

ZA5793

**Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Austria**

EB FLASH 358 - Consumers - AT

D1 | Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

(BITTE NOTIEREN - FALLS "VERWEIGERT", DANN CODE '99')

--	--

D2 | Geschlecht

Männlich	1
Weiblich	2

Einstellungen der Verbraucher zum Thema grenzüberschreitendes Einkaufen und Verbraucherschutz

UNTER EINEM VERKÄUFER WIRD EIN EINZELHÄNDLER VERSTANDEN, DER EINE WARE VERKAUFT ,IN EINEM GESCHÄFT ODER ÜBER EINE WEBSEITE .UNTER EINEM ANBIETER WIRD JEMAND VERSTANDEN, DER EINE DIENSTLEISTUNG VERKAUFT

An alle

--

Q1 | Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr zustimmen oder nicht zustimmen. In Österreich... "

EINE ANTWORT PRO ZEILE

		Stimme voll zu	Stimme zu	Stimme nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)
1	...vertrauen Sie unabhängigen Verbraucherorganisationen, Ihre Rechte als Verbraucher zu schützen	1	2	3	4	5
2	...vertrauen Sie Behörden, Ihre Rechte als Verbraucher zu schützen	1	2	3	4	5
3	...fühlen Sie sich durch bestehende Verbraucherschutzmaßnahmen angemessen geschützt	1	2	3	4	5

4	...respektieren Verkäufer / Anbieter im Allgemeinen Ihre Rechte als Verbraucher	1	2	3	4	5
5	...ist es leicht, Streitfragen mit Verkäufern/ Anbietern mit Hilfe eines Schiedsgerichts, einer Vermittlungsstelle oder einer Schlichtungsstelle zu klären (defektes Produkt, späte / keine Lieferung etc.)	1	2	3	4	5
6	...ist es leicht, Streitfragen mit Verkäufern/ Anbietern vor Gericht zu klären	1	2	3	4	5
7	...haben Sie Ihr Konsumverhalten aufgrund eines Medienberichts geändert (z. B. Geschäft oder Produkt gewechselt)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

LAUT VORLESEN: "Produktsicherheit" bezieht sich ausschließlich auf Verbraucherprodukte und nicht auf Industrieprodukte. Unsichere Produkte verstoßen gegen Sicherheitsstandards, dies gilt nicht für Gewehre oder Messer

Q2 Wenn Sie an alle Produkte denken, die keine Lebensmittel sind und derzeit in Österreich auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

grundsätzlich alle dieser Produkte sicher sind	1
eine kleine Zahl dieser Produkte unsicher sind	2
eine erhebliche Zahl dieser Produkte unsicher sind	3
[Kommt auf das Produkt an]	4
Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Und wenn Sie an alle Lebensmittelprodukte denken, die derzeit in Österreich auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

im Wesentlichen alle Lebensmittel-Produkte sicher sind	1
--	---

eine geringe Anzahl von Lebensmittelprodukten unsicher ist	2
eine große Anzahl von Lebensmittelprodukten unsicher ist	3
[Kommt auf das Produkt an]	4
Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)	5

FL332 Q16

Q4 Wenn Sie an alles denken, was Sie letzte Woche gekauft haben: haben die Auswirkungen irgendeines Produkts oder einer Dienstleistung auf die Umwelt Ihre Wahl beeinflusst?

