


ZA3937

Eurobarometer 60.0

**Country Specific Questionnaire
West Germany**

 <p>Papenkamp 2-6 · 23879 Mölln Telefon (04542) 801-0 Telefax (04542) 801-201</p>		Studie Nr.	55 98 DZ00 530	
		INSTITUTS-EINTRAGUNG:		
		Split:	1 West	
		Adressenliste-Nr.		
<ul style="list-style-type: none"> Name und Anschrift des Befragten dürfen nicht im Fragebogen notiert werden! 		Adressen-Nr.		
Land	Deutschland 03	Interviewer-Nr.		
INRA-Studie Nr.	60.0			

Dieser Fragebogen ist vertraulich und darf nicht aus der Hand gegeben werden.

Das gesamte Interview ist mit allen Fragen in einem persönlichen Gespräch mit dem Befragten durchzuführen. Keineswegs darf die Befragung telefonisch durchgeführt werden oder der Fragebogen dem Befragten zum Selbstauffüllen überlassen werden, es sei denn, für einzelne Fragen ist dieses im Fragebogen durch eingedruckte Anweisungen besonders geregelt.

Guten Tag, ich komme von INRA Deutschland in Mölln. Wir führen hier eine Umfrage durch und ich möchte Sie bitten, mir einige Fragen zu beantworten. Zuerst darf ich noch einiges allgemein zu dieser Studie, vor allem zu ihrem Sinn und Zweck sagen. Wir befragen einen repräsentativen Bevölkerungsquerschnitt. Ihre Meinung wird als repräsentativ für die Ansicht vieler berücksichtigt. Sie können sicher sein, dass dieses Interview geheim bleibt. Wir trennen Ihre Angaben im Institut so, dass man dem Interview nicht mehr ansehen kann, dass Sie es gegeben haben; in der Fachsprache heißt das, dass wir die Daten anonymisieren. Im Bericht über die Ergebnisse aller Interviews wertet das Institut Ihre Angaben vertraulich, so dass Ihre Meinung oder was Sie sonst noch angegeben haben, als eine von mehreren Antworten zählt. Es heißt dann beispielsweise, dass 70% der Bevölkerung die eine und 30% die andere Meinung vertreten. Selbstverständlich gelten für das Institut insgesamt die strengen wissenschaftlichen Grundsätze der Markt- und Sozialforschung und die Verpflichtungen aus dem Datenschutzrecht. Das garantieren wir. Ihre Teilnahme am Interview ist freiwillig. Sind Sie damit einverstanden, dass wir in diesem Sinne mit Ihrem Interview arbeiten?

<input type="checkbox"/> Ja → weiter im Interview <input type="checkbox"/> Nein → kein Interview		<p>Text in dieser Schrift ist dem Befragten vorzulesen.</p> <p>Text in dieser Schrift und dieser Schrift ist nur für den Interviewer bestimmt. Kennzeichnen der zutreffenden Antworten so ankreuzen, z.B.:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ja</p> <p>wenn falsch angekreuzt:</p>
---	--	--

A Wie viele Personen leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst und Ihre Kinder mit eingeschlossen?

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> eine Person | 6 <input type="checkbox"/> sechs Personen |
| 2 <input type="checkbox"/> zwei Personen | 7 <input type="checkbox"/> sieben Personen |
| 3 <input type="checkbox"/> drei Personen | 8 <input type="checkbox"/> acht Personen |
| 4 <input type="checkbox"/> vier Personen | 9 <input type="checkbox"/> neun Personen und mehr |
| 5 <input type="checkbox"/> fünf Personen | |

B Und wie viele Personen davon sind 15 Jahre und älter?

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> eine Person | 6 <input type="checkbox"/> sechs Personen |
| 2 <input type="checkbox"/> zwei Personen | 7 <input type="checkbox"/> sieben Personen |
| 3 <input type="checkbox"/> drei Personen | 8 <input type="checkbox"/> acht Personen |
| 4 <input type="checkbox"/> vier Personen | 9 <input type="checkbox"/> neun Personen und mehr |
| 5 <input type="checkbox"/> fünf Personen | |

C

Nennen Sie mir doch bitte die Vornamen dieser (INT.: Antwort aus Frage B nennen) Personen und fangen Sie dabei mit der ältesten Person an.

INT.: Vornamen unten eintragen.

Und nun sagen Sie mir bitte noch, welche Person von den genannten Personen als nächste Geburtstag hat.

INT.: Kreuzen Sie bitte die Person an, die, von HEUTE (Befragungstag) aus gesehen, als erste Geburtstag hat. Mit dieser Person ist die Befragung durchzuführen. Kinder unter 15 Jahren dürfen weder im Schema eingetragen noch befragt werden.

Befragungsperson bitte ankreuzen!

Vornamen der Personen ab 15 Jahre

<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____

Q1

Welche Staatsangehörigkeit besitzen Sie? Nennen Sie mir bitte das Land bzw. die Länder, deren Staatsangehörigkeit Sie besitzen.

INT.: Mehrfachnennungen möglich.

- | | | | | |
|----|--------------------------|-----------------------------------|---|---------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Belgien | } | weiter mit Frage Q2 |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Dänemark | | |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Deutschland | | |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Griechenland | | |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Spanien | | |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Frankreich | | |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Irland | | |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Italien | | |
| 9 | <input type="checkbox"/> | Luxemburg | | |
| 10 | <input type="checkbox"/> | Niederlande | | |
| 11 | <input type="checkbox"/> | Portugal | | |
| 12 | <input type="checkbox"/> | Großbritannien (inkl. Nordirland) | | |
| 13 | <input type="checkbox"/> | Österreich | | |
| 14 | <input type="checkbox"/> | Schweden | | |
| 15 | <input type="checkbox"/> | Finnland | } | ENDE |
| 16 | <input type="checkbox"/> | andere Länder | | |
| 17 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | | |

Lassen Sie uns zunächst über Möglichkeiten sprechen, Auseinandersetzungen bzw. Streitigkeiten, die man mit einem Verkäufer oder einem Anbieter von Dienstleistungen in Deutschland haben könnte, gütlich beizulegen.

+ Q2 Mussten Sie sich schon einmal über einen Verkäufer, Einzelhändler oder Dienstleistungsanbieter beschweren? War das häufig, manchmal, selten oder nie? **+**

INT.: Liste Q2 vorlegen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Ja, häufig
- 2 ☐ Ja, manchmal
- 3 ☐ Ja, selten
- 4 ☐ Nein, nie
- 5 ☐ Weiß nicht

Q3 Wenn Sie sich über ein Produkt oder eine Dienstleistung beschweren mussten bzw. sich darüber beschweren müssten, haben Sie sich da bzw. würden Sie sich da beim Verkäufer, Einzelhändler oder Dienstleister persönlich, telefonisch, schriftlich oder per E-Mail beschweren?

INT.: Liste Q3 vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

- | | |
|--|-----------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Persönlich | } weiter mit Frage Q5 |
| 2 <input type="checkbox"/> Telefonisch | |
| 3 <input type="checkbox"/> Schriftlich (per Post oder Fax) | } weiter mit Frage Q4 |
| 4 <input type="checkbox"/> Per E-Mail | |
| 5 <input type="checkbox"/> Auf eine andere Art (INT.: NUR falls spontan genannt) | } weiter mit Frage Q5 |
| 6 <input type="checkbox"/> Kommt auf das Produkt / die Dienstleistung an (INT.: NUR falls spontan genannt) | |
| 7 <input type="checkbox"/> Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q3 Position 3 oder 4 genannt. Sonst weiter mit Frage Q5.

Q4 Wenn Sie sich schriftlich beschweren bzw. beschweren müssten, welche der folgenden Dinge tun Sie dann?

INT.: Liste Q4 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Sie schreiben den Brief selbst
- 2 ☐ Sie bitten einen Freund oder ein Familienmitglied um Hilfe
- 3 ☐ Sie bitten eine Verbraucherorganisation/eine Informationsstelle für Verbraucher um Hilfe
- 4 ☐ Sie bitten einen Anwalt um Hilfe
- 5 ☐ Sie bitten jemand anderen um Hilfe (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 6 ☐ weiß nicht

AN ALLE

Q5 Abgesehen von Gerichten, haben Sie schon einmal von Einrichtungen wie z.B. Schiedsstellen, Schlichtern / Vermittlern, Ombudsmännern, usw. gehört, die sich mit der Klärung von Streitigkeiten bei Verbrauchern befassen?

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ja | → weiter mit Frage Q6 |
| 2 <input type="checkbox"/> Nein | } weiter mit Frage Q8 |
| 3 <input type="checkbox"/> Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q5 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q8.

Q6

Wären Sie bereit, Ihr Problem vor eine solche Schiedsstelle zu bringen, wenn Sie sich über ein Produkt oder eine Dienstleistung beschweren müssten? Welche der folgenden Antworten trifft auf Sie zu?

INT.: Liste Q6 vorlegen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Nein
- 2 ☐ Ja, unter der Voraussetzung, dass man die Entscheidung auch ablehnen kann
- 3 ☐ Ja, unter allen Umständen
- 4 ☐ Weiß nicht

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q5 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q8.

Q7

Haben Sie bei solchen Schieds-, Vermittlungs- oder Schlichtungsstellen irgendwelche Befürchtungen?
Falls ja: Welche?

INT.: Liste Q7 vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Nein, keine Befürchtungen
- 2 ☐ Ja, dass sie nicht kompetent sind
- 3 ☐ Ja, dass sie nicht unparteiisch sind
- 4 ☐ Ja, ich weiß nicht, wie sie arbeiten
- 5 ☐ Ja, dass ich meine Meinung nicht vortragen kann
- 6 ☐ Ja, dass sich der Verkäufer / Einzelhändler / Dienstleister nicht an die Entscheidung hält
- 7 ☐ Ja, dass sich diese Schiedsstellen nicht an das Gesetz halten
- 8 ☐ Ja, dass ich mein Recht verliere, vor Gericht zu gehen
- 9 ☐ Ja, die Kosten des Verfahrens
- 10 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

Q8

Hatten Sie in den letzten 5 Jahren, nachdem Sie ein Produkt oder eine Dienstleistung gekauft hatten, Probleme, die Sie nicht gütlich mit dem Verkäufer / Einzelhändler / Dienstleister regeln konnten?

- 1 ☐ Ja, konnte sie nicht gütlich regeln → weiter mit Frage Q9
 - 2 ☐ Nein, konnte sie gütlich regeln
 - 3 ☐ Nein, hatte noch nie Probleme
 - 4 ☐ Weiß nicht
- } weiter mit Frage Q11

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q8 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q11.

