ZA5793

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

Country Questionnaire
Luxembourg (Luxembourgish)

EB FLASH 358 - Consumers - LUL

D1	Wéi aal sidd Dir?

(OPSCHREIWEN - WANN "REFUS" CODE '99')

D2	Geschlecht vum P.I.

Mann	1
Fra	2

De Konsumenten hir Meenung iwwert grenziwwerschreidenden Handel a Konsumenteschutz

E VERKEEFER ASS DEN HÄNDLER VUM WUEREBUTTEK ODER DER WEBSÄIT / E FOURNISSEUR ASS DE VERKEEFER VUN ENGEM SERVICE

UN ALLEGUER

Q1	Kënnt Dir mir fir jidweree vun de folgende Virschléi soen, ob Dir domadder averstane sidd oder net? Zu Lëtzebuerg…

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

		Ganz averstanen	Averstanen	Net averstanen	Guer net averstan	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	…vertraut Dir den onofhängege Konsumentenorganisatiounen, fir Är Rechter als Konsument ze beschützen	1	2	3	4	5
2	…vertraut Dir den öffentleche Gewalten, fir Är Rechter als Konsument ze beschützen	1	2	3	4	5
3	…fillt Dir, dass Dir duerch déi aktuell Moosname vum Konsumenteschutz genuch protegéiert sidd	1	2	3	4	5
4	…am Allgemenge respektéieren d'Verkeefer/Fournisseuren Är Rechter als Konsument	1	2	3	4	5

5	..ass et einfach, Streitfäll mat Verkeefer/Ubidder durch eng aussergeriichtlech Instanz (Schlichtungs-, Mediatiouns- oder Vermëttlungsorgansimus)ze reegelen	1	2	3	4	5
6	...ass et einfach, Litigeë mat Verkeefer/Ubidder viru Geriicht ze léisen	1	2	3	4	5
7	...hutt Dir Äert Verbraucherverhalen duerch eng Mediegeschicht (z.B. d'Produkt oder d'Geschäft gewiesselt) geännert	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

VIRLIESEN: "Produktsécherheet" bezitt sech just op Konsumenteprodukten an net op industriell Produiten. Net sécher Produiten entspriechen net de Sécherheetsstandards, keng Gewierer oder Messeren.

Q2	Wann Dir un all d'Net-Liewensmëttel-Produkter denkt, déi de Moment zu Lëtzebuerg um Maart sinn, mengt Dir, dass.... ?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Am Weesentlechen all d'Produite sécher sinn	1
Eng kleng Unzuel vun Produite net sécher sinn	2
Eng bedeitend Unzuel vun Produite net sécher sinn	3
Dat hängt vum Produit of (SPONTAN)	4
WN/KÄ (NET VIRILIESEN)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3	A wann Dir un all d'Liewensmëttel denkt, déi momentan zu Lëtzebuerg um Maart sinn, mengt Dir, dass...?

VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT

Am Weesentlechen all d'Produite sécher sinn	1
Eng kleng Unzuel vun Produite net sécher sinn	2
Eng bedeitend Unzuel vun Produite net sécher sinn	3
Dat hängt vum Produit of (SPONTAN)	4
WN/KÄ (NET VIRILIESEN)	5

FL332 Q16

Q4	Wann Dir alles a Betruecht zidd, wat Dir an deenen 2 leschten Wochen kaaft hutt: Hat den ökologeschen Impakt vun engem Produkt (oder Service) een Afloss op Äre Choix?

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

Q5.1 FROE WANN "Den ökologeschen Impakt vun engem Produit oder Service huet Äre Choix beaflosst", CODE 1 BEI Q4 - ANER BEI Q5.2 GOEN

AUSSOEN 1 AN 2 ROTÉIEREN

Q5.1	Wou krut Dir d'Informatiounen iwwert den ökologeschen Impakt vun de Produiten oder Servicer, déi Dir kaaft hutt?

