

ZA5559

**Flash Eurobarometer 321
(European Contract Law in Consumer Transactions)**

**Country Questionnaire
Netherlands**

F1321
FLASH EUROBAROMETER
Business attitudes towards cross-border business-to-consumer transactions and the usefulness of a European contract law

SCREENER

D01. Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan de uiteindelijke consumenten?

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

D02. Bij welk soort business-to-consumer-transacties is uw bedrijf hoofdzakelijk betrokken?

- Verkoop van goederen (...inclusief producten uit industrie, vrijetijdsartikelen en hotel/restaurants etc.) 1
- Verkopen van digitale producten (bijv. cd's, dvd's, software, downloadbare muziek en films) 2
- Verkoop van financiële diensten 3
- Verkoop van andere services 4 [BEDANKEN EN BEËINDIGEN]
- [WN/GA] 9 [BEDANKEN EN BEËINDIGEN]

D03. Welke van de volgende uitspraken komt overeen met uw situatie?

- Momenteel hebben we grensoverschrijdende verkopen aan consumenten in andere EU-landen 1
- We zouden in de toekomst belangstelling hebben om grensoverschrijdende te verkopen aan consumenten in andere EU-landen 2
- We hebben GEEN belangstelling om grensoverschrijdend te verkopen aan consumenten in andere EU-landen 3 [BEDANKEN EN BEËINDIGEN]
- [DK/NA] 9 [BEDANKEN EN BEËINDIGEN]

DEMOGRAPHICS

D1. Hoeveel werknemers werken er bij uw bedrijf?

- Werknemers
- WN/GA 99999999

D2. Wat was de omzet van uw bedrijf in 2009?

-€
- WN/GA 99999999

D3. Welke van de volgende productcategorieën is de grootste bij uw verkopen?

[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]

- Auto's, motorvoertuigen en onderdelen 1
- Kleding, schoeisel en accessoires (inclusief sieraden en cosmetica) 2

- Financiële en verzekeringsdiensten	3
- Eten en drinken	4
- Meubels, binnenhuisinrichting en decoratie (inclusief doe-het-zelf-producten en onderhoudsproducten)	5
- Huishoudelijke apparatuur, elektronica en goederen op het gebied van informatietechnologie	6
- Vrijtijdsgoederen (bijv. boeken, audiovisueel materiaal, speelgoed...)	7
- Producten uit de technische sector, bijv. machines.....	8
- Digitale producten.....	9
- Overige goederen.....	10
- [WN/GA].....	99

D4. Welke van de volgende verkoopkanalen gebruikt u?

[MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

- Verkoop in het bedrijf	1
- Internet.....	2
- Telefoon, post en andere middelen voor communicatie op afstand	3
- Aan de deur verkopen en andere kanalen buiten het eigen bedrijf	4
- [WN/GA].....	9

D5. Behalve in Nederland, in hoeveel andere EU-landen voert u momenteel grensoverschrijdende transacties uit?

[SLECHTS ÉÉN ANTWOORD]

- [][_]Landen (0 – 26)	
- [WN/GA].....	99

MAIN QUESTIONNAIRE

[ALLEN VRAGEN]

Q1. Hoe goed geïnformeerd bent u over de voorzieningen voor consumentenbescherming in de contractwetgeving van de EU-landen waar u aan eindconsumenten verkoopt of wilt verkopen?

[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]

- Volledig op de hoogte 4
- Goed op de hoogte..... 3
- Niet goed op de hoogte 2
- Helemaal niet op de hoogte 1
- [WN/GA]..... 9

[ALLEN VRAGEN]

Q2. Welke invloed hebben de volgende potentiële hindernissen op uw beslissing om grensoverschrijdend te verkopen aan consumenten in andere EU-landen?

