

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Belgium (Flemish)**

FL331 - BEN

AAN ALLEN

P1 Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan consumenten(eindgebruikers)?

Ja	1
Nee	2

ALS "NEE", CODE 2 IN P1, STOP VERVOLGENS INTERVIEW

P2a Hoeveel werknemers(bedienden en arbeiders) werken er in uw bedrijf?

(INT.: ALS "WEET NIET/GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (EEN ANTWOORD MOGELIJK)

					werknemers(bedienden en arbeiders)
--	--	--	--	--	------------------------------------

ALS MINDER DAN 10 WERKNEMERS, P2a<10, STOP INTERVIEW - ALS P2a=999, GA NAAR P2b - ANDEREN GA NAAR P3

P2b Heeft uw bedrijf...

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Minder dan 10 werknemers in dienst	1
10 tot 49 werknemers in dienst	2
50 tot 249 werknemers in dienst	3
Meer dan 250 werknemers in dienst	4
W\NGA (NIET SUGGEREREN)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 In hoeveel EU-landen doet u tegenwoordig grensoverschrijdende verkopen met de CONSUMENTEN(eindgebruikers) ?“Volgens onze definitie zijn grensoverschrijdende verkopen, verkopen per telefoon, per postorder of e-commerce, of via een thuisbezoek aan de uiteindelijke consument (dat is het grote publiek) die in een andere EU lidstaat woont, dan het land van de verkoper. De herkomst van het verkochte product is niet belangrijk. Wat van belang is, is dat de uiteindelijke consument een inwoner is van een ander land in de EU dan dat van de verkoper, wanneer de transactie plaatsvindt. Verkopen in winkels aan personen uit een ander EU-land, die op vakantie zijn of een uitstapje maken om te winkelen, gelden niet als grensoverschrijdende verkopen.”

(INT.: ALS "U VERKOOPT ALLEEN AAN CONSUMENTEN IN UW EIGEN LAND", CODE '00' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '99')

land(en)

FL300 Q1

Q1.1 Kan u een een schatting geven van het percentage van uw totale omzet uit:E-commerce/internetverkoop

(INT: ALS "NIET VAN TOEPASSING", CODE '998' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Kan u een schatting geven van het percentage van uw totale omzet uit: E-commerce/internetverkoop in BELGIE

(INT: ALS "NIET VAN TOEPASSING", CODE '998' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Kan u een schatting geven van het percentage van uw totale omzet uit: Verkoop per telefoon of per post

(INT: ALS "NIET VAN TOEPASSING", CODE '998' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4	Kan u een schatting geven van het percentage van uw totale omzet uit: Verkoop via het internet, de telefoon of per post aan consumenten in andere EU-landen
------	---

(INT: ALS "NIET VAN TOEPASSING", CODE '998' - ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

			%
--	--	--	---

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Hoe belangrijk zijn de volgende hindernissen voor de ontwikkeling van uw grensoverschrijdende verkopen naar andere EU-landen?
----	---

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Ze er be lang rijk	Ee der be lang rijk	Ee der on be lang rijk	He le maal niet be lang rijk	W N G A (N I E T S U G G E R E E N)
1	Aanvullende kosten om te voldoen aan verschillende nationale belastingregels (bijv. btw-regels)	1	2	3	4	5
2	Aanvullende kosten om te voldoen aan verschillende regels voor de consumentenbescherming en contractwetgeving (inclusief juridisch advies)	1	2	3	4	5
3	Hogere kosten van grensoverschrijdende levering in vergelijking met binnenlandse levering	1	2	3	4	5
4	Mogelijk hogere kosten voor het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen	1	2	3	4	5
5	Mogelijk hogere kosten voor risico op fraude en niet betalingen in grensoverschrijdende verkopen	1	2	3	4	5

6	Extra kosten die ontstaan uit taalverschillen	1	2	3	4	5
7	Extra kosten van after-sales service in grensoverschrijdende transacties	1	2	3	4	5
8	Beperkingen op grensoverschrijdende verkopen die zijn opgelegd door fabrikanten of leveranciers	1	2	3	4	5

