

ZA5218

**Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Belgium (Flemish)**

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. Hoe gemakkelijk denkt u dat het in het algemeen is om aanbiedingen van verschillende banken te vergelijken wanneer u naar een zichtrekening zoekt?

- Zeer gemakkelijk 1
- Redelijk gemakkelijk 2
- Redelijk moeilijk 3
- Zeer moeilijk 4
- IK HEB GEEN ZICHTREKENING 5 GA NAAR V23
- [WN/GA] 9

Q22. Hebt u in de afgelopen twee jaar geprobeerd om uw zichtrekening van de ene bank naar de andere over te brengen?

SLECHTS ÉÉN ANTWOORD IS MOGELIJK

- Ja, u bent veranderd en het was gemakkelijk 1
- Ja, u bent veranderd, maar het was moeilijk 2
- Ja, u probeerde te veranderen, maar u gaf op 3
- Nee, u hebt het niet geprobeerd, omdat u niet wilt veranderen 4
- Nee, u hebt het niet geprobeerd, omdat u dacht dat het te moeilijk zou zijn 5
- Nee, voor andere redenen 6
- [WN/GA] 9

Q23. Hoe gemakkelijk denkt u dat het in het algemeen is om aanbiedingen van verschillende elektriciteitsleveranciers te vergelijken?

- Zeer gemakkelijk 1
- Redelijk gemakkelijk 2
- Redelijk moeilijk 3
- Zeer moeilijk 4
- [staatsmonopolie / niet van toepassing] 8
- [WN/GA] 9

Q24. Hebt u in de afgelopen twee jaar geprobeerd van elektriciteitsleverancier te veranderen?

SLECHTS ÉÉN ANTWOORD IS MOGELIJK

- Ja, u bent veranderd en het was gemakkelijk 1
- Ja, u bent veranderd, maar het was moeilijk 2
- Ja, u probeerde te veranderen, maar u gaf op 3
- Nee, u hebt het niet geprobeerd, omdat u niet wilt veranderen 4
- Nee, u hebt het niet geprobeerd, omdat u dacht dat het te moeilijk zou zijn 5

- Nee, voor andere redenen 6
- [staatsmonopolie / niet van toepassing] 8
- [WN/GA] 9

Q25. Welk van de volgende heeft uw huidige elektriciteitsleverancier gedaan in de laatste 12 maanden?

SLECHTS ÉÉN ANTWOORD IS MOGELIJK

- Ze hebben de prijs verhoogd 1
- Ze hebben de prijs verlaagd 2
- De prijs van de diensten is gelijk gebleven 3
- Je kan niet zeggen of de prijs van de diensten is veranderd 4
- [WN/GA] 9

DISTANCE SALES

NU ZOU IK U GRAAG IETS OVER EEN ANDER ONDERWERP VRAGEN.

Q1_A. Kunt u mij zeggen of u in de afgelopen 12 maanden, goederen of diensten via verkoop op afstand heeft gekocht, in België of elders, via het Internet (website, e-mail, etc.)?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in België 1
- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in een ander land van de EU 2
- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in een land buiten de EU 3
- Nee 4
- [WN/GA] 9

Q1_B. Kunt u mij zeggen of u in de afgelopen 12 maanden, goederen of diensten via verkoop op afstand heeft gekocht, in België of elders, via de telefoon?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in België 1
- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in een ander land van de EU 2
- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in een land buiten de EU 3
- Nee 4
- [WN/GA] 9

Q1_C. Kunt u mij zeggen of u in de afgelopen 12 maanden, goederen of diensten via verkoop op afstand heeft gekocht, in België of elders, per post (catalogi, postorder, etc.)?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in België 1
- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in een ander land van de EU 2
- Ja, van een verkoper of handelaar gevestigd in een land buiten de EU 3
- Nee 4
- [WN/GA] 9

VRAGEN INDIEN Q1, A, B OF C = 2

Q1A. U vertelde dat u iets op afstand hebt gekocht (telefonisch, per post of het internet) uit een ander EU-land. Kunt u mij zeggen hoeveel u in totaal hebt besteed aan de artikelen die u in de afgelopen 12 maanden op afstand hebt gekocht; zelfs als het maar een geschat bedrag is.