[VOORLEZEN – AFWISSELEN - ÉÉN ANTWOORD PER REGEL]

- Grote invloed 4
- Enige invloed 3
- Minimale invloed..... 2
- Geen invloed 1
- [WN/GA]..... 9

- A - Taal (communicatieproblemen, documenten vertalen, enz.) 1 2 3 4 9
- B - De noodzaak om aan te passen aan en te voldoen aan verschillende regels inzake consumentenbescherming in buitenlandse contractwetgeving..... 1 2 3 4 9
- C - Moeilijkheden om informatie te krijgen over de voorzieningen van een buitenlandse contractwetgeving 1 2 3 4 9
- D - Culturele verschillen 1 2 3 4 9
- E - Belastingregelgeving 1 2 3 4 9
- F - Officiële vereisten, bijv. vergunningen, registratieprocedures..... 1 2 3 4 9
- G - Problemen bij het oplossen van grensoverschrijdende conflicten, met inbegrip van kosten voor rechtszaken in het buitenland 1 2 3 4 9
- H - Juridisch advies krijgen over buitenlandse contractwetgeving 1 2 3 4 9
- I - Problemen met grensoverschrijdende levering..... 1 2 3 4 9
- J - After-sales-onderhoud in het buitenland 1 2 3 4 9
- K - Overige..... 1 2 3 4 9

[STEL Q3 ALLEEN ALS grote, enige of minimale invloed werd geantwoord voor ten minste één van de volgende:

- Q2 B - de noodzaak om aan te passen aan en te voldoen aan verschillende regels inzake consumentenbescherming in buitenlandse contractwetgeving = 4 OF 3 OF 2
- Q2 C probleem informatie te krijgen over de voorzieningen van een buitenlandse contractwetgeving = 4 OF 3 OF 2 OF
- Q2 G - problemen bij het oplossen van grensoverschrijdende conflicten, met in begrip van kosten voor rechtszaken in het buitenland = 4 OF 3 OF 2 OF
- Q2H - juridisch advies krijgen over buitenlandse contractwetgeving = 4 OF 3 OF 2]

Q3. U vertelde dat er een aantal kwesties zijn met betrekking tot contractwetgeving die van invloed zijn op uw grensoverschrijdende business-to-consumer-transacties. Hoe vaak hebben deze hindernissen u ervan weerhouden grensoverschrijdende transacties uit te voeren?

[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]

- Altijd 4
- Vaak..... 3

- Niet erg vaak..... 2
- Nooit..... 1
- [WN/GA]..... 9

[ALLEN VRAGEN]

Q4. Hoe vaak hebt u geweigerd om aan buitenlandse consumenten te verkopen vanwege de verschillen in consumentenbeschermingsregels in de contractenwetten van andere EU-landen?

- Altijd 4
- Vaak..... 3
- Niet erg vaak..... 2
- Nooit..... 1
- [WN/GA]..... 9

[ALLEN VRAGEN]

Q5. Als u voor AL uw grensoverschrijdende verkopen aan consumenten van andere EU-landen zou kunnen kiezen voor een gemeenschappelijk Europese contractenwet, hoe waarschijnlijk zou het dan zijn dat u deze zou gebruiken?

[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]

- Zeer waarschijnlijk..... 4
- Waarschijnlijk 3
- Onwaarschijnlijk 2
- Zeer onwaarschijnlijk..... 1
- [WN/GA]..... 9

[ALLEN VRAGEN]

Q6. Als u zou kunnen kiezen voor een gemeenschappelijke Europese contractenwet voor AL uw grensoverschrijdende verkopen aan consumenten van andere EU-landen, zouden uw grensoverschrijdende activiteiten ...

[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]

- Veel stijgen 4
- Een beetje stijgen 3
- Niet veranderen of 2
- Afnemen? 1
- [WN/GA]..... 9

[VRAGEN ALS Q6 = “veel stijgen” of “een beetje stijgen”]

Q7. Als u zou kunnen kiezen voor een gemeenschappelijke Europese contractenwet, in hoeveel extra EU-landen schat u dan dat u zou grensoverschrijdend verkopen aan de uiteindelijke consumenten?

[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]

- in 6 EU-landen of meer..... 4
- In 3-5 EU-landen 3
- in 1-2 EU-landen 2
- [geen stijging van het aantal landen] 1
- [WN/GA]..... 9

[ALLEN VRAGEN]

Q8. Als er een Europese contractenwet was ontwikkeld, waaraan zou u dan voor uw business-to-consumer-transacties de voorkeur geven?

[SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]

- Een gemeenschappelijke EU-contractenwet die 27 nationale contractenwetten vervangt ... 1
- Een Europese contractenwet die u enkel voor uw grensoverschrijdende transacties zou kunnen kiezen als alternatief voor de nationale wetten..... 2
- Een Europese contractenwet die u zowel voor uw grensoverschrijdende als binnenlandse transacties zou kunnen kiezen als alternatief voor de nationale wetten 3
- [WN/GA] 9