

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Belgium (Flemish)**

EB FLASH 358 - Consumers - BEN

D1 | Hoe oud bent u?

(SCHRIJF OP - INDIEN "GEWEIGERD" CODE '99')

--	--

D2 | Geslacht van de respondent

Man	1
Vrouw	2

Houdingen van consumenten ten opzichte van grensoverschrijdende handel en consumentenbescherming

EEN VERKOPER IS DEGENE DIE HET ARTIKEL VERKOOPT-HETZIJ IN EEN WINKEL OF WEBSITE \ EEN LEVERANCIER IS DE VERKOPER VAN EEN DIENST/PRODUCT

AAN ALLEN

--

Q1 | Kan u mij zeggen of u akkoord gaat of niet met elk van de volgende uitspraken. In België, ...

(ENQ. LEES VOOR 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WNI GA (NIET OPLEZEN)
--	--	------------------	---------	--------------	-----------------------	-----------------------

1	vertrouwt u onafhankelijke consumentenorganisaties dat zij uw rechten als consument beschermen	1	2	3	4	5
2	vertrouwt u de overheid dat zij uw rechten als consument beschermen	1	2	3	4	5
3	voelt u zich adequaat beschermd door de huidige regelgeving om consumenten te beschermen	1	2	3	4	5
4	respecteren in het algemeen, verkopers en leveranciers in BELGIE uw rechten als consument	1	2	3	4	5

5	is het gemakkelijk om geschillen met verkopers en leveranciers op te lossen door middel van een arbitrage- of geschillencommissie of een bemiddelingsbureau (bij slecht functioneren van producten, late of geen levering etcetera...)	1	2	3	4	5
6	is het gemakkelijk om geschillen met verkopers en leveranciers te beslechten bij de rechtbank	1	2	3	4	5
7	heeft u uw consumentengedrag veranderd naar aanleiding van een verhaal in de media (bijvoorbeeld, verandering van winkel of product)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

LEES VOOR: We gaan het nu hebben over "productveiligheid", deze hebben alleen betrekking op consumentenproducten en niet op industriële produkten, "Onveilige producten" zijn degenen die niet aan de veiligheidsstandaarden voldoen, geen geweren of messen.

Q2 Wanneer u denkt aan alle non-food producten die momenteel op de markt zijn in BELGIE vindt u dan persoonlijk dat....

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

Al deze non-food producten in wezen veilig zijn	1
Een klein aantal non-food producten niet veilig is	2
Een aanzienlijk aantal non-food producten niet veilig is	3
Hangt af van het product (NIETS SUGGEREREN)	4
W\N\GA (NIETS SUGGEREREN)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 En wanneer u denkt aan alle voedingsproducten die momenteel op de markt zijn in BELGIE, vindt u dan dat....

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

In wezen alle voedingsproducten veilig zijn	1
Een klein aantal voedingsproducten is onveilig	2
Een groot aantal voedingsproducten is onveilig	3

Hangt af van het product (NIETS SUGGEREREN)	4
WN\GA (NIETS SUGGEREREN)	5

FL332 Q16

Q4	Denkend aan alles wat u afgelopen twee weken heeft gekocht; heeft de impact op het milieu van een product of dienst een rol gespeeld in uw keuze?
----	---

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

FL332 Q18 TREND MODIFIED

VRAAG Q5.1 ALS "De gevolgen die een product of dienst heeft op het milieu hebben een rol gespeeld in uw keuze", CODE 1 IN Q4 - ANDEREN GAAN NAAR Q5.2

UITSPRAKEN 1 EN 2 ROTEREN

Q5.1	Waar heeft u informatie gevonden over de impact op het milieu van de goederen en diensten die u heeft gekocht?
------	--

(LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Via advertenties of aanbiedingen	1,
Via een milieulabel	2,
Overige (NIET OPLEZEN)	3,
WN\GA	4,

NEW

VRAAG Q5.2 ALS "De gevolgen die een product of dienst heeft op het milieu hebben geen rol gespeeld in uw keuze", CODE 2 in Q4 - ANDEREN GAAN NAAR Q6

UTSPRAKEN 1 TOT 4 ROTEREN \ CODE 6 IS EEN ENKELE CODE

Q5.2	Zou u kunnen zeggen waarom de gevolgen die de goederen of diensten die u heeft gekocht geen invloed hebben gehad op uw keuze?
------	---

(LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U bent niet geïnteresseerd in de impact die de goederen of diensten hebben op het milieu	1,
U bent geen informatie tegengekomen over de impact die goederen of diensten hebben op het milieu	2,
U vindt dat milieuvriendelijke goederen of diensten te duur zijn	3,

U vertrouwt milieucclaims niet	4,
Overige (NIET OPLEZEN)	5,
Geen van deze (NIET OPLEZEN)	6,
WN\GA	7,

NEW

IEDEREEN

Q6 Stelt u zich voor dat u een goed per post, telefoon of het internet heeft besteld. Denkt u dat u dan het recht heeft om het artikel terug te sturen 4 dagen na de levering en uw geld terug te krijgen, zonder daarvoor een reden op te geven?

