

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Germany**

EB FLASH 358 - Consumers - DE

D1 Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

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

--	--

D2 Geschlecht eintragen.

Männlich	1
Weiblich	2

Einstellungen der Verbraucher zum Thema grenzüberschreitendes Einkaufen und Verbraucherschutz

UNTER EINEM VERKÄUFER VERSTEHT MAN JEMANDEN, DER IN EINEM GESCHÄFT ODER ÜBER EINE WEBSEITE EINE WARE VERKAUFT / UNTER EINEM ANBIETER VERSTEHT MAN JEMANDEN, DER EINE DIENSTLEISTUNG VERKAUFT

AN ALLE

--

Q1 Inwieweit stimmen Sie jeder der folgenden Aussagen zu oder nicht zu? In Deutschland...

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

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 einer außergerichtlichen Stelle zu klären (z. B. Schiedsgericht, Vermittlungs- oder Schlichtungsstelle)	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 sind solche Produkte, die Sicherheitsstandards nicht erfüllen, dies gilt nicht für Gewehre oder Messer.

Q2 Wenn Sie an alle non-food Produkte, die derzeit in Deutschland auf dem Markt sind, denken, also Produkte, die keine Lebensmittel sind, denken Sie, dass ...?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

im Wesentlichen alle non-food Produkte sicher sind	1
eine geringe Anzahl von non-food Produkten unsicher ist	2
eine große Anzahl von non-food Produkten unsicher ist	3
Spontan: Das kommt auf das Produkt an (NICHT VORLESEN)	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

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

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

im Wesentlichen alle Lebensmittelprodukte sicher sind	1
eine geringe Anzahl von Lebensmittelprodukten unsicher ist	2

eine große Anzahl von Lebensmittelprodukten unsicher ist	3
Spontan: Das kommt auf das Produkt an (NICHT VORLESEN)	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5

FL332 Q16

Q4 Wenn Sie an alles denken, was Sie in den letzten zwei Wochen gekauft haben: haben die Auswirkungen irgendeiner Ware oder einer Dienstleistung auf die Umwelt Ihre Wahl beeinflusst?

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

FL332 Q18 TREND MODIFIED

Q5.1 FRAGEN, FALLS "Die Auswirkungen irgendeiner Ware 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 Waren oder Dienstleistungen erhalten?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Durch Werbung oder Angebote	1,
Durch ein Umweltzeichen bzw. Ökolabel	2,
Spontan: Andere (Nicht vorlesen)	3,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4,

NEW

Q5.2 FRAGEN, FALLS "Die Auswirkungen irgendeiner Ware 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 Waren oder Dienstleistungen Ihre Wahl nicht beeinflusst haben?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Die Auswirkungen von Waren oder Dienstleistungen auf die Umwelt interessieren Sie nicht	1,
---	----

Sie sind auf keine Informationen über die Auswirkungen von Waren oder Dienstleistungen auf die Umwelt gestossen	2,
Sie halten umweltfreundliche Waren oder Dienstleistungen für zu teuer	3,
Sie haben kein Vertrauen in umweltbezogene Angaben	4,
Spontan: Andere (NICHT VORLESEN)	5,
Spontan: Nichts davon (NICHT VORLESEN)	6,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	7,

NEW

An alle

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

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

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7	Stellen Sie sich vor ein neuer Kühlschrank, den Sie vor 18 Monaten gekauft haben, geht ohne Ihr Verschulden kaputt. Es besteht keine verlängerte Garantie. Hätten Sie Anspruch darauf, dass der Kühlschrank kostenlos repariert oder ersetzt wird?
----	--

Ja	1
Nein	2
Spontan: 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?
----	---

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Nein, und Sie sind nicht verpflichtet, die DVDs zurückzuschicken	1
Nein, sofern Sie die DVDs zurückschicken	2
Ja, Sie sind zur Zahlung verpflichtet	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Stellen Sie sich vor, Sie kaufen ein Fahrrad und stellen anschließend fest, dass dieses Mängel aufweist. Der Kaufvertrag enthält eine Klausel, die jede Verantwortung des Verkäufers oder Herstellers für die Behebung von Mängeln ausschließt. Welcher der beiden folgenden Meinungen stimmen Sie zu?
----	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

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

1

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

2

Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe

3

NEW

Q10	Hatten Sie in den letzten 12 Monaten beim Kauf oder der Nutzung von Waren oder Dienstleistungen in Deutschland berechtigten Grund für eine Beschwerde?
-----	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Ja, und ich habe etwas unternommen um das/die Problem(e) zu lösen

1

Ja, aber ich habe nichts unternommen

2

Nein

3

Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe

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 Verkäufer / 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,

Spontan: Andere (NICHT VORLESEN)	6,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	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 mit Ihrer/Ihren Beschwerde(n) umgegangen wurde? Durch...

Nur eine Nennung möglich!

	Vorgaben bitte vorlesen!	sehr zufrieden	ziemlich zufrieden	Nicht sehr zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	----------------	--------------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

1	den Verkäufer/Anbieter	1	2	3	4	5
2	den Hersteller	1	2	3	4	5
3	die Behörde	1	2	3	4	5
4	eine Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung (ADR)	1	2	3	4	5
5	das 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 weswegen Sie nichts unternommen haben?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Sie hielten es für 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 Rechte als Verbraucher nicht bewusst	4,
Sie dachten, es würde zu lange dauern	5,
Sie hatten sich in der Vergangenheit schon einmal aufgrund anderer Probleme beschwert, hatten aber keinen Erfolg	6,
Spontan: Sonstiges (NICHT VORLESEN)	7,

Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

AN ALLE

CODE 4 NUR ALS EINFACHNENNUNG MÖGLICH

Q14 Bitte sagen Sie mir, ob Sie in den letzten 12 Monaten in Deutschland oder anderswo über das Internet (Webseite, E-Mail etc. ...) irgendwelche Waren oder Dienstleistungen auf einem der folgenden Wege erworben haben.

