

**ZA5467**

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Germany**

# FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

---

## SCREENER

- B1. Verkauft Ihr Unternehmen direkt an den Endverbraucher?**
- Ja ..... 1
  - Nein ..... 2 *ENDE DES INTERVIEWS*
  - [WN/KA] ..... 9
- B2. Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen?**
- Mitarbeiter → **Wenn weniger als 10, Interview beenden**
  - [WN/KA] ..... 999999

## DEMOS

- D1. Außer Deutschland, in wie vielen EU-Ländern haben Sie Niederlassungen oder Verkaufsstellen?**
- Länder [WN/KA] ..... 99
- D2. Wie hoch war der Umsatz Ihrer Firma im Jahr 2009?**
- €
  - [WN/KA] ..... 999999999
- D3. Welche der folgenden Verkaufskanäle benutzen Sie?**  
*[MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]*
- Verkauf auf dem Firmengelände/in firmeneigenen  
Geschäften/allgemein in Ladengeschäften ..... 1
  - Internet ..... 2
  - Telefon ..... 3
  - Post ..... 4
  - Haustürverkauf ..... 5
  - Andere Kanäle außerhalb des Firmengeländes/firmeneigener  
Geschäfte/allgemein Ladengeschäfte ..... 6
  - [WN/KA] ..... 9
- D4. Welche der folgenden Produktkategorien macht den größten Anteil an Ihren Verkäufen aus?**  
*[NUR EINE ANTWORT MÖGLICH]*
- Nahrungsmittel und Getränke ..... 1
  - Kleidung, Schuhe und Accessories (einschließlich Schmuck und  
Kosmetik) ..... 2
  - Möbel, Einrichtungsgegenstände und Raumausstattung  
(einschließlich Do-it-yourself-Produkten und  
Renovierungsprodukten) ..... 3
  - Haushaltsgeräte, elektronische Produkte und  
Informationstechnologieprodukte ..... 4

- Freizeitartikel (z.B. Bücher, audiovisuelles Material,  
Spielsachen .... ) ..... 5
- Autos, motorisierte Fahrzeuge und Ersatzteile..... 6
- Sonstige Waren ..... 7
- Finanzdienstleistungen ..... 8
- Telekommunikationsdienstleistungen ..... 9
- Energie- oder Transportdienstleistungen ..... 10
- Hotellerie und Restaurants ..... 11
- Sonstige Dienstleistungen ..... 12
- [WN/KA] ..... 99

**D5. Außer Deutschland, in wie vielen EU-Ländern vermarkten / werben Sie aktiv für Endverbraucher?**

[VORLESEN – NUR EINE ANTWORT]

NOTIEREN:

- [ ] [ ] Länder (0 – 26)
- [WN/KA] ..... 99

**D6. In wie vielen EU-Sprachen sind Sie augenblicklich in der Lage, mit Endkunden Geschäfte zu tätigen?**

[VORLESEN – NUR EINE ANTWORT]

- nur in deutscher Sprache ..... 1

NOTIEREN:

- [ ] [ ] Sprachen
- [WN/KA] ..... 9

**HAUPTFRAGEBOGEN**

**GRENZÜBERSCHREITENDER VERTRIEB**

**AN ALLE**

**A1. In wie viele EU-Länder verkaufen Sie zur Zeit grenzüberschreitend an Endverbraucher?**

*“Nach unserer Definition ist grenzüberschreitender Vertrieb der Verkauf über Telefon, per Post oder elektronisch oder durch Vertreter zu Hause beim Endkunden (d.h. der breiten Öffentlichkeit), mit Wohnsitz in einem anderen EU-Mitgliedsstaat als dem des Verkäufers.*

*☒ Der Ursprung des verkauften Produkts spielt dabei keine Rolle. Ausschlaggebend ist, dass der Endkunde zum Zeitpunkt des Geschäfts Bewohner eines anderen EU-Mitgliedslandes als der Verkäufer ist. Verkäufe in Ladengeschäften an Menschen aus anderen EU-Ländern, die sich im Urlaub befinden oder einen Shopping-Trip machen, gelten nicht als grenzüberschreitende Transaktionen.”*

