

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Netherlands**

EB FLASH 358 - Consumers - NL

D1 | Wat is uw leeftijd?

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

--	--

D2 | (ENQ.: NOTEER GESLACHT ZONDER TE VRAGEN)

Man	1
Vrouw	2

Houdingen van consumenten ten opzichte van grensoverschrijdende handel en consumentenbescherming

EEN VERKOPER IS DEGENE DIE HET ARTIKEL VERKOOPT, HETZIJ VIA EEN WINKEL OF WEBSITE; EEN LEVERANCIER IS DE VERKOPER VAN EEN DIENST

IEDEREEN

--

Q1 | Kunt u voor ieder van de volgende uitspraken zeggen in hoeverre u het er mee eens of oneens bent? In Nederland...

(OPLEZEN - EEN ANTWOORD MOGELIJK)

		Zeer mee eens	Mee eens	Niet mee eens	In het geheel niet mee eens	WN\GA (NIET OPLEZEN)
1	... vertrouwt u erop dat onafhankelijke consumentenorganisaties uw rechten als consument beschermen	1	2	3	4	5
2	... vertrouwt u erop dat de overheid 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 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 consumeergedrag veranderd ten gevolge van een bepaald verhaal in de media (bijv. van winkel of product veranderd)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

LEES VOOR: "Productveiligheid" heeft alleen betrekking op consumentenproducten en omvat geen industriële producten. Met onveilige producten bedoelen wij producten die niet voldoen aan bepaalde veiligheidsstandaarden. Geweren of messen, bijvoorbeeld, vallen daar niet onder.

Q2 Wanneer u denkt aan alle non-foodproducten die momenteel op de markt zijn in Nederland, vindt u dan dat...

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

In wezen alle non-foodproducten veilig zijn	1
Een klein aantal non-foodproducten onveilig is	2
Een groot aantal non-foodproducten onveilig is	3
Hangt af van het product (NIET OPLEZEN)	4
WN/GA	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

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

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

In wezen alle voedingsproducten veilig zijn	1
Een klein aantal voedingsproducten onveilig is	2
Een groot aantal voedingsproducten onveilig is	3
Hangt af van het product (NIET OPLEZEN)	4
WN/GA	5

FL332 Q16

Q4 Als u denkt aan alles wat u vorige week heeft gekocht, speelde dan de gevolgen die een product of dienst op het milieu heeft een rol in uw keuze?

Ja	1
Nee	2
WN/GA	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 de informatie gevonden over de gevolgen die een door u gekocht product of dienst heeft op het milieu?

(LEES OP - MEER 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 voor het milieu van de door u gekochte producten of diensten geen invloed hebben gehad op uw keuze?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

U bent niet geïnteresseerd in de gevolgen die producten of diensten hebben voor het milieu	1,
U bent geen informatie tegengekomen over de gevolgen die producten of diensten hebben voor het milieu	2,
U vindt dat milieuvriendelijke producten 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	Stel dat u een artikel per post, telefoon of het internet heeft besteld. Heeft u volgens u dan het recht om het artikel 4 dagen na bezorging, zonder opgaaf van reden, terug te sturen en uw geld terug te krijgen?
----	---

--

Ja	1
Nee	2
WN/GA	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

--

Q7	Stel dat een nieuwe koelkast die u 18 maanden geleden gekocht heeft buiten uw schuld kapot gaat. U heeft echter geen uitgebreide garantie gekocht. Heeft u dan volgens u het recht om deze gratis te laten repareren of vervangen?
----	--

--

Ja	1
Nee	2
WN/GA	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

--

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

(OPLEZEN - ÉÉN 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	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...?
----	---

(OPLEZEN - ÉÉN 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 de fiets te repareren of te vervangen.	2
WN/GA	3

NEW

Q10	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een geldige reden gehad om te klagen toen u in Nederland goederen of services kocht of gebruikte?
-----	--

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, en u heeft actie ondernomen om het probleem of de problemen op te lossen	1
Ja, maar u heeft geen actie ondernomen	2
Nee	3
WN/GA	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

VRAAG Q11 ALS "Ja, en u heeft actie ondernomen om het probleem of de problemen op te lossen", CODE 1 IN Q10 - ANDEREN GAAN NAAR Q13

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

(LEES OP - MEER 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, 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 Hoe tevreden of niet tevreden was u in het algemeen over de manier waarop uw klacht(en) werd(en) afgehandeld door de:

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Zeerv 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	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 geen actie ondernomen", 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?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

U achtte het onwaarschijnlijk dat er een bevredigende oplossing voor het probleem zou komen

De bedragen waar het om ging 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 heeft in het verleden geprobeerd een klacht in te dienen, maar dit had geen succes

Iets anders (NIET OPLEZEN)

WN/GA

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

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

IEDEREEN

CODE 4 IS EEN ENKELE CODE

Q14 Kunt u mij vertellen of u in de afgelopen 12 maanden, producten of diensten via internet, telefonisch of per post heeft aangeschaft, in Nederland of ergens anders, op één van de volgende manieren...?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

Ja, bij een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland	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 Q15.1-4 ALS CODE 1 OF 2 IN Q14 - ANDEREN GA NAAR Q15.5

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 toen u iets via internet, telefonisch of per post kocht in Nederland of ergens anders?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD)