Q9

Um welche Art von Produkten oder Dienstleistungen ging es da?

INT.: Liste Q9 vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Lebensmittel
- 2 ☐ Auto (Kauf, Reparatur, Mietwagen)
- 3 ☐ Versicherung
- 4 ☐ Bank- oder Finanzdienstleistungen (z B Kredite, Darlehen)
- 5 ☐ Haushaltsgeräte
- 6 ☐ Fernseher, Videogerät, Stereo-Anlage
- 7 ☐ Computer
- 8 ☐ Telekommunikationsdienstleistungen (Telefon, Handy, Internetzugang)
- 9 ☐ Kleidung
- 10 ☐ Immobilien (Miete, Kauf, Renovierung, Hausbau)
- 11 ☐ Freizeit (Pauschalreisen, Time-Sharing usw)
- 12 ☐ Dienstleistungen, die von Anwälten, Architekten, Ärzten usw angeboten wurden
- 13 ☐ Postamt, Kurierdienste
- 14 ☐ Reisen (Flugreisen, Bahnreisen usw)
- 15 ☐ Wasser-, Gas- oder Strom-Versorgung
- 16 ☐ Sonstige Produkte / Dienstleistungen (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 17 ☐ Weiß nicht

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q8 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q11.

Q10

Was haben Sie getan, als Sie keine gütliche Einigung mit dem Verkäufer / Einzelhändler / Dienstleister erreichen konnten?

INT.: Liste Q10 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Ich habe nichts getan
- 2 ☐ Ich bin zu einem Anwalt gegangen, der die Sache vor Gericht brachte
- 3 ☐ Ich habe die Sache selbst vor Gericht gebracht
- 4 ☐ Ich habe die Sache vor eine Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsstelle gebracht
- 5 ☐ Ich habe bei einer Verbraucherorganisation / Informationszentrum für Verbraucher um Rat gefragt und habe die Sache vor Gericht gebracht
- 6 ☐ Ich habe bei einer Verbraucherorganisation / Informationszentrum für Verbraucher um Rat gefragt und habe die Sache vor Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsstelle gebracht
- 7 ☐ Ich habe einen Anwalt / Verbraucherorganisation um Rat gefragt, aber die Sache nicht weiter verfolgt
- 8 ☐ Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 9 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

Q11 Wenn Sie ein Problem mit einem Produkt oder einer Dienstleistung hätten, die Sie in Deutschland gekauft haben, was wäre der Mindestbetrag, der Sie veranlassen würde, die Sache vor Gericht zu bringen?

INT.: Liste Q11 vorlegen. Nur EINE Nennung.

- | | | | |
|---|--------------------------|--|--------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Weniger als 100 Euro | → weiter mit Frage Q13 |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 100 Euro | } weiter mit Frage Q12a |
| 3 | <input type="checkbox"/> | 200 Euro | |
| 4 | <input type="checkbox"/> | 500 Euro | |
| 5 | <input type="checkbox"/> | 1.000 Euro | |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Ich würde nie vor Gericht gehen, egal, um welchen Betrag es sich handelt (INT.: NUR falls spontan) | → weiter mit Frage Q12b |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | → weiter mit Frage Q13 |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q11 Position 2-5 genannt. Sonst weiter mit Frage Q12b.

Q12a Warum würden Sie bei einem geringeren Betrag die Sache nicht vor Gericht bringen?

INT.: Liste Q12a vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Weil es zu teuer ist im Verhältnis dazu, was das Produkt oder die Dienstleistung wert ist |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Weil das Verfahren zu lange dauert |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Weil das Verfahren zu kompliziert ist |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Weil ich nicht wüsste, an wen ich mich wenden sollte |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Weil es zwecklos ist / weil ich nicht gewinnen würde |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Sonstige Gründe (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q11 Position 6 genannt. Sonst weiter mit Frage Q13.

Q12b Warum würden Sie die Sache nicht vor Gericht bringen?

INT.: Liste Q12b vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Weil es zu teuer ist im Verhältnis dazu, was das Produkt oder die Dienstleistung wert ist |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Weil das Verfahren zu lange dauert |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Weil das Verfahren zu kompliziert ist |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Weil ich nicht wüsste, an wen ich mich wenden sollte |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Weil es zwecklos ist / weil ich nicht gewinnen würde |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Sonstige Gründe (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |

AN ALLE

Q13 Haben Sie eine Versicherung, die die Verfahrenskosten eines Rechtsstreits über Produkte oder Dienstleistungen übernehmen könnte?

- | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|----|---|--------------------------|------|---|--------------------------|------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja | 2 | <input type="checkbox"/> | Nein | 3 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |
|---|--------------------------|----|---|--------------------------|------|---|--------------------------|------------|

Q14 Wären Sie eher bereit, Ihre Rechte vor Gericht zu verteidigen, wenn Sie sich mit anderen Verbrauchern zusammenschließen könnten, die gegen die gleiche Sache klagen?

Falls ja: Bestimmt oder wahrscheinlich? Falls nein: Bestimmt nicht oder wahrscheinlich nicht?

- | | | | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|---|--------------------------|----------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja, bestimmt | 4 | <input type="checkbox"/> | Nein, bestimmt nicht |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, wahrscheinlich | 5 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nein, wahrscheinlich nicht | | | |

Q15 Welches der folgenden Dinge würde Sie am meisten dazu ermutigen, Ihre Rechte vor Gericht zusammen mit anderen Verbrauchern zu verteidigen?

INT.: Liste Q15 vorlegen und vorlesen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Meinen Anteil an den Gerichtskosten nur dann zu zahlen, wenn das Gericht zu meinen Gunsten entscheidet
- 2 ☐ Nicht an Entscheidungen des Gerichts gebunden zu sein, auch dann nicht, wenn ich um Teilnahme an dem Fall gebeten habe
- 3 ☐ Von einer Entscheidung des Gerichts zu meinen Gunsten zu profitieren, auch dann, wenn ich nicht am Fall teilgenommen habe
- 4 ☐ Persönlich und individuell über die Entwicklung des Falls informiert zu werden
- 5 ☐ Ich würde nicht zusammen mit anderen Verbrauchern vor Gericht gehen (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 6 ☐ Weiß nicht

Q16 Wem würden Sie am meisten vertrauen, wenn es darum geht, mehrere Verbraucher vor Gericht zu vertreten?

INT.: Liste Q16 vorlegen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Mir selbst
- 2 ☐ Einem anderen Verbraucher, der all diejenigen vertritt, die gegen die gleiche Sache klagen
- 3 ☐ Einer Verbraucherorganisation
- 4 ☐ Einem Anwalt / Anwälten
- 5 ☐ Einer öffentlichen Einrichtung
- 6 ☐ Sonstige (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 7 ☐ Niemandem (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 8 ☐ Weiß nicht

Q17 Wenn jemand vor Gericht ginge, der mehrere Verbraucher vertritt, die gegen die gleiche Sache klagen, was von dieser Liste würden Sie dann bevorzugen?

INT.: Liste Q17 vorlegen und vorlesen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Dass der Fall öffentlich gemacht wird und man von Anfang an daran teilnehmen kann
- 2 ☐ Dass der Fall öffentlich gemacht wird und man später zu jeder Zeit daran teilnehmen kann
- 3 ☐ Dass man automatisch als einer der Verbraucher angesehen wird, die durch den Fall vertreten werden, außer wenn man erklärt, dass man es nicht möchte
- 4 ☐ Ich möchte mich am liebsten selbst vertreten / ich möchte alleine vertreten werden (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 5 ☐ Weiß nicht

Q18 Wie viel Vertrauen haben Sie in die Gerichte, dass diese Rechtsstreitigkeiten von Verbrauchern wirksam regeln?

INT.: Liste Q18 vorlegen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Sehr viel Vertrauen
- 2 ☐ Etwas Vertrauen
- 3 ☐ Nicht sehr viel Vertrauen
- 4 ☐ Überhaupt kein Vertrauen
- 5 ☐ Weiß nicht

Q19 Wie könnte Ihrer Meinung nach das gegenwärtige Rechtssystem bzw. die Arbeit der Gerichte verbessert werden?

INT.: Liste Q19 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

Indem sichergestellt wird, ...

- 1 ☐ dass die Richter unabhängiger sind
- 2 ☐ dass die Urteile schneller gefällt werden
- 3 ☐ dass es einfachere Verfahren gibt
- 4 ☐ dass es nachvollziehbarere Kosten gibt
- 5 ☐ dass geringere Kosten entstehen
- 6 ☐ dass alle Kosten zurückerstattet werden, wenn man gewinnt
- 7 ☐ dass es eine umfassendere Rechtsberatung gibt
- 8 ☐ dass es bessere Informationen über die Rechte des Einzelnen gibt
- 9 ☐ Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 10 ☐ Weiß nicht

Q20 Wer kann Ihrer Meinung nach am besten Ihre Interessen als Verbraucher schützen?

INT.: Liste Q20 vorlegen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Ein Gericht / das Rechtssystem
- 2 ☐ Eine Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsstelle
- 3 ☐ Eine Einrichtung, die sich gleichermaßen aus Verbrauchern und Verkäufern / Einzelhändlern / Dienstleistern zusammensetzt
- 4 ☐ Eine Einrichtung, die von Verbänden der Verkäufer / Einzelhändler / Dienstleister eingerichtet wurde
- 5 ☐ Eine Einrichtung, die von Verbraucherorganisationen eingerichtet wurde
- 6 ☐ Eine deutsche öffentliche Organisation, die für Verbraucherschutz zuständig ist
- 7 ☐ Eine europäische öffentliche Organisation, die für Verbraucherschutz zuständig ist
- 8 ☐ Sonstige (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 9 ☐ Weiß nicht

Q21 Wenn Sie ein Problem mit einem Produkt oder einer Dienstleistung hätten, die Sie im Ausland gekauft haben, z.B. auf einer Reise, über ein Versandhaus, durch eine Teleshopping-Sendung oder im Internet, und es nicht zu einer gütlichen Einigung käme: was wäre der Mindestbetrag, der Sie veranlassen würde, die Sache vor Gericht zu bringen?

INT.: Liste Q21 vorlegen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Weniger als 100 Euro
- 2 ☐ 100 Euro
- 3 ☐ 200 Euro
- 4 ☐ 500 Euro
- 5 ☐ 1.000 Euro
- 6 ☐ Ich würde nie vor Gericht gehen, egal um welchen Betrag es sich handelt (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 7 ☐ Ich würde nie ein Produkt / eine Dienstleistung im Ausland kaufen (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 8 ☐ Weiß nicht

Q22

Hatten Sie schon einmal Grund, sich über ein im Ausland, z.B. auf einer Reise, über ein Versandhaus, durch eine Teleshopping-Sendung oder im Internet, gekauftes Produkt oder eine Dienstleistung zu beschweren?