NEW

Q3	"Consumentenwetgeving" dient te worden opgevat als wetgeving die betrekking heeft op de economische belangen van consumenten die niet -productveiligheid omvat. Wanneer vragen betrekking hebben op de productveiligheid, zal dit expliciet worden vermeld. Weet u waar u relevante informatie en advies kunt vinden of krijgen over consumentenwetgeving met betrekking tot BELGIE of een ander EU-land?
----	---

(OPLEZEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK) - (INT.: ALS DE RESPONDENT ANTWOORDT "JA, EN MET NAME HET EUROPEES CONSUMENTEN CENTRUM NOEMT" CODE "4")

Ja, met betrekking tot wetgeving in BELGIE	1,
Ja, met betrekking tot wetgeving in andere EU-landen	2,
Nee, niet voor Nederland noch voor andere EU-landen	3,
Ja, noemt expliciet het Europees Consumenten Centrum (NIET OPLEZEN)	4,
WNINGA (NIET SUGGEREREN)	5,

NEW

VRAAG Q4a IN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE,DE, IS, NO - ANDEREN GA NAAR Q4b

Q4a	De afkoelingsperiode is het wettelijke recht van een consument om een product dat op het internet, telefonisch of per postorder werd gekocht, binnen een bepaalde periode terug te sturen zonder een boete te betalen. Wat is de duur van de afkoelingsperiode in BELGIE? U KAN HET ANTWOORD GEVEN IN KALENDERDAGEN,
-----	--

(INT.: ALS "WEET NIET/GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

kalenderdagen

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

VRAAG Q4b IN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - ANDEREN GA NAAR Q5a

Q4b

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

Q5a NIET VRAGEN IN IE EN UK - IE EN UK GA NAAR Q5b

Q5a

Kunt u de volgende uitspraak correct aanvullen? "De consument heeft het recht om om reparatie van een defect product te vragen..."

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Binnen 1 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop	1
Binnen 2 jaren vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop	2
Binnen minimaal 2 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop en langer voor enkele specifieke producten	3
Geen van bovengenoemde	4
W\NGA (NIET SUGGEREREN)	5

FL300 Q12_a

VRAAG Q5b ALLEEN IN IE EN UK - ANDEREN GA NAAR Q6 - Q5b NIET VRAGEN IN SCHOTLAND - SCHOTLAND GA NAAR Q5c

Q5b

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

VRAAG Q5c ALLEEN IN SCHOTLAND - ANDEREN GA NAAR Q6

Q5c

_____	1
_____	2
_____	3
_____	4
_____	5

FL300 Q12_b2

AAN ALLEN

Q6

Ik ga vier stellingen voorlezen over wetgeving met betrekking tot commerciële praktijken in BELGIE. Dit zijn verboden en niet-verboden praktijken. Kunt u voor elke stelling aangeven of deze praktijk verboden is of niet?

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Verboden	Niet verboden	W/NGA (NIET SUGGER EREN)
--	---	----------	---------------	--------------------------

1	Een factuur, of vergelijkbaar document dat een betaling tracht te bekomen, bijsluiten in marketingmateriaal.	1	2	3
2	Producten tegen zeer lage prijzen adverteren in vergelijking met andere aanbiedingen zonder voldoende voorraad te hebben van de te verkopen producten	1	2	3
3	Overdreven uitspraken doen in een advertentie	1	2	3
4	Een product als "gratis" omschrijven, hoewel het alleen gratis verkrijgbaar is voor klanten die een duur telefoonnummer bellen	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7

Bent u in de afgelopen twaalf maanden frauduleuze advertenties, uitspraken of aanbiedingen tegengekomen die werden gepleegd door uw concurrenten?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, meerdere malen	1
Ja, een of twee keer	2
Neen	3
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	4

FL300 Q15

Q8 Bent u er zich van bewust dat uw concurrenten willens en wetens onveilige producten verkochten in de afgelopen twaalf maanden? Met onveilige producten doelen we op consumentenproducten, niet op industriële producten of voedingsmiddelen, die niet voldoen aan veiligheidsnormen.

