

**ZA5794**

**Flash Eurobarometer 359  
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire  
Belgium (Flemish)**

A Flashnummer

--	--	--	--

FL331 A

B land

--	--

FL331 B

C Nummer van het interview

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE NACE-code (steekproefinformatie)

--	--	--	--	--	--

NACE-code - 4 cijfers

FL331 NACE

SIZE Omvang van bedrijf (steekproefinformatie)

--	--	--	--	--	--

Omvang van bedrijf

FL331 SIZE

(INTRO1) Hallo, ik ben (NAAM), en ik bel vanwege Het Nationaal Instituut voor Dataverzameling uit Brussel. Mag ik spreken met (NAAM VAN DE RESPONDENT OF FUNCTIE\ROLBESCHRIJVING ALS ER GEEN NAAM IS GEGEVEN)?

(INTRO2) ALS DE RECEPTIE OM AANVULLENDE INFORMATIE VRAAGT: We nemen contact op met belangrijke BESLISSINGNEMERS in bedrijven in heel Europa met betrekking tot hun meningen over actuele zakelijke onderwerpen. De feedback zal worden gebruikt om de besluitvorming te ondersteunen en om toekomstig Europees beleid uit te stippelen. Ik zou het erg op prijs stellen mocht ik met hem of haar kunnen spreken,

ALS DE IN AANMERKING KOMENDE RESPONDENT NIET BESCHIKBAAR IS, MAAK DAN EEN AFSPRAAK

(INTRO3) (WANNEER SPREKEND MET DE DOELRESPONDENTEN) Hallo, ik ben (NAAM), en ik bel vanwege Het Nationaal Instituut voor Dataverzameling, een marktonderzoeksbureau gelegen te Brussel,

ALS P5d<>"" EN P5d<>999 GEEF WEER "DOORVERWIJZING GEDAAN DOOR"" & P5d  
(OP HETZELFDE SCHERM ALS INTRO3)

(INTRO4) We nemen contact op met belangrijke beslissingnemers in bedrijven in heel Europa met betrekking tot hun meningen over actuele zakelijke onderwerpen en wij zouden uw mening erg op prijs stellen. De feedback zal worden gebruikt om de besluitvorming te ondersteunen en om toekomstig Europees beleid uit te stippelen. Het gesprek zal hoogstens een kleine 15 minuten in beslag nemen,

VRAAG LAN1 ENKEL IN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 In welke taal kunnen we het interview afnemen ?

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

	1
België - Nederlands	2
België - Frans	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36
	37

	38
	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(GERUSTSTELLING VAN RESPONDENT) Ik wil u ervan verzekeren dat uw medewerking volledig vrijwillig is en dat al uw antwoorden vertrouwelijk zijn. Voor kwaliteitsdoeleinden kan dit interview worden geregistreerd. Ik ga u eerst een paar vragen stellen over uw bedrijf ,,,

AAN ALLEN

P1 Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan eindgebruikers?

- |     |   |
|-----|---|
| Ja  | 1 |
| Nee | 2 |

FL331 P1

ALS "NEE", CODE 2 IN P1, STOP VERVOLGENS INTERVIEW

P2a Hoeveel werknemers werken er in uw bedrijf?

(INT.: ALS "WEET NIET\GEEN ANTWOORD", CODE '999') - (ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

					werknemers
--	--	--	--	--	------------

FL331 P2a

ALS MINDER DAN 10 WERKNEMERS, P2a<10, STOP INTERVIEW - ALS P2a=999, GA NAAR P2b - ANDEREN GA NAAR P3

P2b Heeft uw bedrijf...

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

Minder dan 10 werknemers in dienst	1
10 tot 49 werknemers in dienst	2
50 tot 249 werknemers in dienst	3
Meer dan 250 werknemers in dienst	4
WN\GA (NIET SUGGEREREN)	5

FL331 P2b

P3 | Wat is uw functie in het bedrijf waar u werkt?

(NIET SUGGEREREN - SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Algemeen manager	1
Commercieel\Verkoopmanager	2
Marketingmanager	3
Andere (specifieer)	4

FL331 P3

VRAAG P3o EN P4 ALS "ANDERE", CODE 4 IN P3 - ANDEREN GA NAAR D5

P3o | Welk andere functie heeft u ?