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

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Stelt u zich voor dat een nieuwe koelkast die u 18 maanden geleden gekocht heeft, stuk gaat buiten uw schuld. U heeft geen uitgebreide commerciële garantie ondertekend. Heeft u het recht om deze gratis te laten repareren of vervangen?

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

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Stelt u zich voor dat u via de post twee educatieve dvd's ontvangt die u niet besteld heeft, samen met een rekening van 20 euro . Bent u verplicht de factuur te betalen?

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

Nee, en je hoeft de dvd's niet terug te sturen	1
Nee, mits je de dvd's terugstuurt	2
Ja, je bent verplicht te betalen	3
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Stelt u zich voor dat u, nadat u een fiets heeft gekocht, merkt dat deze defect is. U merkt ook dat het verkoopcontract een clause bevat waarin iedere verantwoordelijkheid van de verkoper of producent om de defecten te verhelpen wordt afgewezen. Denkt u dat...?
----	---

(LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - EEN ANTWOORD MOGELIJK)

U de fiets moet houden en de clause moet accepteren. De verkoper is niet verantwoordelijk voor defecten die bestonden op het moment van aankoop/aflevering van de fiets.	1
U de fiets moet houden maar u die clause niet hoeft te accepteren. De verkoper is verantwoordelijk voor defecten die bestonden op het moment van aankoop/aflevering van de fiets, dus u heeft het recht om hem te vragen om hem te repareren of te vervangen.	2
WN\GA	3

NEW

Q10	Heeft u de afgelopen 12 maanden een legitime reden gehad om een klacht neer te leggen tijdens de aankoop of het gebruik van een goed of dienst in BELGIE?
-----	---

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

Ja - en u heeft maatregelen genomen om het probleem of problemen op te lossen	1
Ja - maar u heeft niets ondernomen	2
Nee	3
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

VRAAG Q11 ALS "Ja, en u heeft erover geklaagd bij de verkoper/leverancier/fabrikant",
CODE 1 IN Q10 - ANDEREN GAAN NAAR Q13

Q11	En wat heeft u gedaan?
-----	------------------------

(LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U heeft erover geklaagd bij de verkoper/leverancier	1,
U heeft erover geklaagd bij de fabrikant	2,
U heeft erover geklaagd bij een openbare instantie	3,
U heeft de zaak voorgelegd aan een geschillencommissie (ADR), zoals een ombudsman, arbitrage, mediation of bemiddelingsinstantie	4,
U heeft de betreffende zaak voorgelegd aan de rechtbank	5,
Overige (NIET OPLEZEN)	6,
WN\GA	7,

NEW

VRAAG Q12 ALS CODE 1 OF 2 OF 3 OF 4 OF 5 IN Q11 - ANDEREN GAAN NAAR Q14

VRAAG Q12.1 ALLEEN ALS CODE 1 IN Q11 \VRAAG Q12.2 ALLEEN ALS CODE 2 IN Q11\VRAAG Q12.3 ALLEEN ALS CODE 3 IN Q11\VRAAG Q12.4 ALLEEN ALS CODE 4 IN Q11\VRAAG Q12.5 ALLEEN ALS CODE 5 IN Q11

Q12 In het algemeen, hoe tevreden of ontevreden was u over de manier waarop uw klacht(en) werd(en) afgehandeld door de:

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Zeer tevreden	Tamelijk tevreden	Niet zo tevreden	Helemaal niet tevreden	WN\GA
1	Verkoper/Leverancier	1	2	3	4	5
2	Fabrikant	1	2	3	4	5
3	Openbare instantie	1	2	3	4	5
4	Geschillencommissie (ADR)	1	2	3	4	5
5	Rechtbank	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

VRAAG Q13 ALS "Ja, maar u heeft er niet over geklaagd", CODE 2 IN Q10 - ANDEREN GAAN NAAR Q14

UITSPRAKEN 1 TOT 6 ROTEREN

Q13 Wat was/waren de belangrijkste reden/redenen waarom u geen klacht indiende?