- [_____]€ (or local currency)
- [WN/GA] 999999999

Q2. Hebt u in de afgelopen 12 maanden goederen gekocht, terwijl u in een ander EU-land op vakantie was, winkelde of op zakenreis was?

- Ja 1
- Nee 2
- [WN/GA] 9

COMPLAINT

Q5. Hebt u in de afgelopen 12 maanden problemen gehad toen u iets in België kocht?

- Ja - en ik heb erover geklaagd bij de verkoper/leverancier 1
- Ja - maar ik heb er niet over geklaagd bij de verkoper/leverancier 2
- Nee 3
- [WN/GA] 9

VRAAG INDIEN Q5 = 1

Q6A. In het algemeen, was u tevreden of niet met de manier waarop uw klacht(en) werd(en) behandeld door de verkoper of leverancier?

- Zeer tevreden 4
- Nogal tevreden 3
- Niet erg tevreden 2
- Zeer ontevreden 1
- [WN/GA] 9

VRAGEN INDIEN Q5 = 2

Q6B. Wat was de belangrijkste reden waarom u geen klacht indiende?

- De kans was klein dat er een bevredigende oplossing voor uw
 probleem uit de bus zou komen 1
- Het geldbedrag in kwestie te klein was 2
- U niet wist hoe en waar een klacht in te dienen 3
- U diende geen klacht in bij de verkoper/leverancier, maar ging
 rechtstreeks naar een derde partij (consumentenbond, advocaat,
 arbitrage, bemiddeling, conciliatie, naar de rechter) 4
- Overige 5
- [WN/GA] 9

VRAGEN INDIEN Q6A = 1 OF 2

Q7. Hoe ging u verder?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- U heeft geen verdere actie ondernomen 1

- U heeft het advies van een consumentenorganisatie/consumenten- hulpdienst gevraagd.....	2
- U heeft het advies van een advocaat ingewonnen	3
- U heeft de zaak voor een arbitrage, bemiddeling of beslechtsorgaan □ gebracht	4
- U heeft de zaak voor het gerecht gebracht.....	5
- U klaagde bij een overheidsinstantie (consumenteninstantie, toezichthouder of plaatselijke/regionale overheid).....	6
- [Overige].....	8
- [WN/GA].....	9

VRAGEN INDIEN Q6A = 4 OF 3

Q8. Wat was het belangrijkste dat de detailhandelaar deed om uw klacht bevredigend op te lossen?
SLECHTS ÉÉN ANTWOORD IS MOGELIJK

- Het product vervangen.....	1
- Het product repareren	2
- Geld terugbetalen.....	3
- De prijs verlagen.....	4
- Overige	8
- [WN/GA].....	9

VRAAG INDIEN Q5 = 1

Q9. Wanneer u denkt aan uw meest recente klacht die u bij een verkoper of leverancier of externe partij hebt ingediend, wat was dan de hoofdreden voor de klacht?
[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Kwaliteit van het product (of dienst).....	1
- Naverkoop of schadeloosstelling	2
- Levering, bevoorrading, installatie (inclusief klantenservice).....	3
- Prijs, tarief, factuur of rekening	4
- Contractvoorwaarden of garanties	5
- Misleidende advertentie, agressieve verkoop of frauduleuze praktijken	6
- Gebrek aan duidelijke informatie	7
- Gebeurtenis met betrekking tot onveilige producten of diensten	8
- Ethische of milieuaspecten	9
- Privacykwesties	10
- Moeilijkheden bij het veranderen/wijzigen van leverancier	11
- Overige	88
- [WN/GA].....	99

Q10. Kan u mij zeggen of u akkoord gaat of niet met elk van de volgende uitdrukkingen. In België,
...

- Zeer mee eens	1
- Mee eens.....	2
- Niet mee eens.....	3
- In het geheel niet mee eens.....	4
- [WN/GA].....	9