Ja	1
Nein	2
Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

Q5 FRAGEN, FALLS "Die Auswirkungen irgendeines Produkts oder einer Dienstleistung auf die Umwelt haben Ihre Wahl beeinflusst", CODE 1 IN Q4 - SONST WEITER MIT Q5.2

AUSSAGEN 1 UND 2 ROTIEREN

Q5.1 Woher haben Sie die Informationen über die Umweltauswirkungen der von Ihnen gekauften Produkte oder Dienstleistungen erhalten?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Durch Werbung oder Angebote	1,
Durch ein Umweltzeichen/-siegel	2,
Andere (Nicht vorlesen)	3,
Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)	4,

NEW

Q5.2 FRAGEN, FALLS "Die Auswirkungen irgendeines Produkts oder einer Dienstleistung auf die Umwelt haben Ihre Wahl nicht beeinflusst", CODE 2 IN Q4 - SONST WEITER MIT Q6

AUSSAGEN 1 BIS 4 ROTIEREN / CODE 6 NUR ALS EINFACHNENNUNG MÖGLICH

Q5.2 Können Sie sagen, weshalb die Umweltauswirkungen der von Ihnen gekauften Produkte oder Dienstleistungen Ihre Wahl nicht beeinflusst haben?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Die Umweltauswirkungen von Produkten oder Dienstleistungen interessieren Sie nicht	1,
--	----

Ihnen sind keine Informationen über die Umweltauswirkungen von Produkten oder Dienstleistungen begegnet	2,
Sie halten umweltfreundliche Produkte oder Dienstleistungen für zu teuer	3,
Sie haben kein Vertrauen in umweltbezogene Aussagen	4,
Andere (Nicht vorlesen)	5,
Nichts davon (NICHT VORLESEN)	6,
Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)	7,

NEW

An alle

Q6	Angenommen, Sie hätten eine Ware per Post, Telefon oder über das Internet bestellt, hätten Sie Ihrer Meinung nach das Recht, die bestellte Ware 4 Tage nach Zustellung ohne Angabe von Gründen zurückzugeben und das Geld zurückzubekommen?
----	---

Ja	1
Nein	2
Weiß nicht / Keine Angabe	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7	Stellen Sie sich vor, dass ein neuer Kühlschrank, den Sie vor 18 Monaten gekauft haben, ohne ein Mitverschulden ihrerseits kaputt geht. Stellen Sie sich ferner vor, Sie hätten keine verlängerte Garantie erworben. Hätten Sie Anspruch darauf, dass der Kühlschrank kostenlos repariert oder ersetzt wird?
----	--

Ja	1
Nein	2
Weiß nicht / Keine Angabe	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8	Angenommen, Sie erhalten per Post zwei Schulungs-DVDs, die Sie gar nicht bestellt haben, zusammen mit einer Rechnung in Höhe von 20 Euro für die gelieferte Ware. Sind Sie verpflichtet, die Rechnung zu bezahlen?
----	--

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Nein, und Sie sind nicht verpflichtet, die DVDs zurückzuschicken	1
Nein, sofern Sie die DVDs zurückschicken	2
Ja, Sie sind verpflichtet, die Rechnung zu bezahlen	3
Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Stellen Sie sich vor, Sie kaufen ein Fahrrad und stellen anschließend fest, dass dieses Mängel aufweist. Im Kaufvertrag ist eine Klausel enthalten, die jede Verantwortung des Verkäufers oder Herstellers für die Behebung von Mängeln ausschließt. Welche der beiden folgenden Aussagen entspräche Ihrer Meinung?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Sie sollten das Fahrrad behalten und die Klausel akzeptieren. Der Verkäufer ist nicht für bestehende Mängel zum Zeitpunkt des Kaufs/der Auslieferung des Fahrrads verantwortlich.

1

Sie sollten das Fahrrad behalten, aber die Klausel nicht akzeptieren. Der Verkäufer ist für bestehende Mängel zum Zeitpunkt des Kaufs/der Auslieferung des Fahrrads verantwortlich. Deshalb haben Sie das Recht, eine Reparatur oder Ersatz zu verlangen.