(NOTEER LETTERLIJK EN VOLLEDIG )

2 | 2 | (2052,2053-2056)

FL331 P3o

P4 | Heeft u beslissingsverantwoordelijkheid binnen uw bedrijf?

(ENQ. – 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja	1
Nee	2

FL331 P4

VRAAG P5a, P5b, P5c, P5d EN P5e ALS "NEE", CODE 2 IN P4 - ALS "JA", CODE 1 IN P4 GA NAAR D5

--

P5a	Het spijt mij zeer, maar voor dit onderzoek mogen wij alleen respondenten interviewen die beslissingsverantwoordelijkheid hebben. Kunt u mij vertellen wat de naam van de persoon is die de commerciële activiteiten van het bedrijf leidt (commercieel manager, verkoopmanager, marketingmanager)?
-----	---

(INT.: SCHRIJF DE NAAM OP VAN DE PERSOON NAAR WIE WORDT DOORVERWEZEN - ALS "GEEN ANTWOORD\GEWEIGERD", CODE '999')
---

10	2		(2058,2059-2078)
----	---	--	------------------

--

FL331 P5a
-----------

--

P5b	Wat is zijn\haar functie?
-----	---------------------------

(INT.: SCHRIJF DE FUNCTIE OP VAN DE PERSOON NAAR WIE WORDT DOORVERWEZEN - ALS "GEEN ANTWOORD\GEWEIGERD", CODE '999')
--

10	2		(2079,2080-2099)
----	---	--	------------------

--

FL331 P5b
-----------

--

P5c	Kunt u mij zijn\haar toestelnummer of rechtstreeks telefoonnummer geven?
-----	--

(INT.: NOTEER HET TOESTELNUMMER\RECHTSTREEKS NUMMER VAN DE PERSOON NAAR WIE WORDT DOORVERWEZEN - ALS "GEEN ANTWOORD\GEWEIGERD", CODE '999')
---

10	2		(2100,2101-2120)
----	---	--	------------------

--

--

FL331 P5c

--

P5d Spreek ik met (GEGEVEN NAAM)?

(INT.: NOTEER DE NAAM VAN DE PERSOON MET WIE U SPREEKT - ALS "GEEN ANTWOORD\GEWEIGERD", CODE '999')

10 2 (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e DOORVERBINDEN VAN HET GESPREK

(ENQ. – 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

De respondent verbindt u door met de juiste persoon	1
U maakt een afspraak met de juiste persoon	2

FL331 P5e

ALS CODE 1 IN P5e GA DAN NAAR INTRO3 - ALS CODE 2 STOP HET CONTACT

--

D3 Welke van de volgende producten/diensten verkoopt u aan eindgebruikers? Met voeding bedoelen we: voedsel dat consumenten thuis kunnen opeten, kunnen afhalen of ter plekke kunnen opeten.

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

Voedingsproducten	1,
Niet-voedingsproducten	2,
Diensten	3,
Overige (NIET VOORLEZEN)	4,
WN\GA(NIET VOORLEZEN)	5,

NEW BASED ON FL331 D3

D5 In hoeveel EU-landen doet u tegenwoordig aan grensoverschrijdende verkoop met de eindgebruiker? "Met grensoverschrijdende verkoop bedoelen we verkoop via e-commerce/internet, postorder, televerkoop/call center of vertegenwoordigers die de klant thuis bezoeken, wanneer de eindgebruiker in een andere EU-lidstaat woont dan de verkoper. Verkoop via verkooppunten geldt niet als grensoverschrijdende verkoop aan de eindgebruiker.

(INT.: ALS "U VERKOOPT ALLEEN AAN CONSUMENTEN IN UW EIGEN LAND", CODE '00'  
- ALS "WEET NIET/GEEN ANTWOORD", CODE '99')

land(en)

FL331 D5 MODIFIED TREND

Q1 Hoe belangrijk zijn de volgende hindernissen voor de ontwikkeling van uw grensoverschrijdende verkopen in andere EU-landen?