- Ich verkaufe ausschließlich an Kunden in meinem eigenen  
Land..... 0
- [ ] [ ] Länder
- [WN/KA] ..... 99

**AN ALLE**

**A2. Bitte geben Sie eine Schätzung ab, wie hoch der Anteil an Ihrem Gesamtumsatz ist von:**

**A. E-Commerce/Internetverkäufe**

- [ ] [ ] [ ] %
- [NICHT ZUTREFFEND - -] ..... 888
- [WN/KA] ..... 999

**B. Andere Fernabsätze (über Telefon, per Post, durch Hausbesuche)**

- [ ] [ ] [ ] %
- [NICHT ZUTREFFEND - ] ..... 888
- [WN/KA] ..... 999

**[WENN DIE ANTWORT IN A2\_A EINE ANDERE IST ALS "000" ODER "888" ODER "999" .]**

**A3. Welcher Prozentsatz des Gesamtwertes Ihrer E-COMMERCE/INTERNET-VERKÄUFE geht schätzungsweise an Endkunden, die in anderen EU-Ländern leben?**

- [ ] [ ] [ ] %
- [NICHT ZUTREFFEND - Keine Internet-Verkäufe] ..... 888
- [WN/KA] ..... 999

**[WENN DIE ANTWORT IN A2\_B EINE ANDERE IST ALS "000" ODER "888" ODER "999" .]**

**A4. Nun einmal alles zusammengenommen, können Sie schätzen, welcher Prozentsatz Ihrer gesamten Verkäufe an Endkunden über Post, Telefon, eCommerce oder Besuch von Verkäufern beim Kunden zu Hause, grenzüberschreitende Verkäufe zu anderen EU-Ländern sind?**

- [ ] [ ] [ ] %
- [NICHT ZUTREFFEND - kein Fernabsatz an Endkunden aus einem anderen EU-Land] ..... 888
- [WN/KA] ..... 999

**MASSNAHMEN ZUR ERLEICHTERUNG GRENZÜBERSCHREITENDER VERKÄUFE**

**AN ALLE**

**A5. Wenn die rechtlichen Vorschriften zur Regelung von Geschäften mit Endverbrauchern in allen 27 Mitgliedsstaaten gleich wären, in wie viele EU-Länder wären Sie interessiert, grenzüberschreitend an Endverbraucher zu verkaufen?**

- keins, wir haben kein Interesse an grenzüberschreitenden Verkäufen ..... 0
- [ ] [ ] Länder
- [WN/KA] ..... 99

**INFORMATION UND KENNTNIS VON RECHTLICHEN VERPFLICHTUNGEN GEGENÜBER VERBRAUCHERN**

**AN ALLE**

**A6. Wie gut sind Sie über Ihre rechtlichen Verpflichtungen gegenüber Verbrauchern durch Verbraucherschutzbestimmungen in Ihrem Land informiert?  
Mit Verbraucherrecht meinen wir Recht, das sich mit den wirtschaftlichen Interessen von Verbrauchern befasst. Es beinhaltet nicht Produktsicherheit. Wenn sich Fragen auf Produktsicherheit beziehen, wird dies ausdrücklich angegeben.**

- Voll informiert ..... 1
- Gut informiert ..... 2
- Nicht gut informiert ..... 3
- Überhaupt nicht informiert ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

**AN ALLE**

**A7. Wie gut sind Sie über die Bestimmungen zur Produktsicherheit informiert?**

- Voll informiert ..... 1
- Gut informiert ..... 2
- Nicht gut informiert ..... 3

- Überhaupt nicht informiert..... 4
- Nicht relevant, da Sie keine Produkte verkaufen..... 8
- [WN/KA] ..... 9

**AN ALLE**

**A9. Wie gut sind Sie über die Bestimmungen zur Lebensmittelsicherheit informiert?**

- Voll informiert..... 1
- Gut informiert ..... 2
- Nicht gut informiert ..... 3
- Überhaupt nicht informiert..... 4
- Nicht relevant, da Sie keine Lebensmittel verkaufen ..... 8
- [WN/KA] ..... 9