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, meerdere malen	1
Ja, een of twee keer	2
Nee	3
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	4

FL300 Q16

Q9 Bent u in de afgelopen twaalf maanden overdreven of misleidende uitspraken tegengekomen die door uw concurrenten zijn gedaan over de gunstige effecten van hun producten op het milieu (misleidende milieuclaims)?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, meerdere malen	1
Ja, een of twee keer	2
Nee	3
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	4

NEW

Q10 Wanneer u nu denkt aan alle wetgeving waarin de economische belangen van consumenten worden geregeld, kunt u me dan vertellen of u het met de volgende uitspraken HELEMAAL AKKOORD bent - AKKOORD bent - NIET AKKOORD bent - HELEMAAL NIET AKKOORD BENT .Ik wil graag nogmaals bevestigen dat alle antwoorden strikt anoniem zullen worden behandeld.

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN\GA (NIET SUGGEREN)
---	------------------	---------	--------------	-----------------------	-----------------------

1	U voldoet aan de consumentenwetgeving	1	2	3	4	5
2	Uw concurrenten voldoen aan de consumentenwetgeving.	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11 Heeft met betrekking tot productveiligheid één van de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden in uw bedrijf in de afgelopen twee jaar?

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Ja	Nee	Niet relevant, geen verkoop van producten (NIET SUGGEREREN)	WNINGA (NIET SUGGEREREN)
--	---	----	-----	---	--------------------------

1	U hebt klachten van klanten ontvangen over de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3	4
2	De autoriteiten controleerden de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3	4
3	De autoriteiten verzochten u een product dat u verkocht terug te trekken of terug te roepen	1	2	3	4
4	De autoriteiten verzochten u een openbare waarschuwing uit te geven over de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3	4
5	U, als detailhandelaar, voerde tests uit om te verzekeren dat een product dat u verkocht veilig was	1	2	3	4
6	Een andere handhavingsactie met betrekking tot productveiligheid	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12 "Consumentenautoriteiten" zijn nationale, regionale en lokale publieke autoriteiten die marktbevakingsactiviteiten en andere activiteiten uitvoeren die zijn bedoeld om naleving van de consumenten- en productveiligheidswetgeving te waarborgen. Bent u in de afgelopen 12 maanden door de consumentenautoriteiten (of door consumentenorganisaties) geïnformeerd dat ze van mening zijn dat u de consumentenwetgeving overtreedt? Bijvoorbeeld tijdens een vergadering of een telefoongesprek met een functionaris, door u een brief of een e-mailbericht te sturen waarin u in kennis werd gesteld van het niet naleven van de wetgeving, door u voor het gerecht te dagen of via een vordering tot staking.

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR – 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 De volgende uitspraken hebben betrekking op het toezien op de naleving van de consumenten- en productveiligheidswetgeving. Kunt u mij zeggen of u het met de volgende uitspraken HELEMAAL AKKOORD-AKKOORD-NIETAKKOORD-HELEMAAL NIET AKKOORD BENT.

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

	(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)	Hele maal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Hele maal niet akkoord	Niet relevant, geen verkoop van producten (NIET OPL EZEN)	WN\GA (NIET OPL EZEN)
--	---	-------------------	---------	--------------	------------------------	---	-----------------------

1	De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche in BELGIE	1	2	3	4	5	6
2	De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de productveiligheidswetgeving in uw branche in BELGIE	1	2	3	4	5	6

3	De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de voedselveiligheidwetgeving in uw branche in BELGIE	1	2	3	4	5	6
4	Consumenten NGO's zien actief toe op de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche in BELGIE	1	2	3	4	5	6
5	Zelfregulerende organisaties zien actief toe op de naleving van de gedrags- of praktijkcodes in uw branche in BELGIE.	1	2	3	4	5	6
6	De media rapporteren regelmatig over bedrijven die de consumentenwetgeving niet naleven	1	2	3	4	5	6
7	U hebt uw commerciële praktijken veranderd als gevolg van een verhaal in de media	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