- A. is het gemakkelijk om geschillen met verkopers/handelaars te regelen via een arbitrage-, bemiddelings- of schikkingsinstantie (slecht functionerend product, late of geen levering, ...) 1 2 3 4 9
- B. Is het gemakkelijk om geschillen met verkopers of leveranciers te regelen via het gerecht..... 1 2 3 4 9
- C. Vertrouwt u op onafhankelijke consumentenorganisaties om uw rechten als consument te beschermen. 1 2 3 4 9
- D. Vertrouwt u op de publieke autoriteiten om uw rechten als consument te beschermen 1 2 3 4 9
- E. Heeft u het gevoel dat u voldoende beschermd bent door de huidige maatregelen om consumenten te beschermen 1 2 3 4 9
- F. Respecteren de verkopers of handelaars in België algemeen gesproken uw rechten als consument 1 2 3 4 9
- G. Zou u meer geneigd zijn uw rechten te verdedigen indien u zich zou kunnen verenigen met andere consumenten die klachten hebben over hetzelfde..... 1 2 3 4 9
- H. U hebt uw gedrag als consument gewijzigd door een verhaal in de media (bijv. van winkel of product veranderd)..... 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

We zullen het nu gaan hebben over oneerlijke commerciële praktijken - bijvoorbeeld advertenties die ofwel ongevraagd, misleidend of zelfs frauduleus zijn. Misleidende of bedrieglijke advertenties zijn advertenties die valse informatie bevatten of feitelijk juiste informatie op een misleidende manier presenteren over te verkopen goederen of diensten. Frauduleuze advertenties proberen daadwerkelijk geld los te krijgen, zonder iets te verkopen; bijvoorbeeld een loterijzwendel.

Q3A. Kunt u mij voor elk van de volgende situaties zeggen of u ze hebt meegemaakt in de laatste 12 maanden?

U bent ongewenste commerciële advertenties, verklaringen of aanbiedingen tegengekomen (telefoontjes, spam e-mails, commerciële sms-jes, etc.)

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- [WN/GA] 9

Q3B. Kunt u mij voor elk van de volgende situaties zeggen of u ze hebt meegemaakt in de laatste 12 maanden?

U hebt misleidende of bedrieglijke advertenties, verklaringen of aanbiedingen gezien.

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- [WN/GA] 9

INDIEN Q3B = 1

Q3C. Kunt u mij voor elk van de volgende situaties zeggen of u ze hebt meegemaakt in de laatste 12 maanden?

U heeft gereageerd op een advertentie of aanbieding die misleidend of bedrieglijk bleek.

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- [WN/GA]..... 9

Q3D. Kunt u mij voor elk van de volgende situaties zeggen of u ze hebt meegemaakt in de laatste 12 maanden?

U bent frauduleuze reclame, verklaringen of aanbiedingen tegen gekomen.

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- [WN/GA]..... 9

INDIEN Q3D = 1

Q3E. Kunt u mij voor elk van de volgende situaties zeggen of u ze hebt meegemaakt in de laatste 12 maanden?

U heeft gereageerd op een advertentie of aanbieding die frauduleus bleek.

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- [WN/GA]..... 9

Q4. Oneerlijke commerciële praktijken kunnen veel verschillende vormen aannemen. Kunt u mij voor iedere van de volgende oneerlijke commerciële praktijken vertellen of u deze in de afgelopen 12 maanden, in België of in andere EU-landen bent tegengekomen?

EÉN ANTWOORD PER REGEL

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- WN/GA..... 9

- A. Zogenaamde “gratis” producten (bijv. - producten die als “gratis” worden geadverteerd, terwijl u in feite een ander product moet kopen om het “gratis” product te krijgen) 1 2 9
- B. Misleidende beweringen over gezondheid..... 1 2 9
- C. Misleidende beweringen over het milieu 1 2 9
- D. Misleidende prijstrekkingen of misleidende loterijen..... 1 2 9
- E. Misleidende of agressieve telefonische verkoop..... 1 2 9
- F. Misleidende of agressieve verkoop aan de deur 1 2 9
- G. Informatie weglaten bij dure telefoonnummers 1 2 9
- H. Ongewenste leveringen (iets aan u leveren wat u niet hebt besteld) 1 2 9
- I. Piramideprogramma's 1 2 9
- J. Misleidende prijs, bijv. verborgen kosten 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

We praten nu over non-food producten, zoals speelgoed, cosmetica, elektrische huishoudelijke apparatuur, gereedschap, kantoorbenodigdheden, kinderverzorgingsartikelen, motorvoertuigen, kleding, etc.

Q10A. Bent u in de afgelopen 12 maanden actief op zoek geweest naar veiligheidsinformatie over non-food producten?