**AN ALLE**

**A10. Wissen Sie, wo Sie relevante Informationen und Beratung über das Verbraucherrecht für Ihr eigenes Land oder andere EU-Länder finden können?**

*[VORLESEN– MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]*

- Ja, bezüglich der Bestimmungen in meinem eigenen Land ..... 1
- Ja, bezüglich der Bestimmungen in anderen EU-Ländern..... 2
- [Ja, hat speziell das Europäische Verbraucherzentrum erwähnt]..... 3
- Nein, weder für mein Land noch für andere EU-Länder ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

**A10b. Wenn die gesetzlichen Vorschriften zur Regulierung von Geschäften mit Endverbrauchern in allen 27 Mitgliedsstaaten der EU gleich wären, denken Sie, dass das Level Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe ....**

*[VORLESEN– NUR EINE ANTWORT]*

- stark zunehmen würde ..... 4
- ein wenig zunehmen würde..... 3
- ein wenig abnehmen würde ..... 2
- stark abnehmen würde..... 1
- [unverändert bleiben würde]..... 8
- [WN/KA] ..... 9

**A11\_c. Die Widerrufsfrist ist das gesetzliche Recht eines Verbrauchers, ein Produkt innerhalb einer bestimmten Zeit zurückzugeben, das er/sie im Internet, per Telefon oder Post bestellt hat, ohne eine Geldstrafe zu bezahlen. Wie lange ist die Widerrufsfrist in Ihrem Land? Bitte geben Sie Ihre Antwort in WOCHEN an.**

- [ ][ ] Wochen
- [WN/KA] ..... 999

**A12\_a. Bitte vervollständigen Sie die folgende Aussage richtig: Der Verbraucher hat ein Recht darauf, dass ein schadhaftes Produkt repariert wird ...**

- innerhalb eines Jahres ab dem ursprünglichen Kaufdatum oder ..... 1
- innerhalb von 2 Jahren ab dem ursprünglichen Kaufdatum  
oder ..... 2

- innerhalb von mindestens 2 Jahren ab dem ursprünglichen  
Kaufdatum und länger für einige spezielle Produkte..... 3
- [Keines davon]..... 4
- [WN/KA]..... 9

**AN ALLE**

**A13. Ich lese Ihnen jetzt 4 Aussagen zu Bestimmungen in unserem Land in Bezug auf Geschäftspraktiken vor. Es sind verbotene und nicht-verbotene Praktiken. Sagen Sie mir bitte für jede Aussage, ob sie verboten sind oder nicht.**

- Verboten ..... 1
- Nicht verboten ..... 2
- [WN/KA] ..... 9

- A. In Marketingmaterial eine Rechnung oder ein ähnliches Dokument beilegen, dass zur Zahlung  
auffordert. .... 1 2 9
- B. Produkte im Vergleich zu anderen Angeboten zu einem sehr niedrigen Preis bewerben, ohne  
dass eine angemessene Anzahl von Produkten zum Verkauf vorrätig ist.. .... 1 2 9
- C. Übertriebene Aussagen in der Werbung machen. .... 1 2 9
- D. Ein Produkt als 'kostenlos' bezeichnen, obwohl es nur für Kunden kostenlos ist, die eine  
gebührenpflichtige Telefonnummer anrufen..... 1 2 9

**AN ALLE**

**A14. Ich lese Ihnen jetzt 4 Aussagen zu Bestimmungen in Ihrem Land in Bezug auf Produktsicherheit vor. Es sind wahre und falsche Aussagen. Sagen Sie mir bitte für jede Aussage, ob sie wahr oder falsch ist.**

- Wahr ..... 1
- Falsch ..... 2
- [Nicht relevant, da wir keine Produkte verkaufen]..... 8
- [WN/KA] ..... 9

