unsichere Produkte sind solche Produkte, die gegen Sicherheitsstandards verstoßen. Damit meinen wir z.B. nicht 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

Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)

4

FL359 Q11

AN ALLE

Q5 Stellen Sie sich vor, ein Verbraucher hat vor 18 Monaten ein Gebrauchsgut gekauft, das nicht mehr funktioniert, und zwar ohne Verschulden des Verbrauchers. Er hat keine erweiterte Händlergarantie erworben und profitiert auch nicht von einer solchen. Hat er das Recht auf Reparatur oder kostenfreien Ersatz?

[BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH]

Ja	1
Nein	2
Ist abhängig vom Produkt	3
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	4

NEW

Q6: AUSSAGEN 1 BIS 4 ROTIEREN

Q6 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 diese Ihrer Ansicht nach verboten ist oder nicht.

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

	Verboten	Nicht verboten	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)
--	----------	----------------	--

1	In Werbematerial eine Rechnung oder ein ähnliches Dokument beilegen, das zur Zahlung auffordert.	1	2	3
2	Eine Werbeaktion mit der Aussage „Wir bieten einen Rabatt von 60 %“ durchführen, obwohl die mit einem Rabatt von 60 % angebotenen Produkte so gut wie ausverkauft sind	1	2	3
3	Produkte für Kinder bewerben, indem in den Anzeigen direkt die Eltern angesprochen werden	1	2	3
4	Ein Produkt als „kostenlos“ bezeichnen, obwohl es nur für Kunden kostenlos ist, die eine gebührenpflichtige Telefonnummer anrufen	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

Q7a FRAGEN, FALLS UNTERNEHMEN IN ANDERE EU-LÄNDER VERKAUFT (D2 <->29)

Q7a: AUSSAGEN 1 BIS 5 ROTIEREN; CODE 3 - NUR ALS EINZELNENNUNG MÖGLICH

--

Q7a Bitte geben Sie an, ob Ihnen in den letzten 12 Monaten irgendeine der folgenden unlauteren Handelspraktiken eines oder mehrerer Ihrer Wettbewerber begegnet ist:

(VORLESEN - MAXIMAL ZWEI NENNUNGEN PRO ZEILE)

		Ja, in Deutschland	Ja, in einem anderen EU-Land	Nein	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)
1	Produkte kostenlos anbieten, auch wenn diese in Wirklichkeit erhebliche Kosten nach sich ziehen	1,	2,	3,	4,
2	Verbraucher mit hartnäckigen Werbeanrufen oder -nachrichten unter Druck setzen	1,	2,	3,	4,
3	Fälschlicherweise ein Produkt als nur für begrenzte Zeit erhältlich bewerben	1,	2,	3,	4,
4	Gefälschte Bewertungen schreiben, die in Wahrheit versteckte Werbung oder ein versteckter Angriff auf Wettbewerber sind.	1,	2,	3,	4,
5	Verbrauchern nicht bestellte Produkte zusenden und um deren Bezahlung bitten	1,	2,	3,	4,
6	Sonstige unlautere Handelspraktiken	1,	2,	3,	4,

NEW

Q7b FRAGEN, FALLS UNTERNEHMEN NICHT IN ANDERE EU-LÄNDER VERKAUFT (D2 =29)

Q7b: AUSSAGEN 1 BIS 5 ROTIEREN

--

Q7b Bitte geben Sie an, ob Ihnen in den letzten 12 Monaten irgendeine der folgenden unlauteren Handelspraktiken eines oder mehrerer Ihrer Wettbewerber in Deutschland begegnet ist:

[BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH]

		Ja	Nein	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)

1	Produkte kostenlos anbieten, auch wenn diese in Wirklichkeit erhebliche Kosten nach sich ziehen	1	2	3
2	Verbraucher mit hartnäckigen Werbeanrufen oder -nachrichten unter Druck setzen	1	2	3
3	Fälschlicherweise ein Produkt als nur für begrenzte Zeit erhältlich bewerben	1	2	3
4	Gefälschte Bewertungen schreiben, die in Wahrheit versteckte Werbung oder ein versteckter Angriff auf Wettbewerber sind.	1	2	3
5	Verbrauchern nicht bestellte Produkte zusenden und um deren Bezahlung bitten	1	2	3
6	Sonstige unlautere Handelspraktiken	1	2	3

NEW

Q8.5 NUR FRAGEN, FALLS "VERKÄUFER VON NON-FOOD-PRODUKTEN", CODE 2 IN D6

Q8.1, Q8.2, Q8.3 und Q8.4 AN ALLE

Q8: AUSSAGEN 1 BIS 5 ROTIEREN

Q8 Bitte sagen Sie mir, ob Sie den folgenden Aussagen voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen. In Deutschland:

(BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH) ("In Deutschland..." vor jedem Punkt wiederholen)

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	--

1	überwachen die öffentlichen Behörden die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche aktiv und gewährleisten dieses	1	2	3	4	5
2	überwachen Nichtregierungsorganisationen für Verbraucherangelegenheiten (NGOs) aktiv die Einhaltung des Verbraucherrechts in Ihrer Branche	1	2	3	4	5

3	überwachen die Organisationen zur freiwilligen Selbstkontrolle aktiv die Einhaltung des Verhaltenskodexes oder der Verhaltensregeln in Ihrer Branche	1	2	3	4	5
4	berichten die Medien regelmäßig über Unternehmen, die das Verbraucherrecht in Ihrer Branche nicht einhalten.	1	2	3	4	5
5	überwachen die öffentlichen Behörden die Einhaltung der Produktsicherheitsbestimmungen in Ihrer Branche aktiv und gewährleisten diese	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

AN ALLE

Q9: AUSSAGEN 1 BIS 2 ROTIEREN

Q9 Bitte geben Sie an, ob irgendeiner der folgenden Punkte in Bezug auf Produktsicherheit in Ihrer Branche in den letzten 24 Monaten eingetreten ist.

[BITTE VORLESEN - NUR EINEN NENNUNG MÖGLICH]

		Ja	Nein	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)

1	Die öffentlichen Behörden haben zur Rücknahme oder zum Rückruf von Produkten aufgefordert	1	2	3
2	Die öffentlichen Behörden haben amtliche Warnungen zur Sicherheit von Produkten herausgegeben	1	2	3

NEW

Q10: AUSSAGEN 1 BIS 3 ROTIEREN

Q10 Ich werde Ihnen drei Aussagen zur Einhaltung von Verbraucherrecht in Deutschland vorlesen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie den einzelnen Aussagen voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

[BITTE VORLESEN - NUR EINEN NENNUNG MÖGLICH]

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	--

1	Ihre Konkurrenz hält sich an das Verbraucherrecht	1	2	3	4	5
2	Es ist einfach, das Verbraucherrecht in Ihrer Branche einzuhalten	1	2	3	4	5
3	Die Kosten für die Einhaltung von Verbraucherrecht in Ihrer Branche sind angemessen	1	2	3	4	5

NEW

Q11 FRAGEN, FALLS UNTERNEHMEN IN ANDEREN EU-LÄNDER VERKAUFT (D2 <->29)

Q11: AUSSAGEN 1 BIS 3 ROTIEREN

Q11	Ich werde Ihnen ähnliche Aussagen zur Einhaltung von Verbraucherrecht in anderen EU-Ländern vorlesen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie den einzelnen Aussagen voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder 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	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	--

1	Unternehmen, die mit Ihnen in anderen EU-Ländern im Wettbewerb stehen, halten das Verbraucherrecht ein.	1	2	3	4	5
2	Es ist einfach, das Verbraucherrecht in Ihrer Branche in anderen EU-Ländern einzuhalten	1	2	3	4	5
3	Die Kosten, die in anderen EU-Ländern für die Einhaltung von Verbraucherrecht in Ihrer Branche anfallen, sind angemessen	1	2	3	4	5

NEW

AN ALLE

Q12 Bitte sagen Sie mir, ob Sie der folgenden Aussage voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder 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	Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	--

1	Die meisten Aussagen zum Umweltschutz bei Waren und Dienstleistungen in Ihrer Branche in Deutschland sind glaubwürdig	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

Q 13a ALLEN AUSSER FINNLAND und SCHWEDEN STELLEN

Q13a Kennen Sie Stellen zur alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (d. h. Schlichter, Mediatoren, Ombudstellen oder sonstige Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung) in Deutschland?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, und Sie sind willens oder verpflichtet, diese in Anspruch zu nehmen	1
Ja, aber Sie sind nicht willens, diese in Anspruch zu nehmen	2
Ja, aber diese Stellen zur alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten decken keine Streitigkeiten in Ihrer Branche ab	3
Nein	4
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

Q13b NUR IN FINNLAND FRAGEN

Q13b

(BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

	1
	2
	3
Nein	4

Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) 5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

Q13c NUR IN SCHWEDEN FRAGEN

Q13c

[BITTE VORLESEN - NUR EINEN NENNUNG MÖGLICH]