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Ja, von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in Deutschland	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,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

Q15.1-4 FRAGEN, FALLS CODE 1 ODER 2 IN Q14 - ALLE ANDEREN WEITER MIT Q15.5

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 in Deutschland oder in einem anderen EU-Mitgliedsland gekauft haben?

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Ist vorgekommen	Ist nicht vorgekommen	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-----------------	-----------------------	------------------------------------

1	Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, das bei einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in Deutschland gekauft wurde	1	2	3
2	Sie haben etwas von einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in Deutschland gekauft und es wurde überhaupt nicht geliefert	1	2	3

3	Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, das 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 Deutschland	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	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

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

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Wenn Sie einmal ganz allgemein an den Kauf von Waren oder Dienstleistungen über das Internet, das Telefon, per Post oder bei einer Auslandsreise bei Verkäufern / Anbietern mit Sitz in einem anderen EU-Land denken - was wir als "grenzüberschreitendes Einkaufen" bezeichnen -, bitte sagen Sie mir zu jeder der folgenden Aussagen, inwieweit Sie dieser zustimmen oder nicht zustimmen.

Nur eine Nennung pro Zeile!

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

1	Sie sind dazu bereit, Waren und Dienstleistungen in einer anderen Sprache der Europäischen Union zu kaufen	1	2	3	4	5
2	Sie wissen, wo Sie Informationen und Ratschläge zu grenzüberschreitenden Einkäufen in der EU erhalten	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	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	----	------	------------------------------------

1	Sie sind auf irreführende oder täuschende Werbung, Aussagen oder Angebote gestossen. Irreführende oder täuschende Werbung ist Werbung, die falsche Informationen enthält oder sachlich richtige Informationen in Bezug auf die zu verkaufenden Waren oder Dienstleistungen missverständlich verwendet	1	2	3
2	Sie haben aufgrund einer Werbung oder eines Angebots, das sich als irreführend oder täuschend herausgestellt hat, etwas gekauft	1	2	3
3	Sie sind auf betrügerische Werbung, Aussagen oder Angebote gestossen. Mit betrügerischer Werbung wird versucht Geld zu verdienen ohne irgendetwas zu verkaufen, z. B. mit einem erfundenen Lotteriegewinn	1	2	3
4	Sie haben aufgrund einer Werbung oder eines Angebots, das sich als betrügerisch herausgestellt hat, etwas gekauft	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

An alle

Q20 In welchen Verkaufskanälen, also bei welcher Art des Einkaufs, ist die Wahrscheinlichkeit am größten, dass Ihnen irreführende, täuschende oder betrügerische Werbung oder Angebote begegnen?

(NICHT VORLESEN - MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH)

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

NEW

AN ALLE

DEMOGRAFIE

D6 Haben Sie zu Hause eine Internetverbindung?

Ja	1
Nein	2

FL 332 D6

D4 | Wie alt waren Sie, als Sie mit Ihrer Schul- bzw. Universitätsausbildung aufgehört haben?

(INT.: Falls Befragter "noch studiert", Code "00", Falls keine Schulausbildung, Code 01; Falls "keine Angabe" Code 98; falls "Weiß nicht " Code 99)

--	--

D5a | Würden Sie in Bezug auf Ihre derzeitige Berufstätigkeit sagen, dass Sie selbständig, Angestellter, Arbeiter oder zurzeit nicht berufstätig sind?

Nur eine Nennung möglich!

Selbständig	1
Angestellter	2
Arbeiter	3
Nicht berufstätig	4
Spontan: Verweigert (NICHT VORLESEN)	5

D5b FRAGEN, FALLS SELBSTSTÄNDIG, CODE 1 IN D5a

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

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Landwirt, Forstwirt, Fischer	1
Inhaber eines Geschäfts, Handwerker	2
Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ...)	3
Geschäftsführer eines Unternehmens	4
Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN)	5

D5c FRAGEN, FALLS ANGESTELLTER, CODE 2 IN D5a

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

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Freiberufler im Angestelltenverhältnis (z.B. angestellter Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ...)	1
Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management	2
Mittleres Management	3
Beamter	4
Büroangestellter	5
Sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenpfleger/in, ...)	6
Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN)	7

D5d FRAGEN, FALLS ARBEITER, CODE 3 IN D5a

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

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Supervisor/Vorarbeiter/Meister (Teamleiter etc.)	1
Arbeiter	2
Ungelernter Arbeiter	3

Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN) 4

D5e FRAGEN, FALLS NICHT BERUFSTÄTIG, CODE 4 IN D5a

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

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Hausfrau \ Hausmann	1
Schüler \ Student (Vollzeit)	2
Rentner \ Pensionär	3
Auf Arbeitssuche	4
Spontan: 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 einer ländlichen Gegend, also auf dem Dorf, in einer Kleinstadt oder Mittelstadt oder in einer großen Stadt?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung!

Ländliche Gegend	1
Klein- oder Mittelstadt	2
Große Stadt	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

D18 Besitzen Sie ein Mobiltelefon?

(NICHT VORLESEN)

Ja	1
Nein	2

D20 Besitzen Sie ein Festnetztelefon in Ihrem Haushalt?

(NICHT VORLESEN)

Ja	1
Nein	2

D22 Wie viele Personen ab 15 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?

(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
--	--	---