2

Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)

3

NEW

Q10 Gab es in den letzten 12 Monaten Probleme, wenn Sie etwas in Österreich gekauft haben?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Ja - und ich habe mich darüber beim Verkäufer/Anbieter/Hersteller beschwert

1

Ja - aber ich habe mich darüber nicht beim Verkäufer/Anbieter/Hersteller beschwert

2

Nein

3

Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)

4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

Q11 FRAGEN, FALLS "Ja, und Sie haben etwas unternommen, um das/die Problem(e) zu lösen", CODE 1 IN Q10 - SONST WEITER MIT Q13

Q11 Und was haben Sie unternommen?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Sie haben sich darüber beim Händler/Anbieter beschwert

1,

Sie haben sich darüber beim Hersteller beschwert

2,

Sie haben sich darüber bei einer Behörde beschwert

3,

Sie haben sich mit der Angelegenheit an eine Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung (ADR) gewendet, z.B. an einen Bürgerbeauftragten, eine Schiedsstelle, einen Mediator oder eine Schlichtungsstelle

4,

Sie haben das betreffende Unternehmen vor Gericht gebracht

5,

Andere (Nicht vorlesen)

6,

Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN) 7,

NEW

Q12 FRAGEN, FALLS CODE 1, 2, 3, 4 ODER 5 IN Q11 - SONST WEITER MIT Q14

Q12.1 NUR FRAGEN, FALLS CODE 1 IN Q11 / Q12.2 NUR FRAGEN, FALLS CODE 2 IN Q11 / Q12.3 NUR FRAGEN, FALLS CODE 3 IN Q11 / Q12.4 NUR FRAGEN, FALLS CODE 4 IN Q11 / Q12.5 NUR FRAGEN, FALLS CODE 5 IN Q11

Q12 Wie zufrieden oder unzufrieden waren Sie insgesamt mit der Art und Weise, wie Ihre Beschwerde(n) ... aufgenommen wurde(n)?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		sehr zufrieden,	ziemlich zufrieden,	Nicht sehr zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden	Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)
--	--	-----------------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------------------------------

1	Vom Händler/Anbieter	1	2	3	4	5
2	Vom Hersteller	1	2	3	4	5
3	Von der Behörde	1	2	3	4	5
4	Von der Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung (ADR)	1	2	3	4	5
5	Vom Gericht	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

Q13 FRAGEN, FALLS "Ja, aber Sie haben nichts unternommen", CODE 2 IN Q10 - SONST WEITER MIT Q14

AUSSAGEN 1 BIS 6 ROTIEREN

Q13 Was waren die Hauptgründe, aus denen Sie keine Beschwerde eingereicht haben?

VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

Es war unwahrscheinlich, dass für Ihr Problem eine zufriedenstellende Lösung gefunden worden wäre	1,
Die Summe, um die es ging, war zu gering	2,
Sie wussten nicht, wo und wie Sie sich beschweren sollten	3,
Sie waren sich Ihrer Verbraucherrechte nicht bewusst	4,
Sie dachten, es würde zu lange dauern	5,
Sie hatten sich in der Vergangenheit schon einmal aufgrund anderer Probleme beschwert, dies aber erfolglos	6,
Sonstige (SPONTAN)	7,

Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN) 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

An alle

CODE 4 NUR ALS EINFACHNENNUNG MÖGLICH

Q14 Haben Sie in den letzten 12 Monaten in Österreich oder anderswo irgendwelche Produkte oder Dienstleistungen über das Internet, das Telefon oder per Post auf die folgenden Arten gekauft...?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Ja, von einem Verkäufer / Anbieter aus Österreich	1,
Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland	2,
Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz außerhalb der EU	3,
Nein	4,
Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

Q3 FRAGEN, FALLS CODE 1 ODER 2 IN Q1.1 UND/ODER Q1.2 ODER/UND Q1.3 - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q4

AUSSAGEN 1 BIS 5 ROTIEREN

Q15.1 NUR FRAGEN, FALLS CODE 1 IN Q14 - Q15.2 NUR FRAGEN, FALLS CODE 1 IN Q14 - Q15.3 NUR FRAGEN, FALLS CODE 2 IN Q14 - Q15.4 NUR FRAGEN, FALLS CODE 2 IN Q14 - Q15.5 AN ALLE

Q15 Ist während der letzten 12 Monate eine der folgenden Situationen vorgekommen, als sie etwas über das Internet, das Telefon oder per Post in Österreich oder woanders gekauft haben?

