

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Luxembourg (German)**

EB FLASH 358 - Consumers - LUG

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 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. In Luxemburg...

Nur eine Nennung pro Zeile!

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	[WN/KA]
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	...im Allgemeinen respektieren die Verkäufer / Anbieter Ihre Rechte als Verbraucher	1	2	3	4	5

5	...ist es leicht, Streitfragen mit Verkäufern/ Anbietern mit Hilfe einer aussergerichtlichen Instanz (Schiedsgericht, Vermittlungsstelle oder Schlichtungsstelle) zu klären	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 ausser Lebensmittel denken, die derzeit in Luxemburg auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...?

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

im wesentlichen alle Produkte sicher sind	1
eine geringe Anzahl von Produkten unsicher sind	2
eine große Anzahl von Produkten unsicher sind	3
[Kommt auf das Produkt an]	4
[WN/KA]	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Wenn Sie an alle Produkte denken, die derzeit in Luxemburg auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...?

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

im Wesentlichen alle Lebensmittel sicher sind	1
eine geringe Anzahl von Lebensmitteln unsicher sind	2
eine große Anzahl von Lebensmitteln unsicher sind	3
Kommt auf das Lebensmittel an	4
[WN/KA]	5

FL332 Q16

Q4 Wenn Sie an alles denken, was Sie in den letzten 2 Wochen gekauft haben: haben die Auswirkungen irgendeines Produkts oder einer Dienstleistung auf die Umwelt Ihre Wahl beeinflusst?

- | | |
|---------|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |
| [WN/KA] | 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, |
| Spontan: Andere (Nicht vorlesen) | 3, |
| Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe | 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, |
| Spontan: Andere (Nicht vorlesen) | 5, |
| Spontan: Nichts davon (NICHT VORLESEN) | 6, |

Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe 7,

NEW

An alle

Q6 Angenommen, Sie hätten 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
[WN/KA] 3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Stellen Sie sich vor, ein neuer Kühlschrank, den Sie vor 18 Monaten gekauft haben, geht ohne ein Mitverschulden ihrerseits kaputt. 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
[WN/KA] 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 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
[WN/KA] 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 Meinungen 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
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	3

NEW

Q10	Hatten Sie in den letzten 12 Monaten einen Grund Beschwerde einzureichen während eines Einkaufs oder Gebrauchs von Produkten oder Dienstleistungen in Luxemburg
-----	---

Vorlesen Nur eine Antwort möglich

Ja - und Sie haben etwas unternommen, um das/die Probleme zu lösen	1
Ja - aber Sie haben nichts unternommen	2
Nein	3
[WN/KA]	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,
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 Im Allgemeinen, wie zufrieden oder unzufrieden waren Sie mit der Art und Weise, wie Ihre Beschwerde(n) aufgenommen wurde(n) vom/von...?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Sehr zufrieden,	Ziemlich zufrieden,	Nicht sehr zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden	Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	-----------------	---------------------	----------------------	---------------------------	------------------------------------

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, daß Sie nichts unternommen haben?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Es war unwahrscheinlich, dass für Ihr Problem eine zufriedenstellende Lösung gefunden worden wäre	
Die Summe, um die es ging, war zu gering	1,
Sie wussten nicht, wo und wie Sie sich beschweren sollten	2,
Sie waren sich Ihrer Verbraucherrechte nicht bewusst	3,
Sie dachten, es würde zu lange dauern	4,
Sie hatten sich in der Vergangenheit schon einmal aufgrund anderer Probleme beschwert, dies aber erfolglos	5,
Spontan: Sonstiges	6,
[WN/KA]	7, 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

An alle

CODE 4 NUR ALS EINFACHNENNUNG MÖGLICH

--

Q14	Haben Sie in den letzten 12 Monaten in Luxemburg oder anderswo irgendwelche Produkte oder Dienstleistungen über das Internet, das Telefon oder per Post gekauft?
-----	--

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)
--

- | | |
|---|----|
| Ja, bei einem Verkäufer / Anbieter aus Luxemburg | 1, |
| Ja, bei einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland | 2, |
| Ja, bei einem Verkäufer / Anbieter mit Sitz außerhalb der EU | 3, |
| Nein | 4, |
| Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe | 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 Luxemburg oder in einem anderen EU-Mitgliedsland gekauft haben?
-----	---

Nur eine Nennung pro Zeile!

		Ist vorgekommen	Ist nicht vorgekommen	[WN/KA]
--	--	-----------------	-----------------------	---------

1	Eine Verzögerung bei der Lieferung von etwas, was bei einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Luxemburg gekauft wurde	1	2	3
2	Sie haben etwas von einem Verkäufer/Anbieter mit Sitz in Luxemburg 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 Luxemburg	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 bei Händlern/Anbietern aus Luxemburg 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 - egal ob per Internet, Post, Telefon oder während einer Auslandsreise, was wir als "grenzüberschreitendes Einkaufen" bezeichnen -, bitte sagen Sie mir zu jeder der folgenden Aussagen, wie sehr Sie dieser zustimmen oder nicht zustimmen.

Nur eine Nennung pro Zeile!

		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Lehne eher ab	Stimme überhaupt nicht zu	[WN/KA]
--	--	-------------------------	----------------	---------------	---------------------------	---------

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	[WN/KA]
--	--	----	------	---------

1	Ihnen sind irreführende oder täuschende Werbungen, Aussagen oder Angebote aufgefallen. Irreführende oder täuschende Werbungen sind, welche falsche Informationen oder Halbwahrheiten in einer Art und Weise täuschend über Waren oder Dienstleistungen anbieten.	1	2	3
2	Sie haben auf eine Werbung oder ein Angebot hin etwas gekauft, das sich als irreführend oder täuschend herausgestellt hat	1	2	3
3	Sie haben betrügerische Werbung, Aussagen oder Angebote erhalten, welche nur dazu dienen Geld zu erhalten ohne etwas zu verkaufen, wie z.B. Bauernfängerei bei der Lotterie	1	2	3
4	Sie haben auf eine Werbung oder ein Angebot hin etwas gekauft, das 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)

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

DEMOGRAPHIE

D6 Besitzen Sie zu Hause einen Internetzugang?

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?

(die Antworten vorlesen -Nur eine Antwort möglich)

Selbstständig	1
Angestellte/r	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?

(die Antworten vorlesen Nur eine Antwort möglich)

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

D5c FRAGEN, FALLS ANGESTELLTER, CODE 2 IN D5a

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

(die Antworten vorlesen. Nur eine Antwort möglich)

Freiberufler im Angestelltenverhältnis (z.B. Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt)	1
Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management	2
Mittlere Angestellte / Beamte (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?

(die Antworten vorlesen. Nur eine Antwort möglich)

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?

(die Antworten vorlesen. Nur eine Antwort möglich)

Hausfrau\Hausmann	1
Schüler\Student (Vollzeit)	2
Rentner, Pensionär	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, dass Sie in einer ländlichen Gegend, also auf dem Dorf, in einer Kleinstadt oder Mittelstadt oder in einer großen Stadt leben?
-----	--

Vorlesen! Nur eine Nennung!

Ländliche Gegend	1
Klein- oder Mittelstadt	2
Große Stadt	3
WN (NICHT VORLESEN)	4

D18	Haben sie ein Handy ?
-----	-----------------------

(Nicht vorlesen)

Ja	1
Nein	2

D20	Haben sie ein Festnetztelefon ?
-----	---------------------------------

(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 Haushalt leben
--	--