- A. Auf Verlangen der Behörden müssen Einzelhändler mit den Behörden zusammenarbeiten, um  
Risiken der von ihnen angebotenen Produkte vorzubeugen.. .... 1 2 8 9
- B. Einzelhändler dürfen nicht unsichere Produkte auf den Markt bringen.. .... 1 2 8 9
- C. Einzelhändler müssen unsichere Produkte sofort von ihren Kunden rückerufen. .... 1 2 8 9
- D. Einzelhändler müssen in der Lage sein, technische Unterlagen vorzulegen über die  
Sicherheitsaspekte der von ihnen verkauften Produkte ..... 1 2 8 9

**AN ALLE**

**A14bis. Ich lese Ihnen jetzt 4 Aussagen zu Bestimmungen in Ihrem Land in Bezug auf Nahrungsmittelsicherheit vor. Es sind wahre und falsche Aussagen. Sagen Sie mir bitte für jede Aussage, ob sie wahr oder falsch ist.**

- Wahr ..... 1
- Falsch ..... 2
- [Nicht relevant, da wir keine Lebensmittel-Produkte  
verkaufen]..... 8
- [WN/KA] ..... 9

- A. Alle Unternehmen, die Nahrungsmittel an Endverbraucher verkaufen, sind für deren Sicherheit verantwortlich. .... 1 2 8 9
- B. Alle Unternehmen, die Nahrungsmittel an Endverbraucher verkaufen, müssen in der Lage sein, alle ihre Zulieferer zu bestimmen und zurückzuverfolgen..... 1 2 8 9
- C. Alle Unternehmen, die Nahrungsmittel an Endverbraucher verkaufen, müssen HACCP Prozesse (Gefahrenanalyse und kritische Lenkungspunkte) zum Zweck der Risikoeindämmung haben und implementieren. .... 1 2 8 9
- D. Das Vorhandensein von Allergenen in Nahrungsmitteln muss durch eine spezielle Warnung auf dem Etikett hervorgehoben werden ..... 1 2 8 9

## **EINHALTUNG VON VERBRAUCHERRECHT**

### **AN ALLE**

**A15. Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit betrügerischer Werbung, Aussagen oder Angeboten durch Ihre Konkurrenz zu tun?**

- Ja, bei mehreren Gelegenheiten ..... 1
- Ja, ein oder zwei Mal..... 2
- Nein ..... 3
- [WN/KA] ..... 9

### **AN ALLE**

**A16. Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten mit irreführender oder täuschender Werbung, Aussagen oder Angeboten von Ihrer Konkurrenz zu tun?  
Irreführende oder täuschende Werbung ist Werbung, die falsche Informationen oder faktisch richtige Informationen in einer irreführenden Art und Weise über die zu verkaufenden Waren oder Dienstleistungen enthält.**

- Ja, bei mehreren Gelegenheiten ..... 1
- Ja, ein oder zwei Mal..... 2
- Nein ..... 3
- [WN/KA] ..... 9

### **AN ALLE**

**A17. Ist Ihnen bekannt, dass Ihre Konkurrenz wissentlich in den letzten zwölf Monaten irgendwelche unsicheren Produkte verkauft hat?**

**Mit unsicheren Produkten meinen wir Konsumgüter, nicht Industrieprodukte oder Nahrungsmittelprodukte, die nicht den Sicherheitsstandards genügen**

- Ja, bei mehreren Gelegenheiten ..... 1
- Ja, ein oder zwei Mal..... 2
- Nein ..... 3
- Nicht relevant, da ich keine Produkte verkaufe..... 4
- [WN/KA] ..... 9

### **AN ALLE**

**A18. Denken Sie jetzt bitte an alle Bestimmungen, die mit den wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher zu tun haben, und sagen Sie mir bitte, ob Sie den folgenden Aussagen voll und ganz zustimmen - zustimmen - nicht zustimmen - oder überhaupt nicht zustimmen.  
Ich versichere Ihnen noch einmal, dass alle Antworten absolut anonym sind.**

- Stimme voll und ganz zu ..... 1

- Stimme zu ..... 2
  - Stimme nicht zu ..... 3
  - Stimme überhaupt nicht zu..... 4
  - [WN/KA]..... 9
- A. Sie halten sich an das Verbraucherrecht..... 1 2 3 4 9
- B. Ihre Konkurrenz hält sich an das Verbraucherrecht. .... 1 2 3 4 9