EINE ANTWORT PRO ZEILE

		Ist vorgekommen	Ist nicht vorgekommen	Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)
1	Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Österreich gekauft wurde	1	2	3
2	Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Österreich gekauft und es wurde überhaupt nicht geliefert	1	2	3

3	Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land gekauft wurde	1	2	3
4	Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land gekauft und es wurde überhaupt nicht geliefert	1	2	3
5	Sie wollten etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Land kaufen, aber der Verkäufer lieferte oder verkaufte nicht nach Österreich	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

An alle

AUSSAGEN 1 UND 2 ROTIEREN

Q16	Inwieweit stimmen Sie jeder der folgenden Aussagen zu oder nicht zu?
-----	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	-------------------------------------

1	Sie fühlen sich sicher, wenn Sie bei Händlern/Anbietern aus Österreich Waren oder Dienstleistungen über das Internet kaufen	1	2	3	4	5
2	Sie fühlen sich sicher, wenn Sie bei Händlern/Anbietern aus einem anderen EU-Land Waren oder Dienstleistungen über das Internet kaufen	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Wenn Sie einmal ganz allgemein an den Kauf von Waren oder Dienstleistungen bei Verkäufern/Anbietern mit Sitz woanders in der Europäischen Union denken - was wir als "grenzüberschreitendes Einkaufen" bezeichnen -, bitte sagen Sie mir zu jeder der folgenden Aussagen, wie sehr Sie dieser zustimmen oder nicht zustimmen.
-----	---

EINE ANTWORT PRO ZEILE

		Stimme voll zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)
1	Sie sind dazu bereit, beim Kauf von Waren und Dienstleistungen eine andere Sprache der Europäischen Union zu nutzen	1	2	3	4	5
2	Sie wissen, wo sie Informationen und Rat über grenzüberschreitendes Einkaufen in der EU bekommen	1	2	3	4	5
3	Sie sind in den nächsten 12 Monaten an einer grenzüberschreitenden Transaktion in der Europäischen Union interessiert	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Haben Sie schon einmal von den Europäischen Verbraucherzentren gehört?

Ja	1
Nein	2
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

Q19.2 NUR FRAGEN, FALLS CODE 1 "JA" IN Q19.1 / Q19.4 NUR FRAGEN, FALLS CODE 1 "JA" IN Q19.3

Q19 Ist Ihnen irgendeines der folgenden Dinge in den letzten 12 Monaten passiert?

		Ja	Nein	Weiß nicht / Keine Angabe (SPONTAN)

1	Ihnen sind irreführende oder täuschende Werbung, Aussagen oder Angebote aufgefallen. Irreführende oder täuschende Werbung ist solche, die falsche Information enthält oder korrekte Information über Produkte oder Dienstleistungen, in einer irreführenden Art.	1	2	3
2	Sie haben etwas aufgrund eines Angebots oder einer Werbung gekauft, die sich als irreführend oder täuschend herausgestellt hat	1	2	3
3	Sie haben betrügerische Werbung, Aussagen oder Angebote erhalten. Betrügerische Werbung versucht Geld zu erhalten ohne etwas zu verkaufen, zum Beispiel ein Lotteriebetrug.	1	2	3
4	Sie haben etwas aufgrund einer Werbung oder eines Angebots gekauft, dass sich als betrügerisch herausgestellt hat."	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

An alle

Q20 Bei welchen Verkaufskanälen ist die Wahrscheinlichkeit am größten, dass Ihnen irreführende, täuschende oder betrügerische Werbung oder Angebote begegnen?