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

Het was onwaarschijnlijk dat er een bevredigende oplossing voor het probleem zou komen

De betrokken bedragen waren te klein

U wist niet hoe of waar u de klacht moest indienen

U was niet zeker van uw rechten als consument

U dacht dat het te lang zou duren.

U hebt in het verleden geprobeerd een klacht in te dienen voor andere problemen, maar dat had geen succes

Andere (ENQ. NIET VOORLEZEN)

WN\GA (NIET SUGGEREREN)

1,
2,
3,
4,
5,
6,
7,
8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

AAN ALLEN

--

--

Q14	Kunt u mij vertellen of u in de afgelopen 12 maanden, goederen of diensten via internet (website, email, etc) heeft aangeschaft in België of ergens anders, op één van de volgende manieren?
-----	--

(LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in België	1,
Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land	2,
Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd buiten de EU	3,
Nee	4,
WN\GA	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

VRAAG Q3 ALS CODE 1 OF 2 IN Q1.1. OF\EN Q.2 OF\EN Q1.3 - ANDEREN GA NAAR Q4

UITSPRAKEN 1 TOT 5 ROTEREN

VRAAG Q15.1 ALLEEN ALS CODE 1 IN Q14 - VRAAG Q15.2 ALLEEN ALS CODE 1 IN Q14 - VRAAG Q15.3 ALLEEN ALS CODE 2 IN Q14 - VRAAG Q15.4 ALLEEN ALS CODE 2 IN Q14 - VRAAG Q15.5 AAN ALLEN

--

Q15	Heeft u, in de afgelopen 12 maanden, een van de volgende situaties meegemaakt wanneer u iets via internet kocht in BELGIE of in een ander EU land ?
-----	---

(ENQ. LEES VOOR- 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Meegema akt	Niet meegema akt	WN\GA (NIET SUGGER EREN)
1	Een vertraging in de levering van een aankoop van een verkoper/leverancier gevestigd in BELGIE	1	2	3
2	U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd in BELGIE en het werd helemaal niet geleverd	1	2	3
3	Een vertraging in de levering van een aankoop van een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land	1	2	3
4	U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd in een ander EU-land en het werd helemaal niet geleverd	1	2	3

5	U wilde iets kopen van een verkoper / leverancier in een ander EU-land, maar de verkoper leverde of verkocht niet aan BELGIE	1	2	3
---	--	---	---	---

FL332 Q3 TREND MODIFIED

IEDEREEN

UITSPRAKEN 1 EN 2 ROTEREN

Q16	In welke mate bent u akkoord of niet akkoord met volgende uitspraken ?
-----	--

(LEES VOOR - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		helemaal mee akkoord	eerder mee akkoord	eerder niet mee akkoord	helemaal niet mee akkoord	WN/GA
--	--	----------------------------	--------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------

1	U heeft vertrouwen in uzelf voor het kopen van goederen of diensten via het internet van verkopers\leveranciers in België	1	2	3	4	5
2	U heeft vertrouwen in uzelf voor het kopen van goederen of diensten via het internet van verkopers\leveranciers in een ander EU-land	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Wanneer u in het algemeen denkt aan het kopen van goederen of diensten bij verkopers/leveranciers die elders in de Europese Unie zijn gevestigd, wat wij aanduiden als "grensoverschrijdend winkelen", kunt u mij dan zeggen in hoeverre u akkoord bent met elk van de volgende uitspraken.
-----	---

(ENQ. LEES VOOR- ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Helemaal akkoord	Eerder akkoord	Eerder niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN/GA (NIET SUGGER EREN)
--	--	---------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	-----------------------------------

1	U bent bereid om producten en diensten aan te kopen zelfs als dat in een andere Europese taal zou zijn,	1	2	3	4	5
2	U weet waar u informatie en advies kan krijgen met betrekking tot het aankopen van goederen en diensten over de landsgrenzen heen binnen de EU	1	2	3	4	5
3	U bent geïnteresseerd om in de komende 12 maanden een grensoverschrijdende aankoop te doen in de Europese Unie	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Heeft u gehoord van de Europese Consumenten Centra?

Ja	1
Nee	2
WN\GA	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

ASK Q19.2 ONLY IF CODE 1 "YES" IN Q19.1 \ ASK Q19.4 ONLY IF CODE 1 "YES" IN Q19.3

Q19 Heeft u een van volgende situaties meegemaakt in de afgelopen 12 maanden?