**AN ALLE**

**A19. Hat in Bezug auf das Verbraucherrecht eines der folgenden Ereignisse in den letzten zwei Jahren stattgefunden?**

- Ja ..... 1
- Nein ..... 2
- [WN/KA]..... 9

- A\_2 Sie wurden von einer Verbraucherschutzbehörde oder von einer Verbraucherschutzorganisation im Rahmen einer Kontrolle bezüglich Ihrer Inlandsverkäufe kontaktiert. .... 1 2 9
- B\_2. Einer Ihrer Konkurrenten wurde von einer Verbraucherschutzbehörde oder von Verbraucherschutzorganisationen kontrolliert.. .... 1 2 9

**AN ALLE**

- C. Sie wurden durch einer Verbraucherschutzbehörde (oder durch Verbraucherschutzorganisationen) informiert, dass diese der Ansicht sind, dass Sie gegen das Verbraucherrecht verstoßen. Zum Beispiel bei einer Besprechung oder einem Telefonanruf von einem Behördenmitarbeiter, durch die Zusendung eines Briefes oder einer E-Mail, in dem/der Sie auf Ihre Nicht-Beachtung der Bestimmungen hingewiesen wurden, durch Vorladung vor Gericht oder durch eine gerichtliche Verfügung..... 1 2 9

**AN ALLE**

- D. Einer Ihrer Konkurrenten wurde von einer Verbraucherschutzbehörde (oder von Verbraucherorganisationen) informiert, dass diese der Meinung ist, Ihr Konkurrent verstoße gegen das Verbraucherrecht. .... 1 2 9

**AN ALLE**

- F. Sie haben aus den Medien von einem Bruch des Verbraucherrechtes in Ihrem Marktsegment erfahren.. .... 1 2 9

- G\_2. Sie wurden von einer Verbraucherschutzbehörde oder Verbraucherschutzorganisationen im Rahmen einer Kontrolle bezüglich Ihrer grenzüberschreitenden Verkäufe kontaktiert. .... 1 2 9

**AN ALLE**

- H. Sie wurden vom Europäischen Verbraucherzentrum bezüglich einer besonderen Verbraucherbeschwerde kontaktiert. .... 1 2 9

**AN ALLE**

**A20. Hat eines der folgenden Ereignisse in Bezug auf die Produktsicherheit in den letzten zwei Jahren in Ihrer Firma stattgefunden?**

- Ja ..... 1
- Nein ..... 2



- [NICHT RELEVANT, VERKAUFE KEINE PRODUKTE] ..... 8
- [WN/KA] ..... 9
- A. Sie erhielten Beschwerden von Kunden über die Sicherheit eines Produktes, das Sie verkaufen 1 2 8 9
- B. Die Behörden haben die Sicherheit irgendeines der Produkte, die Sie verkaufen, überprüft. 1 2 8 9
- C. Die Behörden haben von Ihnen verlangt, dass Sie eines der Produkte, die Sie verkauft haben, zurückziehen oder zurückrufen. .... 1 2 8 9
- D. Die Behörden haben verlangt, dass Sie eine öffentliche Warnung über die Sicherheit der von Ihnen verkauften Produkte herausgeben..... 1 2 8 9
- E. Als Einzelhändler haben Sie irgendeinen Test durchgeführt um sicherzustellen, dass irgendeines der von Ihnen verkauften Produkte sicher ist..... 1 2 8 9
- F. Andere Massnahmen (spontane Nennung) ..... 1 2 8 9

**AN ALLE**

**A21. Die folgenden Aussagen beziehen sich darauf, die Einhaltung der Verbraucher- und Produktsicherheitsbestimmungen zu überwachen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie den folgenden Aussagen voll und ganz zustimmen - zustimmen - nicht zustimmen - überhaupt nicht zustimmen.**