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Duerch Reklammen oder Offeren	1,
Duerch en Öko-Label	2,
Aner (NET VIRLIESEN)	3,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4,

NEW

Q5.2 FROE WANN "Den ökologeschen Impakt vun engem Produit oder Service huet Äre Choix net beaflosst", CODE 2 BEI Q4 - ANER BEI Q6 GOEN

AUSSOEN 1 BIS 4 ROTÉIEREN / CODE 6 ASS EN EENZELNE CODE

Q5.2	Könnt Dir soen, firwat den ökologeschen Impakt vun de Produiten oder Servicer, déi Dir kaaft hutt, Äre Choix net beafloost huet?

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Dir sidd net um ökologeschen Impakt vu Produiten oder Servicer interesséiert	1,
Dir sidd op keng Informatiounen iwwert den ökologeschen Impakt vu Produiten oder Servicer gestouss	2,
Dir fannt, dass ëmweltfrëndlech Produiten oder Servicer ze deier sinn	3,
Dir traut ökologesche Behaaptungen net	4,
Aner (NET VIRLIESEN)	5,
Keen dovun (NET VIRLIESEN)	6,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	7,

NEW

UN ALLEGUER

Q6	Ugeholl, Dir hutt Wuer per Post, Telefon oder am Internet bestallt, denkt Dir, dass Dir d`Recht hutt, d`bestallte Wuer 4 Deeg no hirer Liwwerung zréckzeginn an Är Suen erëmzekréien, ouni e Grond unzeginn?

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7	Stellt Iech vir, en neie Frigo, deen Dir virun 18 Méint kaaft hutt, geet ouni Feeler vun Ärer Säit futti. Dir hutt keng verlängert Garantie matkaaft. Hutt Dir e Recht drop, dass e fir näischt gefléckt oder ersat gëtt?

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8	Stellt Iech vir, Dir kritt mat der Post zwou pädagogesch DVDen, déi Dir net bestallt hutt, zesumme mat enger Rechnung iwwer 20 Euro fir d`Produiten. Musst Dir d`Rechnung bezuelen?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Nee, an Dir musst d`DVDen och net zréckschécken	1
Nee, virausgesat, dass Dir d`DVDen zréckschéckt	2
Jo, Dir musst d`Rechnung bezuelen	3
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Stellt Iech vir, Dir hutt e Vëlo kaaft an Dir stellt fest, dass e futti ass. Dir stellt och fest, dass de Contrat de vente eng Klausel enthält, an där de Verkeefer oder Fabrikant all Responsabilitéit wéinst Feeler zréckwéist. Denkt Dir, dass ...?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Dir de Vëlo halen an d'Klausel akzeptéiere sollt. De Verkeefer ass net responsabel fir Feeler zum Zäitpunkt, wou Dir de Vëlo kaaft hutt/geliwwert krut.	1
Dir de Vëlo hale sollt, mä d'Klausel net akzeptéiere musst. De Verkeefer ass responsabel fir Feeler zum Zäitpunkt, wou Dir de Vëlo kaaft hutt/geliwwert krut, an dofir hutt Dir d'Recht, hien ze froen, dass e gefléckt oder ersat gëtt.	2
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3

NEW

Q10	Hutt Dir an de leschten 12 Méint en Grond gehaat eng Plainte ze maachen, bei engem Kaaf oder Gebrauch vun Produiten oder Servicer hei zu Lëtzebuerg?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo - an Dir hutt eppes gemaach, fir de Problem / d´Problemer ze léisen	1
Jo - mee Dir hutt näischt ënnerhol	2
Nee	3
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

Q11 FROE WANN "Jo, an ech hunn eppes gemaach, fir de Problem/d'Problemer ze léisen", CODE 1 BEI Q10 - ANER BEI Q13 GOEN

Q11	A wat hutt Dir gemaach?