	Ja	Nee	WN\GA (NIET SUGGER EREN)
--	----	-----	-----------------------------------

1	U heeft misleidende of bedriegelijke advertenties , mededelingen of aanbiedingen gezien, Onder misleidende advertenties verstaan we advertenties die onjuiste informatie bevatten of feitelijke onjuiste informatie presenteren op een misleidende wijze over verkochte goederen en diensten ,	1	2	3
---	--	---	---	---

2	U heeft iets gekocht naar aanleiding van een advertentie of aanbieding die misleidend of bedrieglijk bleek te zijn	1	2	3
3	U bent frauduleuze reclame, verklaringen of aanbiedingen tegengekomen. Met frauduleuze reclame wordt er geprobeerd geld te verdienen zonder iets te verkopen, bijvoorbeeld, loterijzwendel.	1	2	3
4	U heeft iets gekocht naar aanleiding van een advertentie of aanbieding die frauduleus bleek te zijn	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

IEDEREEN

Q20 In welke verkoopkanalen loopt u het meeste kans om misleidende, bedrieglijke of frauduleuze advertenties of aanbiedingen tegen te komen?

(NIET OPLEZEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Internet	1,
Winkel	2,
Post	3,
Telefoon	4,
Aan de deur	5,
Anders	6,
WN\GA	7,

NEW

AAN ALLEN

SOCIODEMOGRAFISCHE VRAGEN

D6 Hebt u thuis een internetaansluiting?

Ja	1
Nee	2

FL 332 D6

D4 Hoe oud was u toen u uw voltijdse studies heeft beëindigd of stopgezet?

(ENQ. INDIEN DE RESPONDENT NOG STUDEERT, NOTEER DAN '00 - INDIEN DE RESPONDENT NIET HEEFT GESTUDEERD, NOTEER DAN 01 - INDIEN "WEIGERT", NOTEER "98" - INDIEN "WEET NIET" NOTEER "99")

D5a Voor wat uw huidige beroep betreft, zou u zeggen dat u zelfstandige bent, bediende bent, handarbeider bent, of zou u zeggen dat u zonder professionele activiteit bent?

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

Zelfstandige	1
Bediende	2
Handarbeider	3
Zonder professionele activiteit	4
Geweigerd (NIET SUGGEREREN)	5

VRAAG D5b ALS ZELFSTANDIG ONDERNEMER, CODE 1 IN D5a

D5b Bent u...?

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

Landbouwer, boswachter, visser	1
Zelfstandige-vakman-handelaar-winkelier(minder dan 5 personen in loondienst)	2
Vrij beroep dat een kwalificatie vereist (advocaat, arts, boekhouder, architect, ...)	3
Bedrijfsleider-industrieel-ondernemer(meer dan 5 personen in loondienst)	4
Anders \ geweigerd (NIET VOORLEZEN)	5

VRAAG D5c ALS IN LOONDIENST, CODE 2 IN D5a

D5c Bent u...?

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

Bediende die een kwalificatie vereist (arts, advocaat, boekhouder, architect)	1
Lid van de algemene directie-hoger kaderlid	2
Middenkader- geen deeluitmakend van de algemene directie	3
Ambtenaar(bediende bij de overheid)	4
Administratief bediende	5
Overige werknemer (verkoper, verpleegkundige)	6
Anders \ geweigerd (NIET VOORLEZEN)	7

VRAAG D5d ALS HANDARBEIDER, CODE 3 IN D5a

D5d Bent u...?

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

Opzichter \ teamleider	1
Geschoold arbeider	2
Ongeschoolde arbeider	3
Anders \ geweigerd (NIET VOORLEZEN)	4

VRAAG D5e ALS ZONDER EEN PROFESSIONELE ACTIVITEIT, CODE 4 IN D5a

D5e Bent u...?

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

Huisvrouw/huisman	1
Student (fulltime)	2
Gepensioneerd	3
Werkzoekende/werkeloos	4
Anders \ geweigerd (NIET VOORLEZEN)	5

D12 In welke provincie woont u ?

(LEES INDIEN NODIG VOOR - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD)

--	--	--

D13 Hou zou u uw woonplaats beschrijven, als ...?

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

Een plattelandsgemeente	1
Een kleine of middelgrote stad	2
Een grote stad	3
WEET NIET (NIET VOORLEZEN)	4

D18 Bezit u een gsm ?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN)

Ja	1
Nee	2

D20 Bezit u een vaste telefoonlijn ?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN)

Ja	1
Nee	2

D22 Kan u mij zeggen hoeveel personen van 15 jaar of ouder in uw gezin wonen, uzelf inbegrepen?

(SCHRIJF OP - INDIEN "WEET NIET" CODE '98'- INDIEN "GEWEIGERD" CODE '99')

			Aantal personen van 15 jaar of ouder in het gezin
--	--	--	---