- Stimme voll und ganz zu ..... 1
- Stimme zu ..... 2
- Stimme nicht zu ..... 3
- Stimme überhaupt nicht zu..... 4
- [NICHT RELEVANT, VERKAUFE KEINE PRODUKTE] ..... 8
- [WN/KA] ..... 9
- A. Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung des Verbraucherrechts in meiner Branche in meinem Land..... 1 2 3 4 8 9
- B. Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Produktsicherheitsbestimmungen in meiner Branche in meinem Land. .... 1 2 3 4 8 9
- C. Die öffentlichen Behörden überwachen aktiv und gewährleisten die Einhaltung der Nahrungsmittelsicherheitsbestimmungen in meiner Branche in meinem Land. .... 1 2 3 4 8 9
- D. Verbraucher-Nichtregierungsorganisationen (NGOs) überwachen aktiv die Einhaltung des Verbraucherrechts in meiner Branche in meinem Land. .... 1 2 3 4 8 9
- E. Die Organisationen zur freiwilligen Selbstkontrolle überwachen aktiv die Einhaltung des Verhaltenskodex oder der Verhaltensregeln in meiner Branche in meinem Land. .... 1 2 3 4 8 9
- F. Die Medien berichten regelmäßig über Unternehmen, die das Verbraucherrecht nicht einhalten. .... 1 2 3 4 8 9
- G. Ich habe meine Geschäftspraktiken aufgrund eines Medienberichtes geändert. .... 1 2 3 4 8 9

**ENTSCHÄDIGUNG**

**A22a. Haben Sie in den letzten zwei Jahren sogenannte alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten (z.B. Arbitratoren, Mediatoren/Schlichter, Ombudsmänner, Schlichtungsstellen, Consumer Complaints Boards oder andere außergerichtliche Konfliktlösungsverfahren) genutzt um Streitigkeiten mit Endverbrauchern zu lösen? (Mehrfachantworten möglich)**

- Nein und ich kenne auch keine dieser Mechanismen..... 1

- Nein, aber ich kenne einige alternative  
Konfliktlösungsmöglichkeiten ..... 2
- Nein, aber ich bin Mitglied einer Organisation für alternative  
Konfliktlösungsmöglichkeiten ..... 3
- Ja, ich habe alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten genutzt ..... 4
- Ja, ich nutze solche Mechanismen regelmäßig ..... 5
- Ja, von der Organisation für alternative  
Konfliktlösungsmöglichkeiten, bei der ich Mitglied bin ..... 6
- [WN/KA] ..... 9

**A23. Würden Sie es bevorzugen, einen Streit mit einer Gruppe von Verbrauchern zum gleichen Problem beizulegen durch ... ?**

**NUR EINE ANTWORT MÖGLICH**

- Einzelne alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten oder ..... 1
- Kollektive alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten oder ..... 2
- Einzelne Gerichtsverhandlungen oder ..... 3
- Kollektive Gerichtsverhandlungen? ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

**SONSTIGES**

**AN ALLE**

**A25. Wenn Sie einmal an alle Produkte außer Nahrungsmittel denken, die augenblicklich in Ihrem Land auf dem Markt sind, was glauben Sie?**

*[NUR EINE ANTWORT MÖGLICH]*

- im Wesentlichen sind alle Produkte sicher ..... 1
- eine kleine Anzahl Produkte ist nicht sicher, oder ..... 2
- eine erhebliche Zahl von Produkten ist unsicher? ..... 3
- Nicht relevant, da wir keine non-food-Produkte verkaufen ..... 8
- [WN/KA] ..... 9

**AN ALLE**

**A26. Wenn Sie einmal an alle Nahrungsmittel-Produkte denken, die augenblicklich in Ihrem Land auf dem Markt sind, was glauben Sie?**

*[NUR EINE ANTWORT MÖGLICH]*

- im Wesentlichen sind alle Produkte sicher ..... 1
- eine kleine Anzahl Produkte ist nicht sicher, oder ..... 2
- eine erhebliche Zahl von Produkten ist unsicher? ..... 3
- Nicht relevant, da wir keine Lebensmittel-Produkte verkaufen ..... 8
- [WN/KA] ..... 9