(NICHT VORLESEN - MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH)

Internet	1,
In Geschäften	2,
Per Post	3,
Am Telefon	4,
Bei Haustürgeschäften	5,
ANDERE	6,
Weiß nicht / Keine Angabe	7,

NEW

An alle

SOZIODEMOGRAPHIE

D6 Besitzen Sie zu Hause einen Internetzugang?

Ja	1
Nein	2

FL 332 D6

D4	Als Sie mit Ihrer Schul- bzw. Universitätsausbildung aufgehört haben, wie alt waren Sie da?
----	---

WENN BEFRAGTER "NOCH STUDIERT", CODE "00"; WENN "KEINE SCHUL- BZW. UNIVERSITÄTSAUSBILDUNG", CODE "01"; WENN VERWEIGERT CODE "98"; WENN "WEISS NICHT\ ERINNERT SICH NICHT", CODE "99"
--

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

D5a	Würden Sie in Bezug auf Ihre derzeitige Berufstätigkeit sagen, dass Sie selbstständig, Angestellter, Arbeiter oder ohne berufliche Tätigkeit sind?
-----	--

(VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

Selbstständig	1
Angestellter	2
Arbeiter	3
Ohne berufliche Tätigkeit	4
Angabe verweigert (NICHT VORLESEN)	5

D5b FRAGEN, FALLS SELBSTSTÄNDIG, CODE 1 IN D5a
--

D5b	Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?
-----	--------------------------------------

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Landwirt, Forstwirt, Fischer	1
Inhaber eines Kleinunternehmens, Handwerker	2
Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt, ...)	3
Inhaber / Teilhaber eines größeren Unternehmens	4
Sonstiges/Verweigert (NICHT VORLESEN)	5

D5c FRAGEN, FALLS ANGESTELLTER, CODE 2 IN D5a

D5c	Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?
-----	--------------------------------------

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Freiberufler im Angestelltenverhältnis (z.B. Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt)	1
Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management	2
Mittlere Angestellte (Bereichsleiter, Abteilungsleiter, Gruppenleiter, Lehrer, Technischer Leiter)	3
Beamter	4
Büroangestellter	5
Sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenpfleger/in, ...)	6
Sonstiges/Verweigert (NICHT VORLESEN)	7

D5d FRAGEN, FALLS ARBEITER, CODE 3 IN D5a

D5d	Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?
-----	--------------------------------------

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Aufseher/Vorarbeiter (Teamleiter, ...)	1
Arbeiter	2
Ungelernter Arbeiter	3
Sonstiges/Verweigert (NICHT VORLESEN)	4

D5e FRAGEN, FALLS OHNE BERUFLICHE TÄTIGKEIT, CODE 4 IN D5a

D5e Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

Hausfrau/Hausmann	1
Schüler/Student (Vollzeit)	2
In Rente/ in Pension	3
Auf Arbeitssuche	4
Sonstiges/Verweigert (NICHT VORLESEN)	5

D12 In welchem Bundesland leben Sie?

(WENN NÖTIG VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

--	--	--

D13 Würden Sie sagen, Sie leben in ...?

VORLESEN - NUR EINE ANTWORT

einer ländlichen Gegend oder Landgemeinde	1
in einer kleinen oder mittelgroßen Stadt	2
in einer Großstadt	3
WN (NICHT VORLESEN)	4

D18 Haben Sie ein Handy?

NICHT VORLESEN

Ja	1
Nein	2

D20 Haben Sie ein Festnetz-Telefon?

NICHT VORLESEN

Ja	1
Nein	2

D22 Können Sie mir sagen, wie viele Personen im Alter von 15 Jahren und älter in Ihrem Haushalt leben, Sie selbst mit eingerechnet?

(BITTE NOTIEREN - WENN "WN", DANN CODE '98' - WENN "VERWEIGERT", DANN CODE '99')

		Anzahl der Personen im Alter von 15 Jahren oder darüber, die ständig im Haushalt leben
--	--	--