- | | | | |
|---|--------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja | → weiter mit Frage Q23 |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Nein | } weiter mit Frage Q25 |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Habe noch nie etwas im Ausland gekauft
(INT.: NUR falls spontan genannt) | |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q22 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q25.

Q23

Wenn Sie Grund zur Beschwerde über ein Produkt oder eine Dienstleistung hatten, die Sie im Ausland gekauft haben, haben Sie dann etwas unternommen? Falls ja: Bei wem haben Sie sich beschwert?

INT.: Liste Q23 vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

- | | | | |
|----|--------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Nein, habe nichts unternommen | → weiter mit Frage Q25 |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, persönlich beim Verkäufer / Einzelhandler / Dienstleister | } weiter mit Frage Q24 |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Ja, telefonisch beim Verkäufer / Einzelhandler / Dienstleister | |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ja, schriftlich beim Verkäufer / Einzelhandler / Dienstleister | |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Ja, per E-Mail beim Verkäufer / Einzelhandler / Dienstleister | |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei einer Verbraucherorganisation des Landes, in dem gekauft wurde | |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Ja bei einer deutschen Verbraucherorganisation | |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Ja bei einem Anwalt | |
| 9 | <input type="checkbox"/> | Ja bei einer Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsstelle des Landes, in dem gekauft wurde | |
| 10 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei einer deutschen Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsstelle | |
| 11 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei einem Gericht des Landes, in dem gekauft wurde | |
| 12 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei einem deutschen Gericht | |
| 13 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei jemand anderen (INT.: NUR falls spontan genannt) | } weiter mit Frage Q25 |
| 14 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q23 Position 2-13 genannt. Sonst weiter mit Frage Q25.

Q24

Waren Sie mit dem Ergebnis sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden?

- | | | |
|---|--------------------------|---------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Sehr zufrieden |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ziemlich zufrieden |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nicht sehr zufrieden |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Überhaupt nicht zufrieden |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |

AN ALLE

Q25 Wer ist Ihrer Meinung nach am besten geeignet, um Rechtsstreitigkeiten über Produkte oder Dienstleistungen, die im Ausland gekauft wurden, beizulegen?

INT.: Liste Q25 vorlegen und vorlesen. Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Die Gerichte in dem Land, in dem gekauft wurde
- 2 ☐ Spezielle Gerichte für diese Rechtsstreitigkeiten
- 3 ☐ Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsstelle in dem Land, in dem gekauft wurde
- 4 ☐ Spezielle Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsstelle für diese Rechtsstreitigkeiten
- 5 ☐ Öffentliche Organisationen in dem Land, in dem gekauft wurde, die für Verbraucherschutz zuständig sind
- 6 ☐ Eine europäische öffentliche Organisation, die für Verbraucherschutz zuständig ist
- 7 ☐ Sonstige Organisationen (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 8 ☐ Weiß nicht

Q26 In jedem Land gibt es Schlichtungs-, Vermittlungs- und Schiedsstellen. Das Europäische Netzwerk für die außergerichtliche Streitbeilegung, das von der Europäischen Kommission eingerichtet wurde, ermöglicht es den Verbrauchern, die Produkte oder Dienstleistungen im Ausland gekauft haben, sich in ihrer eigenen Sprache mit diesen Einrichtungen in Verbindung zu setzen.

Q26a Wenn Sie etwas im Ausland gekauft hätten und ein Streitfall würde entstehen, wären Sie bereit, ein solches Netzwerk zu nutzen, um Informationen über diese Schiedsstellen zu bekommen?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nein
- 3 ☐ Weiß nicht

Q26b Und wären Sie bereit, ein solches Netzwerk zu nutzen, um eine Beschwerde vorzubringen und diese zu verfolgen?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nein
- 3 ☐ Weiß nicht

Q27a Die Europäische Kommission hat im Internet die Website www.eejnet.org in jeder Sprache der Europäischen Union eingerichtet, um die Verbraucher über das außergerichtliche Europäische Netzwerk zu informieren.

INT.: Liste Q27 vorlegen.

Haben Sie schon einmal davon gehört?

- 1 ☐ Ja, schon einmal davon gehört → weiter mit Frage **Q27b**
 - 2 ☐ Nein, noch nicht davon gehört
 - 3 ☐ Weiß nicht
- } weiter mit Frage **Q28**

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q27a Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q28.

Q27b Und haben Sie diese Website schon einmal besucht?

- 1 ☐ Ja, schon einmal besucht
- 2 ☐ Nein, noch nicht besucht
- 3 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

Q28 Wenn Verbraucher in allen Ländern der Europäischen Union das gleiche Formular verwenden könnten, um sich über Produkte oder Dienstleistungen zu beschweren, wäre dieses ...

INT.: Liste Q28 vorlegen. Vorlesen.

- 1 ☐ ... sehr nützlich,
- 2 ☐ ... ziemlich nützlich,
- 3 ☐ ... nicht sehr nützlich oder
- 4 ☐ ... überhaupt nicht nützlich?
- 5 ☐ weiß nicht

Q29 Die Europäische Kommission hat ein Formular entworfen, das in allen Sprachen der Europäischen Union erhältlich ist, um Verbrauchern zu helfen, die sich in irgendeinem Land der Europäischen Union über ein Produkt oder eine Dienstleistung beschweren wollen. Haben Sie schon einmal von diesem Formular gehört oder es gesehen?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein 3 ☐ Weiß nicht

Nun lassen Sie uns über den Schutz Ihrer persönlichen Daten sprechen.

Q30 Verschiedene private und öffentliche Organisationen haben persönliche Daten über uns gespeichert. Manchmal wird davon gesprochen, dass unsere Privatsphäre angemessen geschützt werden müsse. Sind Sie persönlich um den Schutz Ihrer Privatsphäre besorgt oder nicht? Sind Sie ...

INT.: Vorlesen:

1 ☐ ... sehr besorgt,
2 ☐ ... ziemlich besorgt,
3 ☐ ... nicht sehr besorgt oder
4 ☐ ... überhaupt nicht besorgt?
5 ☐ weiß nicht

Q31 Ich lese Ihnen jetzt eine Reihe von deutschen Organisationen vor, die persönliche Daten über uns speichern könnten. Sagen Sie mir bitte für jede Organisation, ob Sie ihr vertrauen oder nicht, dass diese die Informationen in Ihrem Sinne nutzt. Wie ist es mit ...

INT.: Vorlesen:

	Vertraue ihr 1	Vertraue ihr nicht 2	Weiß nicht 3
... medizinischen Einrichtungen und Ärzten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Versicherungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Kreditkartengesellschaften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Banken und Kreditinstituten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Arbeitgebern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Polizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Sozialversicherungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Finanzämtern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... örtlichen Behörden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Bundesbehörden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Kredit-Auskunfteien/ Schufa, das sind Institutionen, die Daten über die Kreditwürdigkeit von Personen speichern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Versandhäusern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... gemeinnützigen Organisationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Markt- und Meinungsforschungsinstituten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich vertraue keiner dieser Organisationen (INT.: NUR falls spontan genannt)		<input type="checkbox"/>	

Q32 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr eher zustimmen oder sie eher ablehnen?

INT.: Liste Q32 vorlegen und vorlesen.

		Stimme eher zu	Lehne eher ab	Weiß nicht	
		1	2	3	
+	1 Sie sollten darüber informiert sein, warum Organisationen Ihre persönlichen Daten sammeln und ob sie sie an andere Organisationen weitergeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	2 Durch die Gesetze in Deutschland genießen die persönlichen Daten einen hohen Schutz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3 Das Bewußtsein der Menschen über den Schutz ihrer persönlichen Daten in Deutschland ist gering.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4 Sie machen sich Sorgen, wenn Sie im Internet persönliche Informationen hinterlassen, wie z.B. Name, Adresse, Geburtstag oder Geschlecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5 Die deutsche Gesetzgebung kommt mit der wachsenden Zahl von Menschen, die persönliche Informationen im Internet hinterlassen, zurecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6 Es sollte deutschen Organisationen, die persönliche Informationen besitzen, nicht erlaubt sein, diese ohne Ihre Zustimmung an ähnliche Organisationen in ein Land ausserhalb der Europäischen Union weiter zu geben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	7 Die meisten Länder ausserhalb der Europäischen Union haben keine Datenschutzgesetze, die so wirksam sind wie die gegenwärtigen Gesetze in der Europäischen Union.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Q33a Haben Sie vor dem heutigen Tage von einem der folgenden Dinge schon einmal gehört oder noch nicht gehört?

INT.: Liste Q33a vorlegen und vorlesen.

		Ja, davon gehört	Nein, nicht davon gehört	Weiß nicht	
		1	2	3	
+	1 Unabhängige Behörden, die die Einhaltung der Datenschutzgesetze überwachen, sich Beschwerden von Einzelpersonen anhören und Strafen gegenüber Gesetzesbrechern verhängen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	2 Gesetze, die dem Einzelnen den Zugang zu seinen persönlichen Daten garantieren, die andere von ihm besitzen, und das Recht, Daten, die falsch sind oder unrechtmäßig erworben wurden, zu korrigieren oder zu löschen.	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;"><input type="checkbox"/></div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;"><input type="checkbox"/></div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;"><input type="checkbox"/></div>	
		↓	↓		
		weiter mit Frage Q33b	weiter mit Frage Q33c		

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q33a Item 2, Position 1 „ja, davon gehört“ genannt. Sonst weiter mit Frage Q33c.

Q33b Und haben Sie schon einmal dieses Recht in Anspruch genommen?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein 3 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

Q33c Und haben Sie vor dem heutigen Tage von einem der Folgenden schon einmal gehört oder noch nicht gehört?

INT.: Liste Q33c vorlegen. Vorlesen.

		Ja, davon gehört	Nein, nicht davon gehört	Weiß nicht
		1	2	3
1	Diejenigen, die persönliche Daten erheben, sind verpflichtet, den Einzelnen bestimmte Informationen zur Verfügung zu stellen, wie z.B. wer sie sind und warum sie die Daten erheben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Das Recht, Widerspruch gegen die Nutzung von persönlichen Daten für Direktmarketingmaßnahmen einzulegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Notwendigkeit, dass man Ihre Zustimmung erhalten muss, um Ihre persönlichen Informationen zu verwenden, und Ihr Recht, bestimmte Arten der Nutzung abzulehnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q34 Wenn Menschen im Internet sind, werden viele persönliche Daten gesammelt. Haben Sie schon einmal von Hilfsmitteln oder Technologien gehört, die die Sammlung solcher Daten einschränken z.B. Cookie-Filter?