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Dir hutt Iech beim Händler/Fournisseur beschwéiert	1,
Dir hutt Iech beim Fabrikant beschwéiert	2,
Dir hutt Iech bei enger ëffentlecher Instanz beschwéiert	3,
Dir hutt de Problem virun eng aussergeriichtlech Schlichtungsorganisatioun (ADR) wéi en Ombudsmann, Schiedsrichter, Mediateur oder Vermëttlungsorgan bruecht	4,
Dir hutt d'Affär viru Geriicht bruecht	5,
Aner (NET VIRLIESEN)	6,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	7,

NEW

Q12 FROE WANN CODE 1 ODER 2 ODER 3 ODER 4 ODER 5 BEI Q11 - ANER BEI Q14 GOEN

Q12.1 JUST FROE WANN CODE 1 BEI Q11 / Q12.2 JUST FROE WANN CODE 2 BEI Q11 / Q12.3 JUST FRO WANN CODE 3 BEI Q11 / Q12.4 JUST FROE WANN CODE 4 BEI Q11 / Q12.5 JUST FROE WANN CODE 5 BEI Q11

Q12	Wéi zefridden oder onzefridde waart Dir am Allgemenge mat der Manéier, wéi Är Reklamatioun(en) traitéiert gouf(en) vun dem/der…

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		ganz zefridden	éischter zefridden	Éischter net zefridden	Guer net zefridden	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Händler/Fournisseur	1	2	3	4	5
2	Fabrikant	1	2	3	4	5
3	Ëffentlecher Instanz	1	2	3	4	5
4	Aussergeriichtlecher Schlichtungsorganisatioun (ADR)	1	2	3	4	5
5	Geriicht	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

Q13 FROE WANN "Jo, mä mä Dir hutt näischt gemaach/Iech net beschwéiert", CODE 2 BEI Q10 - ANER BEI Q14 GOEN

AUSSOEN 1 BIS 6 ROTÉIEREN

Q13	Wat war(en) den Haaptgrond/d'Haaptgrënn, dass Dirnäischt ënnerhol hutt?

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Et war onwahrscheinlech, dass Dir eng zefriddestellend Léisung fir Äre Probleem kritt hätt	1,
D`concernéiert Zomme waren ze kleng	2,
Dir wosst net, wéi a wou Iech beschwéieren	3,
Dir waart Iech net sécher iwwert Äre Rechter als Konsument	4,
Dir duecht, et géif ze laang daueren	5,
Dir hat an der Vergaangenheet probéiert, Iech wéinst anere Problemer ze beschwéieren, mä Dir hat keen Erfolleg	6,
Aner (SPONTAN)	7,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

UN ALLEGUER

CODE 4 ASS EN EENZELNE CODE

Q14	Hutt Dir an de leschten 12 Méint Gidder oder Servicer iwwer Internet, Telefon oder mat der Post zu Lëtzebeurg oder soss anzwousch op eng vun de folgenden Aart a Weise kaaft?

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Jo, bei engem Verkeefer/ Fournisseur zu Lëtzebuerg	1,
Jo, bei engem Verkeefer/Fournisseur an engem aneren EU-Land	2,
Jo, bei engem Verkeefer/Fournisseur ausserhalb vun der EU	3,
Nee	4,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

ASK Q15.1-4 IF CODE 1 OR 2 IN Q14 – OTHERS GO TO Q15.5

AUSSOEN 1 BIS 5 ROTÉIEREN

Q15.1 JUST FROE WANN CODE 1 BEI Q14 - Q15.2 JUST FROE WANN CODE 1 BEI Q14 - Q15.3 JUST FROE WANN CODE 2 BEI Q14 - Q15.4 JUST FROE WANN CODE 2 BEI Q14 - Q15.5 ALL FROEN

Q15 Hutt Dir während de leschten 12 Méint eng vun de folgende Situatiounen erlieft, wou Dir eppes am Internet zu Lëtzebuerg oder an engem aneren EU-Land kaaft hutt?