- Ja, u hebt naar informatie gezocht 1
- Nee, u hebt niet naar dergelijke informatie gezocht 2
- [WN/GA] 9

INDIEN Q10A = 1

Q11A. Waar hebt u gezocht naar veiligheidsinformatie voor non-food producten?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Op websites of in publicaties van instanties voor consumentenbescherming 1
- Op websites of in publicaties van consumentenorganisaties 2
- Bij gespecialiseerde tv- of radioprogramma's, tijdschriften, etc. 3
- U hebt het de producenten of verkopers gevraagd 4
- U hebt labels en informatie op de producten gelezen (tekens, standaarden, waarschuwingen) 5
- [Overige] 8
- [WN/GA] 9

Q12. Als u aan alle non-foodproducten denkt, die op dit ogenblik op de markt in België verkrijgbaar zijn, denkt u dan dat...?

- In wezen alle producten veilig zijn 1
- Een klein aantal producten niet veilig is 2
- Een aanzienlijk aantal producten niet veilig is 3
- [Dat hangt van het product af.] 4
- [WN/GA] 9

Q13. Heeft u in de loop van de laatste 12 maanden iets gehoord over terugroepacties van bepaalde non-food producten?

- Ja 1
- Nee 2
- [WN/GA] 9

INDIEN Q13= 1

Q14A. Waar hebt u over het terugnemen gehoord?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Via anderen 1
- Via televisie, radio, pers 2
- Via internet 3
- Via waarschuwingen in de winkels 4
- Via rechtstreekse contacten met de leverancier 5
- [Overige] 8

- [WN/GA]..... 9

Q15. Heeft u al persoonlijk te maken gehad met de terugroeping van een non-food product van de markt?

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- [WN/GA]..... 9

INDIEN Q15 = 1

Q16A. Wat hebt u in die situatie gedaan?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- U heeft niets ondernomen..... 1
- U heeft de detailhandelaar/verdelers gecontacteerd..... 2
- U heeft de fabrikant gecontacteerd..... 3
- U heeft de nationale overheid gecontacteerd..... 4
- U heeft een consumentenorganisatie gecontacteerd..... 5
- U heeft andere stappen ondernomen..... 6
- [Overige]..... 8
- [WN/GA]..... 9

INDIEN Q15 = 2

Q16B. Wat zou u doen als u te maken had gekregen met een terugroeping van een non-food product?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- U zou geen actie ondernemen..... 1
- U zou de detailhandelaar/verdelers contacteren..... 2
- U zou de fabrikant contacteren..... 3
- U zou de nationale overheid contacteren..... 4
- U zou een consumentenorganisatie contacteren..... 5
- U zou iets anders doen dan de genoemde opties..... 6
- [Overige]..... 8
- [WN/GA]..... 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden privacyberichten op websites gelezen?

- Ik heb in de afgelopen 12 maanden geen websites bezocht..... 1 GA NAAR Q26
- Vaak..... 2
- Soms..... 3
- Zelden..... 4
- Nooit..... 5
- [WN/GA]..... 9

INDIEN Q17 = 2 OF 3 OF 4

Q18A. Vond u deze privacy mededelingen in het algemeen...?

- Zeer duidelijk..... 1
- Redelijk duidelijk 2
- Redelijk onduidelijk 3
- Zeer onduidelijk..... 4
- [WN/GA]..... 9

INDIEN Q17 = 5

Q18B. Waarom leest u deze mededelingen niet?

- Ik dacht dat ze te lang zouden zijn..... 1
- Ik denk/dacht dat ze moeilijk waren om te lezen..... 2
- Ik had geen tijd 3
- Ik vertrouwde de provider, dus ik hoefde deze niet te lezen 4
- Ik dacht dat consumentenrichtlijnen mij toch wel zouden beschermen 5
- Overige 8
- [WN/GA]..... 9

INDIEN Q17 = 2 OF 3 OF 4

Q19. Hebt u in de afgelopen 12 maanden een website bezocht of een onlinedienst gebruikt, waar u er niet op vertrouwd dat uw privacy voldoende was beschermd; bijvoorbeeld, uw persoonlijke informatie werd opgenomen, met externe partijen uitgewisseld of gebruikt voor doeleinden anders dan waarmee u hebt ingestemd.

- Vaak..... 1
- Soms 2
- Zelden 3
- Nooit..... 4
- [WN/GA]..... 9

ALLEEN INDIEN Q19 = 1, 2 OF 3

Q20. Hebt u de website/onlineservice gebruikt, hoewel u deze bedenkingen had?