Falls ja: Und haben Sie schon einmal solche Hilfsmittel oder Technologien genutzt oder nicht?

- | | | | |
|---|--------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Nein, ich habe davon noch nicht gehört | → weiter mit Frage Q36 |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, ich habe davon gehört, aber sie noch nie genutzt | → weiter mit Frage Q35 |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Ja, ich habe davon gehört und ich habe sie auch bereits genutzt | } weiter mit Frage Q36 |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q34 Position 2 genannt. Sonst weiter mit Frage Q36.

Q35 Warum haben Sie diese Hilfsmittel oder Technologien noch nie genutzt?

INT.: Liste Q35 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ich wüsste nicht, wie man sie auf meinem Computer installiert |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ich wüsste nicht, wie man sie benutzt |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Ich bin nicht überzeugt, dass sie funktionieren |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ich mache mir keine großen Sorgen um meine Privatsphäre, wenn ich ins Internet gehe |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Sie sind zu teuer |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |

AN ALLE

Q36

Angesichts des Kampfes gegen internationalen Terrorismus, meinen Sie, dass die Leute zustimmen sollten, dass ...

a) ihre Telefonanrufe überwacht werden?

INT.: Liste Q36 vorlegen und vorlesen. Nur EINE Antwort. Liste liegen lassen.

b) ihre Internetnutzung überwacht wird?

INT.: Liste Q36 liegt noch vor. Jeweils EINE Antwort.

		Frage Q36a	Frage Q36b
		Telefongespräche	Internetnutzung
1	Nein, die Grundrechte und die Freiheit des Einzelnen müssen immer respektiert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ja, wenn die Überwachung nur diejenigen betrifft, die terroristischer Aktivitäten verdächtigt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Ja, aber nur wenn die Überwachung unter der Kontrolle eines deutschen Richters geschieht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ja, jeder sollte dem ohne Einschränkung zustimmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ja, sonstiges (INT: NUR falls spontan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Weiß nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lassen Sie uns jetzt zu einem anderen Thema kommen: Sport.

Q37

Wie häufig ...

INT.: Skala Q37 vorlegen und vorlesen. Nur EINE Antwort.

		3 mal in der Woche	1 - 2 mal in der Woche	1 - 3 mal im Monat	Seltener / Nie	Weiß nicht
		1	2	3	4	5
a	... gehen Sie ins Internet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	... sehen Sie fern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	... spielen Sie Video-Spiele?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	... nehmen Sie an kulturellen Aktivitäten teil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	... treiben Sie Sport?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q37e Position 1-3 genannt. Sonst weiter mit Frage Q39.

Q38

Und wo üben Sie den Sport aus, den Sie am häufigsten betreiben?

INT.: Vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ In einem Fitness-Club
- 2 ☐ In einem Verein
- 3 ☐ In einem Sport-Zentrum
- 4 ☐ In der Schule, Universität usw.
- 5 ☐ Woanders (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 6 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

Q39

Was sind Ihrer Meinung nach die hauptsächlichen Vorteile, die der Sport einem bringt?

INT.: Liste Q39 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

+

- 1 ☐ Die eigene Gesundheit zu stärken (geistig und körperlich)
- 2 ☐ Spaß zu haben
- 3 ☐ Sich zu entspannen
- 4 ☐ Mit Freunden zusammen zu sein
- 5 ☐ Neue Bekanntschaften zu schließen
- 6 ☐ Menschen aus anderen Kulturen zu treffen
- 7 ☐ Die körperliche Leistungsfähigkeit zu trainieren
- 8 ☐ Das Selbstbewußtsein zu stärken
- 9 ☐ Neue Fähigkeiten zu entwickeln
- 10 ☐ Den Charakter oder die Persönlichkeit zu bilden
- 11 ☐ Ziele zu erreichen
- 12 ☐ Den Konkurrenzkampf anzustacheln
- 13 ☐ Benachteiligten Menschen dabei zu helfen, sich in die Gesellschaft einzugliedern
- 14 ☐ Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 15 ☐ Weiß nicht

+

Q40

Welche der folgenden Werte fördert der Sport Ihrer Meinung nach am meisten?

INT.: Liste Q40 vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

+

- 1 ☐ Teamgeist
- 2 ☐ Toleranz
- 3 ☐ Respekt gegenüber anderen
- 4 ☐ Fairness
- 5 ☐ Selbstkontrolle
- 6 ☐ Sich an Regeln zu halten
- 7 ☐ Disziplin
- 8 ☐ Gegenseitiges Verständnis
- 9 ☐ Solidarität
- 10 ☐ Freundschaft
- 11 ☐ Gleichheit
- 12 ☐ Leistung
- 13 ☐ Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 14 ☐ Keines davon (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 15 ☐ Weiß nicht

+

+

+

Q41

Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr eher zustimmen oder sie eher ablehnen.

INT.: **Einzeln vorlesen.**

		Stimme eher zu	Lehne eher ab	Weiß nicht	
		1	2	3	
+	1				+
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				
+	11				+

Q42

Ich lese Ihnen jetzt eine Reihe von negativen Dingen vor, die wir über den Sport hören. Sagen Sie mir bitte, welche davon Ihnen die größten Sorgen machen ?

INT.: **Liste Q42 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.**

- 1 ☐ Doping
- 2 ☐ Übermäßige Verwendung von Nahrungsergänzungsmitteln
- 3 ☐ Korruption
- 4 ☐ Ausbeutung von Kindern
- 5 ☐ Ausbeutung von Menschen aus Entwicklungsländern
- 6 ☐ Übermäßiges Training
- 7 ☐ Sexueller Missbrauch von Kindern
- 8 ☐ Gewalt
- 9 ☐ Diskriminierung
- 10 ☐ Zu großer Einfluss von Geld
- 11 ☐ Sonstiges (INT.: **NUR falls spontan genannt**)
- 12 ☐ Keines davon (INT.: **NUR falls spontan genannt**)
- 13 ☐ Weiß nicht

Jetzt möchte ich mit Ihnen über die Sicherheitshinweise reden, die man auf elektrischen Haushaltsgeräten finden kann.

Q43 Kommt es vor, dass Sie elektrische Haushaltsgeräte kaufen?

- 1 ☐ Ja → weiter mit Frage **Q44a**
- 2 ☐ Nein } weiter mit Frage **Q62**
- 3 ☐ Weiß nicht }

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q43 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q62.

Q44a Wenn Sie elektrische Haushaltsgeräte kaufen, wie häufig schauen Sie dann auf oder lesen Sie dann die folgenden Informationen, die zum Produkt gehören: immer, manchmal, selten oder nie?

INT.: Skala Q44a vorlegen. Aussagen einzeln vorlesen. Wenn Befragte(r) "immer", "manchmal" oder "selten" angibt, SOFORT Nachfrage Q44b) stellen. Anschließend nächste Aussage abfragen.

Q44b Und berücksichtigen Sie diese Informationen bei Ihrer Entscheidung, ob Sie das Produkt kaufen, oder nicht?

		Frage Q44a					Frage Q44b		
		Immer	Manchmal	Selten	Nie	Weiß nicht	Ja	Nein	Weiß nicht
		1	2	3	4	5	1	2	3
1	Die Bilder bzw. Hinweise die zeigen, wie man es benutzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die Hinweise, die einem sagen, welche Vorsichtsmaßnahmen man treffen muss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Bilder oder Symbole die einen warnen, vorsichtig zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Telefonnummer des Herstellers, des Händlers oder der Vertretung in Deutschland.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Die Hinweise die einem sagen, was man bei Unfällen tun muss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q43 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q62.

Q45 Wenn ein elektrisches Haushaltsgerät eine Gebrauchsanweisung enthält, lesen Sie diese normalerweise, oder nicht?

INT.: Vorlesen. Nur EINE Antwort möglich.

- 1 ☐ Ja, bevor ich das Produkt benutze → weiter mit Frage **Q46**
- 2 ☐ Ja, aber nur wenn es ein Problem gibt } weiter mit Frage **Q47**
- 3 ☐ Nein, nie }
- 4 ☐ Weiß nicht }

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q45 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q47.

Q46 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Informationen, die in der Gebrauchsanweisung stehen können, ob Sie sie normalerweise lesen, oder nicht?

		Ja	Nein	Weiß nicht
		1	2	3
1	Wie das Produkt funktioniert bzw. wie es normalerweise genutzt wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Wie man es zusammenbaut oder anschließt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Hinweise zur Sicherheit und zum sachgemäßen Gebrauch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Wo man es aufstellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Wartung und Ersatzteile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Beheben von Störungen und Reparaturen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Was zu tun ist, wenn ein Unfall passiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q47 Bewahren Sie die Gebrauchsanweisungen immer, manchmal, selten oder nie für eine spätere Nutzung auf?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Immer | 4 <input type="checkbox"/> Nie |
| 2 <input type="checkbox"/> Manchmal | 5 <input type="checkbox"/> Kommt drauf an (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 3 <input type="checkbox"/> Selten | 6 <input type="checkbox"/> Weiß nicht |

Q48 Was glauben Sie ist die sinnvollste Weise, Gebrauchsanweisungen zu geben?

INT.: Vorlesen. Nur EINE Nennung möglich.

- | |
|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Auf der Verpackung |
| 2 <input type="checkbox"/> Auf dem Produkt selbst |
| 3 <input type="checkbox"/> Auf einem Faltblatt oder in einem Heftchen |
| 4 <input type="checkbox"/> Informationen durch den Verkäufer |
| 5 <input type="checkbox"/> Auf andere Weise (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 6 <input type="checkbox"/> Weiß nicht |

Q49 Finden Sie Gebrauchsanweisungen normalerweise

- | | Ja | Nein | Weiß nicht |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| 1 ... schwer zu lesen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 ... verständlich? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 ... ausführlich? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 ... kurz und treffend? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 ... auf Deutsch geschrieben? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 ... zu technisch? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Q50 Befolgen Sie die Sicherheitshinweise immer, manchmal, selten oder nie?

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Immer | 4 <input type="checkbox"/> Nie |
| 2 <input type="checkbox"/> Manchmal | 5 <input type="checkbox"/> Weiß nicht |
| 3 <input type="checkbox"/> Selten | |

Q51 Hätten Sie die Sicherheitshinweise lieber ...