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

		Geschitt	Net geschitt	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Eng Verspéidung vun der Liwwerung vun eppes, wat Dir bei engem Verkeefer zu Lëtzebuerg kaaft hutt	1	2	3
2	Dir hutt eppes bei engem Verkeefer zu Lëtzebuerg kaaft an et ass ni geliwwert ginn	1	2	3
3	Eng Verspéidung vun der Liwwerung vun eppes, wat Dir bei engem Verkeefer an engem aneren EU-Land kaaft hutt	1	2	3
4	Dir hutt eppes bei engem Verkeefer an engem aneren EU-Land kaaft an et gouf ni geliwwert	1	2	3
5	Dir wollt eppes bei engem Verkeefer an engem aneren EU-Land kafen, mee de Verkeefer huet net op Lëtzebuerg geliwwert oder verkaaft	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

UN ALLEGUER

AUSSOEN 1 AN 2 ROTÉIEREN

Q16	A wéi engem Mooss sidd Dir mat de folgenden Aussoen averstanen oder net averstanen?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		ganz averstanen	éischter averstanen	éischter net averstanen	guer net averstan	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Dir fillt Iech sécher, fir Produiten oder Servicer iwwert den Internet vun Händler/Fournisseuren zu Lëtzebuerg ze kafen	1	2	3	4	5
2	Dir fillt Iech sécher, fir Produiten oder Servicer iwwert den Internet vun Händler/Fournisseuren an engem aneren EU-Land ze kafen	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Am Allgemenge wann Dir iwwer d'Kafe vun Saachen oder Servicer vu Verkeefer aus aneren EU-Länner nodenkt, egal op per Internet , Post, Telefon oder während enger Auslandsrees, daat mir als "grenziwwerschreidende Shopping" bezeechnen, sot mir w.e.g. a wéi engem Mooss Dir mat de folgenden Aussoen averstane sidd oder net averstane sidd.

(ENG ÄNTWERT PRO LINN)

		Ganz averstanen	Éischter averstanen	Éischter net averstanen	Guer net averstanen	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Dir sidd bereed, Saachen a Servicer ze kafen, andeems Dir eng aner EU-Sprooch benotzt	1	2	3	4	5
2	Dir wësst, wou Dir Informatiounen an Rotschléi iwwer grenziwwerschreidende Shopping an der EU kritt	1	2	3	4	5

3	Dir sidd drun interesséiert, an den nächsten 12 Méint eng grenziwwerschreidend Transaktioun ze maachen	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18	Hutt Dir scho vun den europäeschen Konsumentenzentren / Centres européens des consommateurs héieren?

Jo	1
Nee	2
WN/KÄ	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

Q19.2 JUST FROE WANN CODE 1 "JO" BEI Q19.1 / Q19.4 JUST FROE WANN CODE 1 "JO" BEI Q19.3

Q19	Ass Iech eng vu de folgende Situatiounen an de leschten 12 Méint geschitt?

		Jo	Nee	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Dir sidd op täuschend oder falsch Reklammen, Behaaptungen oder Offere gestouss. Täuschend oder falsch Reklammen sinn déi, déi falsch Informatiounen oder nëmen Halefwourechten iwwer Produiten oder Servicer uginn.	1	2	3
2	Dir hutt op eng Publizitéit oder eng Offer hin eppes kaft, daat sech als falsch oder bedréieresch erausgestallt huet	1	2	3
3	Dir sidd op betrügeresch Reklammen, Behaaptungen oder Offere gestouss. Betrügeresch Reklammen hätten gären Suen, ouni eppes ze verkafen, wéi z.B. Bauerefänkerei bei der Lotterie	1	2	3
4	Dir hutt op eng Publizitéit oder eng Offer hin eppes kaft, daat sech als frauduléis erausgestallt huet	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

UN ALLEGUER

Q20	A wéi enge Verkeefskanäl ass et am wahrscheinlechsten, dass Dir op falsch, täuschend oder betrügeresch Reklammen oder Offere stousst?

NÄISCHT SUGGERÉIEREN - NET VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Internet	1,
Buttek	2,
Post	3,
Telefon	4,
Verkaf op der Hausdier	5,
Autres	6,
WN/KÄ	7,

NEW

UN ALLEGUER

DEMOGRAPHIQUES

D6	Hutt Dir doheem eng Internetverbindung?