	1
	2
Nein	3
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

AN ALLE AUSSER IN FINNLAND und SCHWEDEN

Q14a: PUNKT 1 BIS 5 ROTIEREN; CODE 7 - NUR ALS EINZELNENNUNG MÖGLICH

Q14a Hat Ihr Unternehmen während der letzten 12 Monate Beschwerden von Verbrauchern aus Deutschland erhalten?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Ja, über den hauseigenen Kundendienst	1,
Ja, über nicht-staatliche Verbraucherorganisationen	2,
Ja, über öffentliche Behörden	3,
Ja, über Stellen für alternative Streitbeilegung (wie Ombudstellen, Beschwerdestellen für Verbraucher, Schlichter, Mediatoren oder sonstige außergerichtliche Stellen)	4,
Ja, über Gerichte	5,
Ja, über sonstige Kanäle	6,
Hat keine Beschwerden erhalten (NICHT VORLESEN)	7,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	8,

NEW

Q14b NUR IN FINNLAND FRAGEN

Q14b: PUNKT 1 BIS 5 ROTIEREN; CODE / - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH

Q14b

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	8,

NEW

Q14c NUR IN SCHWEDEN FRAGEN

Q14c: PUNKT 1 BIS 5 ROTIEREN; CODE 7 - NUR ALS EINZELNENNUNG MÖGLICH

Q14c

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	

NEW

Q15 FRAGEN, FALLS UNTERNEHMEN IN ANDEREN EU-LÄNDERN VERKAUFT (D2 <->29)

Q15: PUNKT 1 BIS 7 ROTIEREN; CODE 9 - NUR ALS EINZELNENNUNG MÖGLICH

Q15 Hat Ihr Unternehmen während der letzten 12 Monate Beschwerden von Verbrauchern aus anderen EU-Ländern erhalten?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Ja, über den hauseigenen Kundendienst	1,
Ja, über europäische Verbraucherzentren	2,
Ja, über nicht nicht-staatliche Verbraucherorganisationen	3,
Ja, über öffentliche Behörden	4,
Ja, über Stellen für alternative Streitbeilegung (wie Ombudstellen, Beschwerdestellen für Verbraucher, Schlichter, Mediatoren oder sonstige außergerichtliche Stellen)	5,
Ja, über das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen	6,
Ja, über Gerichte (nicht gemeint sind solche über das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen)	7,
Ja, über sonstige Kanäle	8,
Hat keine Beschwerden erhalten (NICHT VORLESEN)	9,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	10,

NEW

Q16 NUR HÄNDLERN STELLEN, DIE BESCHWERDEN VON VERBRAUCHER IN IHREM EIGENEN LAND ERHALTEN HABEN (Q14 <-> 7,8)

Q16: PUNKT 1 BIS 6 ROTIEREN

Q16 Welche Art von Beschwerden hat Ihr Unternehmen während der letzten 12 Monate von Verbrauchern aus Deutschland erhalten? Bezogen sich die Beschwerden ...?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

auf das Produkt selbst	1,
auf verspätete oder nicht erfolgte Lieferung	2,
auf Vertragsbedingungen	3,
auf zusätzliche Kosten	4,
auf die Produktsicherheit	5,
auf die vom Unternehmen im Anschluss an die Beschwerde angebotene Abhilfe	6,
Andere (NICHT VORLESEN)	7,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	8,

NEW

Q17 NUR HÄNDLERN STELLEN, DIE IN ANDERE EU-LÄNDER VERKAUFEN UND DIE BESCHWERDEN VON VERBRAUCHERN AUS ANDEREN EU-LÄNDERN ERHALTEN HABEN (D2 <>29 UND Q15<>9, 10)

Q17: PUNKT 1 BIS 6 ROTIEREN

Q17 Welche Art von Beschwerden hat Ihr Unternehmen während der letzten 12 Monate von Verbrauchern aus anderen EU-Ländern erhalten? Bezogen sich die Beschwerden ...?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

auf das Produkt selbst	1,
auf verspätete oder nicht erfolgte Lieferung	2,
auf Vertragsbedingungen	3,
auf zusätzliche Kosten	4,
auf die Produktsicherheit	5,
auf die vom Unternehmen im Anschluss an die Beschwerde angebotene Abhilfe	6,
Andere (NICHT VORLESEN)	7,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	8,

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

FL359 D1

D3: VORLESEN: „In einer anderen Sprache verkaufen“ bedeutet mehr als einen Mitarbeiter im Geschäft zu haben, der ein paar Worte Englisch mit Touristen wechseln kann, die in das Geschäft kommen. Es bedeutet z. B., dass die Geschäftsbedingungen, die Bedienungsanleitungen / das Benutzerhandbuch, der Produktkatalog in dieser anderen Sprache erhältlich sind, dass es eine Version der Website in dieser anderen Sprache gibt ...

D3 In welchen Sprachen verkaufen Sie an Endkunden?

(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,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	30,

FL359 D4

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

)

)

)

)

)