INT.: Liste Q51 vorlegen und vorlesen. Nur EINE Antwort möglich.

- | |
|--|
| 1 <input type="checkbox"/> ... nur als Symbole oder Logos? |
| 2 <input type="checkbox"/> ... nur als Text? |
| 3 <input type="checkbox"/> ... als Kombination aus Symbolen, Logos und Text? |
| 4 <input type="checkbox"/> ... vom Verkäufer? |
| 5 <input type="checkbox"/> Kommt drauf an (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 6 <input type="checkbox"/> Weiß nicht |

Q52 Wenn diese Sicherheitshinweise in Form von Symbolen oder Logos gegeben werden, wo finden Sie diese dann normalerweise?

INT.: Vorlesen. Nur EINE Antwort möglich.

- | |
|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Auf der Verpackung |
| 2 <input type="checkbox"/> Auf dem Produkt selbst |
| 3 <input type="checkbox"/> Auf einem Faltblatt oder in einem Heftchen |
| 4 <input type="checkbox"/> Woanders (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 5 <input type="checkbox"/> Weiß nicht |

Q53 Was glauben Sie, wer platziert diese Symbole oder Logos auf den Produkten, also der Verpackung, dem Gerät, der Gebrauchsanweisung usw.?

INT.: Liste Q53 vorlegen. Nur EINE Antwort möglich.

- 1 ☐ Der Hersteller
- 2 ☐ Der Händler
- 3 ☐ Eine Verbraucherschutzorganisation
- 4 ☐ Jemand anderes (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 5 ☐ Weiß nicht

Q54 Wenn Sicherheitshinweise als Text ausgegeben werden, finden Sie diese normalerweise ...

	Ja	Nein	Weiß nicht
	1	2	3
1 ... schwer zu lesen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 ... verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 ... ausführlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 ... kurz und treffend?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 ... auf Deutsch geschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 ... zu technisch?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q55 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen über Sicherheitshinweise, ob Sie ihr eher zustimmen oder sie eher ablehnen.

	Stimme eher zu	Lehne eher ab	Weiß nicht
	1	2	3
1 Sicherheitshinweise erklären ganz genau, was man tun muss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Sie können Unfälle verhindern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Sie sollten die Risiken aufführen, die für Kinder, ältere Leute und Menschen mit Behinderungen entstehen, wenn diese das Produkt benutzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Sie sollten deutlicher auf die Folgen hinweisen, die entstehen, wenn man diese Hinweise nicht befolgt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q56 Haben Sie schon einmal die folgenden Sicherheitshinweise gesehen, oder nicht?

	Ja	Nein	Weiß nicht
	1	2	3
1 Setzen Sie das Gerät niemals Regen oder Feuchtigkeit aus, um die Gefahr von Feuer oder Stromschlägen zu vermeiden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Nie die Lüftungsöffnungen abdecken, die eine Überhitzung verhindern sollen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Niemals irgendwelche Gegenstände oder Flüssigkeiten in das Gerät tun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Stellen Sie sicher, dass das Gerät an die richtige Stromversorgung angeschlossen ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Die Reparatur des Gerätes durch eine Person, die dazu nicht qualifiziert ist, kann gefährlich sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AN ALLE

Lassen Sie uns jetzt über ein anderes Thema sprechen: Einkäufe im Internet.

Q62 Haben Sie schon jemals etwas im Internet gekauft?

- 1 ☐ Ja → weiter mit Frage **Q63**
- 2 ☐ Nein } weiter mit Frage **Q74**
- 3 ☐ Weiß nicht

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q62 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q74.

Q63 Wie oft kaufen Sie Dinge im Internet?

INT.: Liste Q63 vorlegen. Nur EINE Antwort möglich.

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> 1mal in der Woche oder öfter | 5 <input type="checkbox"/> 1mal im Jahr |
| 2 <input type="checkbox"/> 1mal im Monat | 6 <input type="checkbox"/> Seltener |
| 3 <input type="checkbox"/> Alle 3 Monate | 7 <input type="checkbox"/> Weiß nicht |
| 4 <input type="checkbox"/> Alle 6 Monate | |

Q64 Wenn Sie etwas im Internet kaufen, machen Sie sich da Sorgen über die folgenden Dinge?

INT.: Liste Q64 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Sicherheit der Zahlungsweise
- 2 ☐ Glaubwürdigkeit der Informationen im Internet
- 3 ☐ Lieferung (beschädigte Waren, Verspätung, gar keine Lieferung, usw.)
- 4 ☐ Dass Ihre Rechte als Verbraucher beachtet werden
- 5 ☐ Die Möglichkeit von Garantieleistungen oder das Geld zurück zu erhalten
- 6 ☐ Die Anonymität der Verkäufer
- 7 ☐ Ich mache mir keine Sorgen (**INT.: NUR falls spontan genannt**)
- 8 ☐ Sonstiges (**INT.: NUR falls spontan genannt**)
- 9 ☐ Weiß nicht

Q65 Warum kaufen Sie Dinge im Internet?

INT.: Liste Q65 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Sie bekommen dort die besten Preise
- 2 ☐ Sie schätzen es, dass die Produkte zu Ihnen nach Hause oder an eine bequeme Adresse geliefert werden
- 3 ☐ Es ist einfacher, verschiedene Anbieter miteinander zu vergleichen
- 4 ☐ Sie haben Zugang zu Angeboten von Anbietern aus anderen Ländern
- 5 ☐ Sie haben Zugang zu Angeboten, die es nur im Internet gibt
- 6 ☐ Sie können Produkte und Dienstleistungen zu jeder Tages- oder Wochenzeit bestellen
- 7 ☐ Sie müssen nicht in ein Geschäft oder zum Dienstleistungsanbieter gehen
- 8 ☐ Sonstiges (**INT.: NUR falls spontan genannt**)
- 9 ☐ Weiß nicht

Q66 Auf welchen Websites kaufen Sie Dinge am liebsten ein?

INT.: Liste Q66 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Auf Websites von bekannten herkömmlichen („Off-line“) Marken oder Händlern
- 2 ☐ Auf Websites von bekannten Marken oder Händlern, die nur im Internet anbieten (z.B. „Amazon“)
- 3 ☐ Andere (**INT.: NUR falls spontan genannt**)
- 4 ☐ Weiß nicht

Q67 Wenn Sie sich entschließen, auf einer Website einzukaufen, ist es Ihrer Meinung nach wichtig oder nicht wichtig, dass ...

		Wichtig	Nicht wichtig	Weiß nicht	
		1	2	3	
+	1 ... die Website in Ihrer eigenen Sprache ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	2 ... es eine deutsche Website ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3 ... alle Preise deutlich angegeben sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4 ... die Website verschiedene Zahlungs- möglichkeiten erlaubt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5 ... die Informationen über die Verfügbarkeit des Produkts bzw. der Dienstleistung deutlich und vollständig sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6 ... die Informationen über die Lieferbedingungen deutlich und vollständig sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	7 ... die Informationen über den Stand der Lieferung genau sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	8 ... die Lieferungen normalerweise zuverlässig sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	9 ... die Informationen über Vertragsbedingungen deutlich und vollständig sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	10 ... Ihre Rechte als Verbraucher deutlich aufgeführt sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	11 ... dass es kein Problem ist, die Produkte zurück zu geben und das Geld erstattet zu bekommen, wenn etwas falsch ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
+	12 ... die Informationen über Ihre Rechte, den Kauf rückgängig zu machen, deutlich sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	13 ... alle Schritte nachvollziehbar sind, während Sie einen Kauf tätigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Q68 Haben Sie schon einmal in Zusammenhang mit Einkäufen im Internet von dem Recht gehört, einen Verkauf rückgängig zu machen, oder nicht?

- | | | | |
|---|--------------------------|------------|-------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja | → weiter mit Frage Q69 |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Nein | } weiter mit Frage Q71 |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q68 Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q71.

Q69 Glauben Sie, dass dies die Möglichkeit bedeutet, ...

INT.: Liste Q69 vorlegen und vorlesen. Nur EINE Antwort möglich.

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | ... einen Kauf innerhalb eines bestimmten Zeitraumes ohne Begründung oder Strafe rückgängig zu machen? |
| 2 | <input type="checkbox"/> | ... einen Kauf rückgängig zu machen und das Produkt innerhalb eines bestimmten Zeitraumes zurück zusenden, vorausgesetzt, Sie haben es nicht ausgepackt? |
| 3 | <input type="checkbox"/> | ... einen Kauf rückgängig zu machen und das Produkt innerhalb eines bestimmten Zeitraumes zurück zusenden, aber nur wenn es beschädigt ist? |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q68 Pos. 1 genannt. Sonst weiter mit FRage Q71.

Q70

Was glauben Sie, für wie viele Tage hat man dieses Recht in Deutschland ?

INT.: Eintragen in Tagen.

--	--

Tage

999

Weiß nicht

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q62, Pos. 1 genannt, sonst weiter mit Frage Q74.

Q71

Wenn Sie nach einem Einkauf im Internet ein Problem hätten – wohin würden Sie sich wahrscheinlich als erstes wenden, um Hilfe zu erhalten?

INT.: Liste Q71 vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ An die Website, auf der Sie eingekauft haben
- 2 ☐ An eine Verbraucherschutzorganisation
- 3 ☐ An Behörden
- 4 ☐ An eine Website, die sich spezialisiert hat auf Hilfe für Verbraucher, die im Internet einkaufen
- 5 ☐ An die Organisation, von der Websites ihr Vertrauenszertifikat erhalten
- 6 ☐ An eine Schlichtungs- oder Vermittlungsstelle ausserhalb des Internets, die Streitfälle löst ohne vor Gericht zu gehen
- 7 ☐ An eine Schlichtungs- oder Vermittlungsstelle im Internet, die Streitfälle löst ohne vor Gericht zu gehen
- 8 ☐ Sonstiges (**INT.: NUR falls spontan genannt**)
- 9 ☐ Weiß nicht

Q72a

Hatten Sie schon einmal einen Grund zur Beschwerde, nachdem Sie im Internet eingekauft hatten?

Falls Ja: Bei wem haben Sie sich beschwert?