Jo	1
Nee	2

FL 332 D6

D4	Wéi al waart Dir, wou Dir mat Äre ganzdeegleche Studien opgehalen hutt?

(INT.: WANN "NACH AM GAANGEN ZE STUDÉIEREN", CODE '00' - WANN "KENG STUDIË GEMAACH", CODE '01' - WANN "REFUS", CODE '98' - WANN "WEESS NET", CODE '99')

D5a	Wat Är aktuell Beschäftegung ugeet, géift Dir soen, datt Dir selbstänneg, Employé, Aarbechter oder ouni professionell Aktivitéit sidd?

(LIEST D'ÄNTWERTEN VIR - NËMMEN ENG ÄNTWERT MÉIGLECH)

Selbstänneg	1
Employé	2
Aarbechter	3
Ouni professionell Aktivitéit	4
Refus (NET VIRLIESEN)	5

D5b FROE WANN EMPLOYÉ, CODE 1 AN D5a

D5b	Géift Dir soen, Dir wiert...?

LIEST D'ÄNTWERTEN VIR - NËMMEN ENG ÄNTWERT MÉIGLECH)

Bauer, Bëschaarbechter/Fierschter, Fëscher	1
Geschäftsmann, Handwierker	2
Fräiberufler (Affekot, Dokter, Comptabel, Architekt...)	3
Chef d'entreprise	4
Aner\Refuséiert (NET VIRLIESEN)	5

D5c FROE WANN EMPLOYÉE, CODE 2 AN D5a

D5c	Géift Dir soen, Dir wiert...?

(LIEST D'ÄNTWERTEN VIR - NËMMEN ENG ÄNTWERT MÉIGLECH)

Ugestallten (ugestallten Dokter, Affekot, Comptabel, Architekt...)	1
Direktioun, Direktor oder Top Kader/Cadre supérieur	2
Mëttlere Kader	3
Staatsbeamten	4
Bürosemployé	5
Aneren Employé (Verkeeferin, Krankeschwëster, ...)	6
Aner\Refuséiert (NET VIRLIESEN)	7

D5d FROE WANN AARBECHTER, CODE 3 AN D5a

D5d	Géift Dir soen, Dir wiert...?

(LIEST D'ÄNTWERTEN VIR - NËMMEN ENG ÄNTWERT MÉIGLECH)

Inspekter\Viraarbechter (Teammanager, ...)	1
Aarbechter	2
Onqualifizéierten Aarbechter	3
Aner\Refuséiert (NET VIRLIESEN)	4

D5e FROE WANN OUNI PROFESSIONELL AKTIVITÉIT, CODE 4 AN D5a

D5e	Géift Dir soen, Dir wiert...?

(LIEST D'ÄNTWERTEN VIR - NËMMEN ENG ÄNTWERT MÉIGLECH)

Hausfra / Hausmann	1
Student (Vollzäit)	2
Pensionéiert	3
Op der Sich no enger Aarbecht	4
Aner\Refuséiert (NET VIRLIESEN)	5

D12	A wéi enger Regioun wunnt Dir am Moment?

(VIRLIESE WANN NÉIDEG - JUST ENG ÄNTWERT)

D13	Géif Dir soen, dass Dir an … ?

VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT

	engem Duerf wunnt	1
	enger klenger oder mëttelgrousser Stad wunnt	2
	enger grousser Stad wunnt	3
	Weess net (NET VIRLIESEN)	4

D18	Hut dir en Handy ?
	NET VIRLIESEN

	Jo	1
	Nee	2

D20	Hut dir en Telefon ?
	NET VIRLIESEN

	Jo	1
	Nee	2

D22	Kënnt Dir mir soen wéivill Persounen vu 15 Joer a méi bei Iech am Stot liewen, Iech selwer mat abegraff?
	(OPSCHREIWEN - WANN "WEESS NET" CODE '98' - WANN "REFUS" CODE '99')

		Zuel vu Leit vu 15 Joer oder méi am Stot