VRAAG Q14a niet IN FINLAND - ANDEREN GA NAAR Q14b

Q14a	Hebt u in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van alternatieve geschillenbeslechting (ADR)-technieken (bijv. arbitrage, bemiddelaars, ombudsman, bemiddelingsinstanties, instanties voor consumentenklachten, andere instanties die geschillen kunnen oplossen buiten de rechtbank) om geschillen met consumenten op te lossen? (meerdere antwoorden mogelijk)
------	---

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Nee, en u bent niet bekend met enige techniek	1,
Nee, maar u kent enkele ADR-technieken	2,
Nee, maar u bent lid van een ADR-instantie	3,
Ja, u heeft ADR-technieken gebruikt	4,
Ja, u maakt regelmatig gebruik van die technieken	5,
Ja, via de ADR-instantie waar u lid van bent	6,
WNI GA (NIET SUGGEREREN)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

VRAAG Q14b ALLEEN IN FINLAND - ANDEREN GA NAAR Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,

	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

AAN ALLEN

Q15 "Productveiligheid" heeft alleen betrekking op consumentenproducten en omvat geen industriële producten. Onveilige producten zijn producten die niet aan veiligheidsstandaarden voldoen, geen geweren of messen. Wanneer u denkt aan alle non-food producten (niet-voedingsmiddelen) die momenteel op de markt zijn in Nederland, bent u dan van mening dat...?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Al deze producten in wezen veilig zijn	1
Een klein aantal producten niet veilig is	2
Een aanzienlijk aantal producten niet veilig is	3
Niet relevant want u verkoopt geen non-food producten	4
W\N\GA (NIET SUGGEREREN)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Wanneer u denkt aan alle voedingsproducten die momenteel op de markt zijn in BELGIE, bent u dan van mening dat...?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Al deze producten in wezen veilig zijn	1
Een klein aantal producten niet veilig is	2
Een aanzienlijk aantal producten niet veilig is	3
Niet relevant, want u verkoopt geen voedingsproducten	4
W\N\GA (NIET SUGGEREREN)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

SOCIODEMOGRAFISCHE VRAGEN

PROG: Het bedrag moet rechtstreeks in lokale valuta worden ingevoerd, dit bedrag wordt automatisch geconverteerd naar euro's (de conversietabel is verzonden)

D1 Wat was de omzet van uw bedrijf het afgelopen jaar?

(INT.: ALS "WEET\GEEN ANTWOORD", CODE '999')

										€
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

FL300 D2 TREND MODIFIED

--

D2 Gebruikt u de volgende verkoopkanalen voor detailhandel?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

E-commerce\internet	1,
Postorder (per post)	2,
Televerkoop\callcenter (met uitzondering van e-commerce. bijv. telefonische verkoop, tv-winkelen)	3,
Verkoop via vertegenwoordigers die consumenten thuis bezoeken	4,
Directe detailhandel (d.w.z. winkels)	5,
Overige (NIET SUGGEREREN)	6,
W\NGA (NIET SUGGEREREN)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3 Verkoopt u voedsel of andere goederen aan eindgebruikers(consumenten)? "Met voedsel bedoelen we: voedsel dat consumenten thuis kunnen opeten, kunnen ophalen of ter plekke kunnen opeten."

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, u verkoopt voedsel	1
Ja, u verkoopt andere goederen	2
Ja, u verkoopt zowel voedsel als andere goederen	3
Nee	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4 In welke taal bent u bereid om te verkopen aan eindgebruikers (consumenten)?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Bulgaars	1,
Tsjechisch	2,
Deens	3,
Nederlands	4,
Engels	5,
Ests	6,
Fins	7,
Frans	8,
Duits	9,
Grieks	10,

Hongaars	11,
Iers	12,
Italiaans	13,
Lets	14,
Litouws	15,
Maltees	16,
Pools	17,
Portugees	18,
Roemeens	19,
Slovaaks	20,
Sloveens	21,
Spaans	22,
Zweeds	23,
IJslands	24,
Noors	25,
Luxemburgs	26,
Russisch	27,
Andere	28,
WNGA	29,

NEW BASED ON FL300 D6