INT.: Liste Q72a vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

- | | | | |
|-------|--------------------------|--|--------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja, direkt auf der Website | } weiter mit Frage Q72b |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei der Organisation, die die Website betreibt bzw. der sie gehört | |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei einer Verbraucherschutzorganisation | |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei einer staatlichen deutschen Stelle | |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Ja, bei einer anderen Organisation oder Vereinigung | |
| <hr/> | | | |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Ja, aber ich habe nichts unternommen | } weiter mit Frage Q73 |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Nein, kein Grund zur Beschwerde | |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q72a Positionen 1 bis 5 genannt. Sonst weiter mit Frage Q73.

Q72b Aus welchem Grund haben Sie sich beschwert?

INT.: Liste Q72b vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Sie haben nie das bestellte Produkt bzw. die bestellte Dienstleistung erhalten |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Das Produkt wurde nicht pünktlich geliefert |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Das Produkt, das Sie erhielten, war beschädigt |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Das Produkt oder die Dienstleistung, die Sie erhielten, war nicht das, was Sie bestellt hatten |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Sie hatten Probleme mit der Bezahlung |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Die Website hat sich geweigert, Ihnen das Geld für ein Produkt zu erstatten, das Sie zurück geschickt hatten |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Es gab auf der Website unzureichende Informationen über Vertragsbedingungen, die mit dem Kauf verbunden waren |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Es gab unzureichende Informationen über Ihre Rechte als Verbraucher |
| 9 | <input type="checkbox"/> | Ihnen war nicht bewußt, dass Sie sich zum Kauf eines weiteren Produkts bzw. einer weiteren Dienstleistung verpflichtet hatten |
| 10 | <input type="checkbox"/> | Sie hatten ein Produkt oder eine Dienstleistung auf einer Website gekauft, ohne dass Sie es gemerkt hatten |
| 11 | <input type="checkbox"/> | Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 12 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |

INT.: Nur für die Beschwerden stellen, die in Q72a Positionen 1 bis 5 genannt wurden. Sonst weiter mit Frage Q73.

Q72c Waren Sie zufrieden oder unzufrieden, mit der Art und Weise, wie Ihre Beschwerde behandelt wurde?

Lt. Frage Q72a
gekreuzt

			Zufrieden	Unzufrieden	Weiß nicht
			1	2	3
<input type="checkbox"/>	1	Von der Internet-Website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2	Von der Organisation, die die Website betreibt bzw. der sie gehört (Offline)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3	Von der Verbraucherschutzorganisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4	Von der staatlichen deutschen Stelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5	Von einer anderen Organisation oder Vereinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AN ALLE, DIE SCHON JEMALS ETWAS IM INTERNET GEKAUFT HABEN

Q73

Haben schon jemals eine Website genutzt, die Konfliktlösung anbietet, anstelle von Schiedsstellen, Schlichtern oder Vermittlern?

Falls Ja: Waren Sie damit zufrieden, oder nicht?

- 1 ☐ Ja, Sie waren zufrieden
- 2 ☐ Ja, aber Sie waren nicht zufrieden
- 3 ☐ Ja, aber Sie wissen es noch nicht
- 4 ☐ Nein, nie genutzt
- 5 ☐ Weiß nicht

INTERVIEWERFESTSTELLUNG:

Befragte(r) hat lt. Frage Q62 schon jemals etwas im Internet gekauft

- | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja | → weiter mit Frage Q77 |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Nein | } weiter mit Frage Q74 |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Interviewerfeststellung Position 2 oder 3 genannt. Sonst weiter mit Frage Q77.

Q74

Warum haben Sie noch nie etwas im Internet gekauft?

INT.: Liste Q74 vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Sie haben keinen Zugang zum Internet
- 2 ☐ Sie mißtrauen dem Internet
- 3 ☐ Die Internetnutzung ist zu teuer
- 4 ☐ Sie haben kein Interesse daran, etwas im Internet zu kaufen
- 5 ☐ Etwas im Internet zu kaufen ist zu kompliziert
- 6 ☐ Das Internet ist zu kompliziert
- 7 ☐ Sie haben keine Kreditkarte
- 8 ☐ Sie verstehen die Sprache nicht gut genug
- 9 ☐ Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 10 ☐ Weiß nicht

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q74 auch Position 2 „Mißtraue dem Internet“ genannt. Sonst weiter mit Frage Q76.

Q75

Aus welchen der folgenden Gründe mißtrauen Sie dem Internet, um dort etwas zu kaufen?

INT.: Liste Q75 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Sicherheit der Zahlungsweise
- 2 ☐ Glaubwürdigkeit der Informationen im Internet
- 3 ☐ Lieferung (beschädigte Waren, Verspätung, gar keine Lieferung, usw.)
- 4 ☐ Dass Ihre Rechte als Verbraucher beachtet werden
- 5 ☐ Die Möglichkeit von Garantieleistungen oder das Geld zurück zu erhalten
- 6 ☐ Die Anonymität der Verkäufer
- 7 ☐ Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 8 ☐ Weiß nicht

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q74 auch Position 4 „Kein Interesse im Internet zu kaufen“ genannt. Sonst weiter mit Frage Q77.

Q76

Warum haben Sie kein Interesse, etwas im Internet zu kaufen?

INT.: Liste Q76 vorlegen und vorlesen. Mehrfachnennungen möglich.

- 1 ☐ Sie mögen es, in Geschäfte zu gehen
- 2 ☐ Sie müssen die Produkte, die Sie kaufen wollen, sehen und anfassen können
- 3 ☐ Sie möchten lieber persönlich beraten werden
- 4 ☐ Die Preise sind auch nicht günstiger als in normalen Geschäften
- 5 ☐ Die Auswahl ist auch nicht größer als in normalen Geschäften
- 6 ☐ Sie sind sich nicht sicher, dass es nach dem Kauf einen Kundenservice gibt
- 7 ☐ Die Produkte könnten in Deutschland nicht funktionieren
- 8 ☐ Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 9 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

Q77

Sagen Sie mir bitte für jedes der folgenden Dinge, ob Sie sehr viel Vertrauen, ziemlich viel Vertrauen, nicht viel Vertrauen oder überhaupt kein Vertrauen haben, dieses im Internet zu kaufen.

INT.: Skala Q77 vorlegen und Items einzeln vorlesen.

		Sehr viel Ver- trauen	Ziemlich viel Ver- trauen	Nicht viel Ver- trauen	Überhaupt kein Ver- trauen	Weiß nicht
		1	2	3	4	5
1	Eine Bahnfahrkarte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ein Flugticket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Eine Karte für ein Theater, ein Konzert, usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Eine Hotelbuchung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ein Auto mieten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kleidung, Schuhe, usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Bücher, DVDs, Videos, CDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Einen PC oder Laptop oder Software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Möbel, Einrichtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Lebensmittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Finanzprodukte oder -dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Antiquitäten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Ein Auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Eine Pauschalreise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Heimwerkerprodukte oder Gartengeräte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Elektrische Haushaltsgeräte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q78a

Hätten Sie mehr Vertrauen, Dinge im Internet zu kaufen, wenn Sie eine Garantie vom Aussteller Ihrer Bank- oder Kreditkarte bekämen für den Fall, dass Sie Probleme mit der Lieferung von Produkten oder der Abwicklung hätten?

- 1 ☐ Ja → weiter mit Frage **Q78b**
- 2 ☐ Nein } weiter mit Frage **Q79**
- 3 ☐ Weiß nicht

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q78a Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q79.

Q78b

Wären Sie bereit, für solch eine Garantieleistung eine geringe Zusatzgebühr an den Aussteller Ihrer Bank- oder Kreditkarte zu zahlen?

- 1 ☐ Ja 2 ☐ Nein 3 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

Q79

Glauben Sie, dass Sie in den nächsten 3 Monaten etwas im Internet kaufen werden?

- 1 ☐ Ja 2 ☐ Nein 3 ☐ Weiß nicht

Q80

Würden Sie sagen, dass der Einkauf auf einer Website aus einem anderen EU-Land risikoreicher ist als der Einkauf auf einer deutschen Website?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nein
- 3 ☐ Hängt vom Land ab (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 4 ☐ Weiß nicht

INT.: Skala Q81 vorlegen.
 Aussagen einzeln vorlesen. Wenn Befragte(r) in Frage Q81a "Ja", angibt, SOFORT Nachfrage Q81b stellen.
 Wenn dort „Ja“ angegeben wird, SOFORT Nachfrage Q81c stellen. Anschließend die nächste Aussage abfragen.)

Q81a Haben Sie im Zusammenhang mit dem Internet schon einmal gehört von ...?

Q81b Haben Sie diese auf den Websites gesehen, die Sie nutzen oder besuchen?

Q81c Und haben Sie diese durchgelesen?

INT.: Skala Q81c vorlegen.

		Frage Q81a			Frage Q81b				Frage Q81c			
		Ja	Nein	Weiß nicht	Falls "Ja" in Q81a				Falls "Ja" in Q81b			
					Ja	Nein	Weiß nicht	Trifft nicht zu	Ein-mal	Mehr-mals	Nie	Weiß nicht
		1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Vertrauenszertifikate für Online-Shops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<div></div>			
2	Aussagen über den Schutz persönlicher Daten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
3	Aussagen über die Sicherheit der Zahlungsdaten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Aussagen über Online-Schlichtung von Streit-fällen oder über gütliche Schlichtung außerhalb der Gerichte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q81a Position 1 von „Vertrauenszertifikaten für Online-Shops“ gehört. Sonst weiter mit Frage Q84.

Q82 Verglichen mit anderen Websites, glauben Sie, dass Websites mit Vertrauenszertifikaten für Online-Shops ...

- 1 ☐ zuverlässiger,
- 2 ☐ genauso zuverlässig, oder
- 3 ☐ weniger zuverlässig sind ?
- 4 ☐ Weiß nicht

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q81a Position 1 von „Vertrauenszertifikaten für Online-Shops“ gehört. Sonst weiter mit Frage Q84.

Q83 Wenn sich die Eigentümer dieser Vertrauenszertifikate für Online-Shops nicht in Deutschland befinden würden, welche der folgenden Aussagen käme Ihrer Meinung am nächsten?

INT.: Liste Q83 vorlegen. Nur EINE Antwort möglich.

- 1 ☐ Sie hätten mehr Vertrauen in die Vertrauenszertifikate für Online-Shops
- 2 ☐ Sie hätten genauso viel Vertrauen in die Vertrauenszertifikate für Online-Shops
- 3 ☐ Sie hätten weniger Vertrauen in die Vertrauenszertifikate für Online-Shops
- 4 ☐ Es hängt vom Inhaber der Vertrauenszertifikate für Online-Shops ab (INT.: NUR falls spontan genannt)
- 5 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

Lassen Sie jetzt zum Schluß noch über Menschen mit Behinderungen sprechen.