- Ja..... 1
- Nee..... 2
- [WN/GA]..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

EN TEN SLOTTE ZOU IK U EEN AANTAL VRAGEN WILLEN STELLEN OVER FINANCIËLE PRODUCTEN.

Q26. We praten nu over financiële producten. Wanneer we praten over het vereenvoudigen van financiële diensten dan bedoelen we dat deze mogelijk moeilijk te begrijpen zijn, dus dat ze op een andere manier zouden kunnen worden gestructureerd om deze voor consumenten te verduidelijken. Dit zou bijvoorbeeld betrekking kunnen hebben op de manier waarop tarieven of rente worden geheven of geld wordt verdiend. Wanneer u daaraan denkt - in welke mate bent u het dan eens met de volgende uitspraken?

- Zeer mee eens 1
- Mee eens 2
- Niet mee eens..... 3
- In het geheel niet mee eens..... 4

- [Noch akkoord, noch niet akkoord].....	5
- [Ik gebruik dit product niet].....	6
- [WN/GA].....	9
A. Pensioenen moeten worden vereenvoudigd.....	1 2 3 4 5 6 9
B. Spaarrekeningen moeten worden vereenvoudigd	1 2 3 4 5 6 9
C. Aandelen/obligaties moeten worden vereenvoudigd	1 2 3 4 5 6 9
D. Overige beleggingsproducten moeten worden vereenvoudigd.....	1 2 3 4 5 6 9
E. Hypotheken moeten worden vereenvoudigd.....	1 2 3 4 5 6 9
F. Persoonlijke leningen moeten worden vereenvoudigd.....	1 2 3 4 5 6 9
G. Credit cards moeten worden vereenvoudigd	1 2 3 4 5 6 9
H. Zichtrekeningen moeten worden vereenvoudigd.....	1 2 3 4 5 6 9
I. Bankkaarten moeten worden vereenvoudigd	1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. Geslacht

[VRAAG NIET - DUID AAN WAT PAST]

- [1] Man
- [2] Vrouw

D2. Hoe oud bent u?

- [][] jaren oud
- [00][WEIGERT/GEEN ANTWOORD]

D3. Hoe oud was u toen u uw voltijdse opleiding hebt beëindigd?

[Vul in DE LEEFTIJD WAAROP DE OPLEIDING WERD BEEINDIGD]

- [][].....jaren oud
- [00] [NOG IN VOLTIJDS ONDERWIJS]
- [01] [NOOIT VOLTIJDS ONDERWIJS GENOTEN]
- [99] [WEIGERT/GEEN ANTWOORD]

D4. Met betrekking tot uw huidige beroep, zou u zeggen dat u zelfstandig ondernemer, in loondienst, arbeider bent of zou u zeggen dat u geen professionele activiteit heeft? Betekent dit dat u één van de volgende bent...

[INDIEN EEN ANTWOORD WERD GEGEVEN OP DE HOOFDCATEGORIE, LEES DE RESPECTIEVELIJKE SUBCATEGORIEEN VOOR]

- Zelfstandig ondernemer

- i.e. : - Boer, boswachter, visser..... 11
- winkelier, handwerker..... 12

- Vakman (advocaat, arts, boekhouder, architect, ...)	13
- Bestuurder van een bedrijf	14
- andere	15
- In loondienst	
→ i.e. :	
- Vakman (arts, advocaat, boekhouder, architect)	21
- Algemene directie, bestuur, topmanagement	22
- middenkader	23
- Ambtenaar	24
- Administratief medewerker	25
- andere in loondienst (verkoper, verpleegster, etc...)	26
- andere	27
- Handarbeider	
→ i.e. :	
- opzichter / voorman (team manager, etc...)	31
- Handarbeider	32
- ongeschoold handarbeider	33
- andere	34
- Zonder een professionele activiteit	
→ i.e. :	
- huisvrouw/-man	41
- student (voltijds)	42
- gepensioneerd	43
- werkzoekend	44
- andere	45
- [Weigert]	99

B6. Waar zou u zeggen dat u woont?

- Landelijk dorp	1
- Dorp	2
- Provinciestad	3
- Stad	4
- Metropool	5
- [WN/GA]	9

B7. Beschikt u thuis over een internetverbinding...

- Ja	1
- Nee	2