		Meegemaakt	Niet meegemaakt	WN/GA
1	Een vertraging in de levering van iets wat u kocht van een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland	1	2	3
2	U kocht iets van een verkoper/leverancier gevestigd in Nederland en het werd helemaal niet geleverd	1	2	3
3	Een vertraging in de levering van iets wat u kocht 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 Nederland	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

IEDEREEN

UITSPRAKEN 1 EN 2 ROTEREN

Q16 In welke mate bent u het eens of oneens met elk van de volgende uitspraken?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Sterk mee eens	Eens	Oneens	Sterk mee oneens	WN/GA
1	U bent vol vertrouwen als u producten of diensten aanschaft via het internet van verkopers/leveranciers in Nederland	1	2	3	4	5
2	U bent vol vertrouwen als u producten of diensten aanschaft 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 hetzij via internet, hetzij via een ander kanaal op afstand (via de post of telefonisch) 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 het eens of oneens bent met elk van de volgende uitspraken.

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD)

		Helemaal mee eens	Eerder mee eens	Eerder mee oneens	Helemaal mee oneens	WN/GA
1	U bent bereid om producten en diensten te bestellen met behulp van een andere taal van de Europese Unie	1	2	3	4	5

2	U weet waar u informatie en advies kan verkrijgen over grensoverschrijdend winkelen in de Europese Unie	1	2	3	4	5
3	U heeft interesse 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 Consumentencentra?

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 in de afgelopen 12 maanden een van volgende situaties meegemaakt?

		Ja	Nee	WN/GA
1	U heeft misleidende of bedriegelijke advertenties, mededelingen of aanbiedingen gezien. Onder misleidende advertenties verstaan wij advertenties die onjuiste informatie bevatten of feitelijk juiste informatie presenteren op een misleidende wijze over verkochte goederen of diensten	1	2	3
2	U kocht iets naar aanleiding van een advertentie of aanbieding die misleidend of bedriegelijk bleek te zijn	1	2	3
3	U bent frauduleuze reclame, mededelingen of aanbiedingen tegengekomen. Met frauduleuze reclame probeert men geld te verdienen zonder iets te verkopen, zoals bijvoorbeeld met loterijzwendel	1	2	3
4	U kocht iets naar aanleiding van een advertentie of aanbieding die frauduleus bleek te zijn	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

IEDEREEN

Q20 Via 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

IEDEREEN

DEMOGRAFISCHE VRAGEN

D6 Heeft u thuis een internetaansluiting?

Ja	1
Nee	2

FL 332 D6

D4 Hoe oud was u toen u uw schoolopleiding of studie beëindigde? Het gaat om een VOLLEDIGE DAGOPLEIDING.

(INT: INDIEN "NOG BEZIG MET OPLEIDING", CODE '00' - INDIEN "GEEN OPLEIDING GENOTEN" CODE '01' - INDIEN "WEIGERING" CODE '98' - INDIEN "WEET NIET" CODE '99')

D5a Voor wat uw huidige beroep betreft, zou u zeggen dat u zelfstandig ondernemer bent, in loondienst bent, handarbeider bent, of zou u zeggen dat u zonder professionele activiteit bent?

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Zelfstandig ondernemer	1
In loondienst	2
Handarbeider	3
Zonder professionele activiteit	4
Geweigerd (NIET OPLEZEN)	5

VRAAG D5b ALS ZELFSTANDIG ONDERNEMER, CODE 1 IN D5a

D5b Bent u...?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Boer, boswachter, visser	1
Winkelier, handwerker	2
Vakman (advocaat, arts, boekhouder, architect, ...)	3
Bestuurder van een bedrijf	4
Anders / geweigerd (NIET OPLEZEN)	5

VRAAG D5c ALS IN LOONDIENST, CODE 2 IN D5a

D5c Bent u...?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Vakman (arts, advocaat, boekhouder, architect)	1
Algemene directie, bestuur, topmanagement	2
Middenkader	3
Ambtenaar	4
Administratief medewerker	5
Overige werknemer (verkoper, verpleegkundige)	6
Anders / geweigerd (NIET OPLEZEN)	7

VRAAG D5d ALS HANDARBEIDER, CODE 3 IN D5a

D5d Bent u...?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Opzichter / voorman (teamleider)	1
Handarbeider	2
Ongeschoold handarbeider	3
Anders / geweigerd (NIET OPLEZEN)	4

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

D5e Bent u...?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Huisvrouw/-man	1
Student (voltijds)	2
Gepensioneerd	3
Werkzoekend	4
Anders / geweigerd (NIET OPLEZEN)	5

D12 In welke provincie woont u ?

(LEES INDIEN NODIG VOOR - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD)

--	--	--

D13 Woont u ...?

(ENQ.: LEES OP - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Op het platteland of in een dorp	1
In een kleine of middelgrote stad	2
In een grote stad	3
WEET NIET (NIET VOORLEZEN)	4

D18 Bent u in het bezit van een mobiele telefoon?

(ENQ.: NIET OPLEZEN)

JA	1
NEE	2

D20 Bent u in het bezit van een vaste telefoonlijn?

(ENQ.: NIET OPLEZEN)

JA	1
NEE	2

D22 Kunt u mij zeggen hoeveel personen van 15 jaar of ouder bij u thuis wonen, inclusief uzelf?

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

Aantal personen van 15 jaar of ouder in het gezin