Q84a Ist Ihnen bekannt, dass 2003 das „Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen“ ist?

- | | | | |
|---|--------------------------|------------|--------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja | → weiter mit Frage Q84b |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Nein | } weiter mit Frage Q85 |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | |

INT.: Nur stellen, falls in Frage Q84a Position 1 genannt. Sonst weiter mit Frage Q85.

Q84b Wie haben Sie davon erfahren?

INT.: Liste Q84b vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Durch ein Familienmitglied |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Durch einen Freund |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Durch einen Bekannten |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Durch eine Gewerkschaft |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Durch eine Nichtregierungsorganisation |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Durch eine Organisation oder einen Verband, der Menschen mit Behinderungen vertritt |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Durch eine andere Organisation oder Verband |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Durch nationale, regionale oder örtliche Behörden |
| 9 | <input type="checkbox"/> | Durch die Medien (Fernsehen, Radio, Presse) |
| 10 | <input type="checkbox"/> | Durch das Internet |
| 11 | <input type="checkbox"/> | Durch Veröffentlichungen der Europäischen Union |
| 12 | <input type="checkbox"/> | Durch eine Veranstaltung aus diesem Anlass |
| 13 | <input type="checkbox"/> | Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 14 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |

AN ALLE

Q85 Was ist Ihrer Meinung nach das Ziel des „Europäischen Jahres der Menschen mit Behinderungen“?

INT.: Liste Q85 vorlegen und vorlesen. Maximal 2 Antworten möglich.

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Geld für behinderte Menschen zu sammeln |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Das Verständnis für das Thema „Behinderungen“ zu erhöhen |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Die Rechte von Behinderten zu fördern |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ein positiveres Bild von Behinderten zu vermitteln |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Zu zeigen, dass sich Behinderte vielen Arten von Diskriminierung gegenüber sehen |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt) |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht |

Q86

Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen könnte dazu beigetragen haben, dass sich die Lebensqualität von Behinderten in Deutschland verbessert hat. Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr eher zustimmen oder sie eher ablehnen.

INT.: Liste Q86 vorlegen und vorlesen.

		Stimme eher zu	Lehne eher ab	Weiß nicht
		1	2	3
1	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat dazu beigetragen, dass Menschen über die Schwierigkeiten von Behinderten im Alltag informiert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat den Weg dafür geebnet, dass Behinderte wirklich dieselben Rechte bekommen wie jeder andere auch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat den Zugang zu öffentlichen Plätzen (Gebäuden und Transportmittel) für körperlich Behinderte verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat den Zugang zu öffentlichen Plätzen (Gebäuden und Transportmittel) für geistig Behinderte verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat geholfen, dass körperlich Behinderte dieselben Rechte auf Zugang zu Dienstleistungen haben wie andere Menschen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat geholfen, dass geistig Behinderte dieselben Rechte auf Zugang zu Dienstleistungen haben wie andere Menschen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat für körperlich Behinderte den Zugang zu Arbeitsplätzen verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat für geistig Behinderte den Zugang zu Arbeitsplätzen verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat für körperlich Behinderte den Zugang zum allgemeinen Bildungssystem verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat das Verständnis für Probleme im Zusammenhang mit körperlichen Behinderungen verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat das Verständnis für Probleme im Zusammenhang mit geistigen Behinderungen verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat die Berichterstattung in den Medien über das Thema "körperliche Behinderung" erhöht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen hat die Berichterstattung in den Medien über das Thema "geistige Behinderung" erhöht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q87

Ich möchte Ihnen jetzt einige Aussagen über Behinderte und Arbeit vorlesen. Bitte antworten Sie mir mit Ja oder Nein auf die folgenden Aussagen:

		Ja	Nein	Weiß nicht	
+		1	2	3	+
	1	Behinderte haben denselben gesetzlichen Anspruch auf einen Arbeitsplatz wie jeder andere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	Behinderte haben denselben gesetzlichen Anspruch auf Ausbildung wie jeder andere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	Es gibt Europäische Gesetze gegen die Benachteiligung am Arbeitsplatz auf Grund von Behinderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	Im Allgemeinen führen Arbeitgeber die notwendigen Veränderungen am Arbeitsplatz durch, um Behinderte zu beschäftigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	Menschen mit schweren körperlichen oder geistigen Behinderungen sollten nur in besonders betreuten Werkstätten arbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q88

Kommen wir nun zu einem anderen Thema: Kennen Sie persönlich jemanden, der irgendeine chronische Krankheit, Behinderung oder ein Gebrechen hat, das ihre oder seine Aktivitäten auf irgendeine Weise einschränkt?

INT.: **FALLS JA:** Und wer ist dies?

INT.: **Liste Q88 vorlegen. Mehrfachnennungen möglich.**

- | | | | | | |
|---|----|--------------------------|--|--|---|
| + | 1 | <input type="checkbox"/> | Nein | | |
| | 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, Familienmitglied(er) | | |
| | 3 | <input type="checkbox"/> | Ja, Freund(e) | | |
| | 4 | <input type="checkbox"/> | Ja Bekannte(r) | | |
| + | 5 | <input type="checkbox"/> | Ja, Nachbar(n) | | + |
| | 6 | <input type="checkbox"/> | Ja, Kollege(n) | | |
| | 7 | <input type="checkbox"/> | Ja, Kunde(n) | | |
| | 8 | <input type="checkbox"/> | Ja, Schüler | | |
| | 9 | <input type="checkbox"/> | Ja, Student(en) | | |
| | 10 | <input type="checkbox"/> | Ja, andere | | |
| | 11 | <input type="checkbox"/> | Ja, bin selbst chronisch krank / behindert | | |
| | 12 | <input type="checkbox"/> | Weiß nicht | | |

Q89 Im folgenden lese ich Ihnen eine Reihe von verschiedenen Behinderungen vor. Sagen Sie mir bitte jeweils, ob Sie über die jeweilige Behinderung eher gut oder eher schlecht Bescheid wissen?

Wie ist das mit ...?

INT.: Bitte einzeln vorlesen.

		Eher gut	Eher schlecht	Weiß nicht
		1	2	3
1	Sehbehinderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Hörschäden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Schädigungen der Nerven und Muskeln (neuromuskuläre Schädigungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Schädigungen des Knochenbaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Bewegungsstörung (Athetose)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Rückenmarksverletzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Verletzung der Hirnblutgefäße (Zerebrovaskuläre Apoplexie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Schlaganfall (Zerebralapoplexie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Verlust von Gliedmaßen (Amputationen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Multiple Sklerose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Muskelschwund	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Rheuma / Arthritis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Asthma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Krebs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Zuckerkrankheit (Diabetes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Epilepsie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Hirnschädigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Alzheimersche Krankheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Parkinsonsche Krankheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Geistige Zurückgebliebenheit (Retardation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Psychische Behinderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q90 Was glauben Sie, wie viel Prozent der Bevölkerung in der Bundesrepublik Deutschland haben Ihrer Meinung oder Ihres Wissens nach irgendeine Form von körperlicher Behinderung?

INT.: Befragten NICHT in den Fragebogen schauen lassen - NICHT vorlesen - nur EINE Antwort möglich.

- 1 ☐ Weniger als 1%
- 2 ☐ 1 - 4%
- 3 ☐ 5 - 9%
- 4 ☐ 10 - 14%
- 5 ☐ 15 - 19%
- 6 ☐ 20% und mehr
- 7 ☐ Weiß nicht

Und nun noch zwei Fragen zum Euro:

Q91 Alles zusammen genommen, fühlen Sie sich sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, dass der Euro unsere Währung wurde?

INT.: Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Sehr zufrieden
- 2 ☐ Ziemlich zufrieden
- 3 ☐ Nicht sehr zufrieden
- 4 ☐ Überhaupt nicht zufrieden
- 5 ☐ Nichts davon (INT: Nur falls SPONTAN genannt)
- 6 ☐ Weiß nicht

Q92 Stimmen Sie der folgenden Aussage völlig zu, eher zu, lehnen Sie sie eher ab, oder lehnen Sie sie völlig ab: "Durch die Nutzung des Euros statt der D-Mark fühlen wir uns europäischer als vorher".

INT.: Nur EINE Nennung.

- 1 ☐ Stimme völlig zu
- 2 ☐ Stimme eher zu
- 3 ☐ Lehne eher ab
- 4 ☐ Lehne völlig ab
- 5 ☐ Das hat nichts damit zu tun, wie europäisch wir uns fühlen (INT: Nur falls SPONTAN genannt)
- 6 ☐ Ich interessiere mich nicht für Europa (INT: Nur falls SPONTAN genannt)
- 7 ☐ Weiß nicht

AN ALLE

D1

In der Politik spricht man von „links“ und „rechts“. Wie würden Sie persönlich Ihren politischen Standpunkt auf dieser Liste einordnen?

INT.: Skala D1 vorlegen; dem Befragten Zeit lassen, n i c h t beeinflussen: falls er zögert, zur Antwort ermutigen!

links					rechts				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 ☐ Verweigert

2 ☐ Weiß nicht

Fragen D2 bis D6 entfallen!

D7

Hier ist eine Liste mit möglichen Familiensituationen. Welche davon entspricht Ihrer eigenen Lebenssituation am besten? Es genügt, wenn Sie mir den Buchstaben nennen.

INT.: Liste D7 vorlegen. Nur EINE Nennung zulassen.

- 1 ☐ A Verheiratet
- 2 ☐ B Verheiratet in 2. Ehe oder öfter
- 3 ☐ C Ledig, lebe mit einem Partner zusammen
- 4 ☐ D Ledig, noch nie mit einem Partner zusammengelebt
- 5 ☐ E Ledig, früher bereits mit einem Partner zusammengelebt, aber nun ohne Partner lebend
- 6 ☐ F Geschieden
- 7 ☐ G Getrennt lebend
- 8 ☐ H Verwitwet
- 9 ☐ sonstiges (INT.: NUR falls spontan genannt!)
- 10 ☐ Verweigert (INT.: NUR falls spontan genannt!)

D8

Wie alt waren Sie, als Sie mit Ihrer Schul- bzw. Universitätsausbildung aufgehört haben?

INT.: Genaues Alter eintragen. Falls Befragte(r) zur Zeit noch in der Ausbildung: „00“ eintragen.

<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 80%; margin: 0 auto;"></div>	Jahre
---	-------

Frage D9 entfällt!

D10

INT.: Geschlecht eintragen:

1 ☐ männlich

2 ☐ weiblich

D11

Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 80%; margin: 0 auto;"></div>	Jahre
---	-------

Fragen D12 bis D14 entfallen.

D15a Sind Sie persönlich berufstätig?

Berufstätig

- 1 ☐ voll berufstätig (einschließlich Auszubildende)
- 2 ☐ teilweise berufstätig (einschließlich Auszubildende)

Nicht berufstätig

- 3 ☐ zur Zeit arbeitslos
- 4 ☐ Rentner / Pensionar / Frührentner
- 5 ☐ Hausfrau / Hausmann und verantwortlich für den Haushaltseinkauf und den Haushalt (ohne anderweitige Beschäftigung)
- 6 ☐ Schuler / Student

D15b Welchen Beruf üben Sie zur Zeit aus bzw. welchen Beruf haben Sie zuletzt ausgeübt?

INT.: Liste D15b vorlegen. Genaue Berufsbezeichnung notieren UND unten ankreuzen. Bei Auszubildenden Lehrberuf angeben.

Berufsbezeichnung _____

Selbständig

- 1 ☐ Landwirt
- 2 ☐ Fischer
- 3 ☐ Freie Berufe (z B Rechtsanwalt, Arzt, Steuerberater, Architekt usw)
- 4 ☐ Ladenbesitzer, Handwerker, usw
- 5 ☐ Selbständige Unternehmer, Fabrikbesitzer (Alleininhaber, Teilhaber)

Angestellt

- 6 ☐ Freie Berufe im Angestelltenverhältnis (z B angestellte Ärzte, Anwälte, Steuerberater, Architekten usw)
- 7 ☐ Leitende Angestellte Direktor oder Vorstandsmitglied
- 8 ☐ Mittlere Angestellte (Bereichsleiter, Abteilungsleiter, Gruppenleiter, Lehrer, Technischer Leiter)
- 9 ☐ Sonstige Büroangestellte
- 10 ☐ Angestellte ohne Bürotätigkeit mit Schwerpunkt Reisetätigkeit (Vertreter, Fahrer)
- 11 ☐ Angestellte ohne Bürotätigkeit z B im Dienstleistungsbetrieb (Krankenschwester Bedienung in Restaurant, Polizist, Feuerwehrmann)
- 12 ☐ Meister, Vorarbeiter Aufsichtstätigkeit
- 13 ☐ Facharbeiter
- 14 ☐ sonstige Arbeiter
- 15 ☐ nie berufstätig gewesen

Fragen D16 bis D18 entfallen!

D19 Sind Sie in Ihrem Haushalt diejenige Person, die am meisten zum Haushaltseinkommen beiträgt?

- 1 ☐ Ja → weiter mit Frage D25
- 2 ☐ Nein → weiter mit Frage D21a
- 3 ☐ Beide gleich } weiter mit Frage D25
- 4 ☐ Weiß nicht / keine Angabe }

Frage D20 entfällt!

INT.: Nur wenn Befragter mit 'nein' (Pos. 2) in Frage D19, sonst weiter mit Frage D25.

D21a Ist die Person, die am meisten zum Haushaltseinkommen beiträgt, berufstätig?

Berufstätig

- 1 ☐ voll berufstätig (einschließlich Auszubildende)
 2 ☐ teilweise berufstätig (einschließlich Auszubildende)

Nicht berufstätig

- 3 ☐ zur Zeit arbeitslos
 4 ☐ Rentner / Pensionar / Fruhrentner
 5 ☐ Hausfrau / Hausmann und verantwortlich für den Haushaltseinkauf und den Haushalt (ohne anderweitige Beschäftigung)
 6 ☐ Schuler / Student

D21b Welchen Beruf übt diese Person zur Zeit aus bzw. welchen Beruf hat sie zuletzt ausgeübt?

INT.: Liste D15b / D21b vorlegen. Genaue Berufsbezeichnung notieren UND unten ankreuzen. Bei Auszubildenden Lehrberuf angeben.

Berufsbezeichnung _____

Selbständig

- 1 ☐ Landwirt
 2 ☐ Fischer
 3 ☐ Freie Berufe (z B Rechtsanwalt, Arzt, Steuerberater, Architekt usw)
 4 ☐ Ladenbesitzer, Handwerker, usw
 5 ☐ Selbständige Unternehmer, Fabrikbesitzer (Alleininhaber, Teilhaber)

Angestellt

- 6 ☐ Freie Berufe im Angestelltenverhältnis (z B angestellte Ärzte, Anwälte, Steuerberater, Architekten usw)
 7 ☐ Leitende Angestellte, Direktor oder Vorstandsmitglied
 8 ☐ Mittlere Angestellte (Bereichsleiter, Abteilungsleiter, Gruppenleiter, Lehrer, Technischer Leiter)
 9 ☐ Sonstige Büroangestellte
 10 ☐ Angestellte ohne Bürotätigkeit mit Schwerpunkt Reisetätigkeit (Vertreter, Fahrer)
 11 ☐ Angestellte ohne Bürotätigkeit z B im Dienstleistungsbetrieb (Krankenschwester, Bedienung in Restaurant, Polizist, Feuerwehrmann)
 12 ☐ Meister, Vorarbeiter, Aufsichtstätigkeit
 13 ☐ Facharbeiter
 14 ☐ sonstige Arbeiter
 15 ☐ nie berufstätig gewesen

Fragen D22 bis D24 entfallen!

AN ALLE

D25 Wurden Sie sagen, dass Sie in einer landlichen Gegend, also auf dem Dorf, in einer Kleinstadt oder Mittelstadt oder in einer großen Stadt leben?

- | | |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> landliche Gegend | 3 <input type="checkbox"/> große Stadt |
| 2 <input type="checkbox"/> Klein- oder Mittelstadt | 4 <input type="checkbox"/> weiß nicht |

Fragen D26 bis D28 entfallen!

D29 Um die Resultate dieser Umfrage für verschiedene Typen von Haushalten analysieren zu können, brauchen wir auch Informationen über das Einkommen dieses Haushalts pro Monat. Hier ist eine Liste mit Einkommensgruppen.

INT.: Liste D29 vorlegen.

Rechnen Sie dafür bitte zusammen: alle Einkommen aus Lohn, Gehalt, Selbständigkeit; alle Einkommen aus Renten, Pensionen und Versicherungen; alle öffentlichen Zuwendungen wie Kindergeld und Wohngeld und eventuelle Einkommen aus Vermietung und Verpachtung. Ihre Angaben werden selbstverständlich vollkommen anonym gehalten, so dass keinerlei Rückschlüsse auf Sie oder Ihren Haushalt möglich sind. Bitte nennen Sie mir auf dieser Liste den Buchstaben, der für das monatliche Bruttoeinkommen Ihres Haushalts zutrifft, das heißt vor dem Abzug von Steuern und Sozialabgaben.

- | | | | | | |
|----|--------------------------|------------|------------------|---------|----------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | B | bis | 750 € | (bis 1.500 DM) |
| 2 | <input type="checkbox"/> | T | 751 bis | 875 € | (1.501 bis 1.750 DM) |
| 3 | <input type="checkbox"/> | P | 876 bis | 1.000 € | (1.751 bis 2.000 DM) |
| 4 | <input type="checkbox"/> | F | 1.001 bis | 1.125 € | (2.001 bis 2.250 DM) |
| 5 | <input type="checkbox"/> | E | 1.126 bis | 1.250 € | (2.251 bis 2.500 DM) |
| 6 | <input type="checkbox"/> | H | 1.152 bis | 1.375 € | (2.501 bis 2.750 DM) |
| 7 | <input type="checkbox"/> | L | 1.376 bis | 1.500 € | (2.751 bis 3.000 DM) |
| 8 | <input type="checkbox"/> | N | 1.501 bis | 1.750 € | (3.001 bis 3.500 DM) |
| 9 | <input type="checkbox"/> | R | 1.751 bis | 2.000 € | (3.501 bis 4.000 DM) |
| 10 | <input type="checkbox"/> | M | 2.001 bis | 2.250 € | (4.001 bis 4.500 DM) |
| 11 | <input type="checkbox"/> | S | 2.251 bis | 2.500 € | (4.501 bis 5.000 DM) |
| 12 | <input type="checkbox"/> | K | 2.501 € und mehr | | (5.001 DM und mehr) |
| 13 | <input type="checkbox"/> | verweigert | | | |
| 14 | <input type="checkbox"/> | weiß nicht | | | |

Fragen D30 bis D31 entfallen!

D32a Besitzen Sie privat ein Telefon?

- | | | | | | |
|---|--------------------------|----|---|--------------------------|------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja | 2 | <input type="checkbox"/> | Nein |
|---|--------------------------|----|---|--------------------------|------|

D32b Gibt es in Ihrem Haushalt ein Mobiltelefon?

- | | | | | | |
|---|--------------------------|----|---|--------------------------|------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja | 2 | <input type="checkbox"/> | Nein |
|---|--------------------------|----|---|--------------------------|------|

INTERVIEWERPROTOKOLL

ACHTUNG INTERVIEWER:

Fragen P1 bis P5 sind nicht mehr abzufragen, aber unbedingt alle Angaben zur Interviewdurchführung eintragen:

P1

Datum des Interviews:

Tag

Monat

P2

Interviewbeginn (Uhrzeit)

Stunde

Minute

P3

Interviewdauer (Minuten)

Minuten

P4

Während des Interviews waren anwesend:

- 1 ☐ zwei Personen (Befragte(r) und Interviewer)
2 ☐ drei Personen

- 3 ☐ vier Personen
4 ☐ fünf Personen und mehr

P5

Mitarbeit der / des Befragten

- 1 ☐ sehr gut
2 ☐ gut

- 3 ☐ mittel
4 ☐ schlecht

Die folgenden Fragen sind nicht vom Interviewer auszufüllen. Angaben werden vom Institut ausgefüllt.

P6

Ortsgröße (BIK)

- 1 ☐ unter 2.000 Einwohner
2 ☐ 2.000 bis unter 5.000 Einwohner
3 ☐ 5.000 bis unter 20.000 Einwohner

- 4 ☐ 20.000 bis unter 50.000 Einwohner
5 ☐ 50.000 bis unter 100.000 Einwohner
6 ☐ 100.000 bis unter 500.000 Einwohner
7 ☐ 500.000 und mehr Einwohner

P7

Postleitzahl

P8

Pointnummer

Hiermit versichere ich, das Interview genau nach den Anweisungen des Instituts durchgeführt zu haben.

03

Datum des Interviews

Unterschrift des Interviewers

INTERVIEWER-NR. bitte auf der ersten Seite oben rechts eintragen!!