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Ze er be lang rijk	E er der be lang rijk	E er der on be lang rij k	He le maal n iet be lang rijk	W N I G A
1	Aanvullende kosten om te voldoen aan verschillende nationale belastingregels (bijv. btw-regels)	1	2	3	4	5
2	Aanvullende kosten om te voldoen aan verschillende regels voor de consumentenbescherming en contractwetgeving (inclusief juridisch advies)	1	2	3	4	5
3	Hogere kosten van grensoverschrijdende levering in vergelijking met binnenlandse levering	1	2	3	4	5

4	Mogelijk hogere kosten voor het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen	1	2	3	4	5
5	Mogelijk hogere kosten voor risico op fraude en wanbetalingen bij grensoverschrijdende verkopen	1	2	3	4	5
6	Extra kosten die ontstaan uit taalverschillen	1	2	3	4	5
7	Extra kosten van dienst na aankoop service in grensoverschrijdende transacties	1	2	3	4	5
8	Beperkingen op grensoverschrijdende verkoop die zijn opgelegd door fabrikanten of leveranciers	1	2	3	4	5
9	Extra kosten die ontstaan door verschillende consumptiegewoonten	1	2	3	4	5
10	Hogere kosten door geografische afstand	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	Bent u van plan om grensoverschrijdend te verkopen aan consumenten in een EU-land anders dan België binnen de komende 12 maanden?
----	---

Ja	1
Nee	2
WN/GA	3

NEW

"Consumentenwetgeving" dient te worden opgevat als wetgeving die betrekking heeft op de economische belangen van consumenten die niet productveiligheid omvat. Wanneer vragen betrekking hebben op productveiligheid, dan zal dit expliciet worden vermeld.

Q3	Wanneer u nu denkt aan consumentenwetgeving kunt u me dan vertellen in hoeverre u met de volgende uitspraken akkoord of niet akkoord bent. Ik wil graag nogmaals bevestigen dat alle antwoorden strikt anoniem zullen worden behandeld.
----	---

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN/GA
--	--	------------------	---------	--------------	-----------------------	-------

1	U voldoet aan de consumentenwetgeving	1	2	3	4	5
2	Uw concurrenten voldoen aan de consumentenwetgeving.	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Als u in het algemeen denkt aan de mogelijke manieren voor het zoeken of verkrijgen van relevante informatie en advies over consumentenwetgeving met betrekking tot België of een ander EU-land, vertelt u mij dan in welke mate u het eens of oneens bent met de volgende uitspraken.
----	--

(LEES VOOR - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN/NR
--	--	------------------	---------	--------------	-----------------------	-------

1	U weet waar u informatie en advies kunt verkrijgen over consumentenwetgeving in België	1	2	3	4	5
2	U weet waar u informatie en advies kunt verkrijgen over consumentenwetgeving in andere EU-landen	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5 "Consumentenautoriteiten" zijn nationale, regionale en lokale publieke autoriteiten die marktbeveiligingsactiviteiten en andere activiteiten uitvoeren, die zijn bedoeld om naleving van de consumenten- en productveiligheidswetgeving te waarborgen. Bent u in de afgelopen 12 maanden door de consumentenautoriteiten (of door consumentenorganisaties) geïnformeerd dat ze van mening zijn dat u de consumentenwetgeving overtreedt? Bijvoorbeeld tijdens een vergadering of een telefoongesprek met een functionaris, door u een brief of een e-mailbericht te sturen waarin u in kennis werd gesteld van het niet naleven van de wetgeving, door u voor het gerecht te dagen of via een vordering tot staking of met een administratieve procedure die kan leiden tot opgelegde boetes en andere maatregelen.

Ja	1
Nee	2
WN\GA	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q6a NIET VRAGEN IN IE EN UK - IE EN UK GA NAAR Q6b

Q6a Kunt u de volgende uitspraak correct aanvullen? De consument heeft het recht om reparatie van een defect product te vragen...

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

Binnen 1 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop	1
Binnen 2 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop	2
Binnen 2 jaar vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop en langer voor enkele specifieke producten	3
Geen van bovengenoemde( NIET VOORLEZEN)	4
WN\GA	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

VRAAG Q6b ALLEEN IN IE EN UK - ANDEREN GA NAAR Q7 - Q6b NIET VRAGEN IN SCHOTLAND - SCHOTLAND GA NAAR Q6c

Q6b

(LEES VOOR - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

VRAAG Q6c ALLEEN IN SCHOTLAND - ANDEREN GA NAAR Q7

Q6c

(LEES VOOR - EEN ANTWOORD MOGELIJK)

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

AAN ALLEN

Q7 Ik ga vier stellingen voorlezen over wetgeving met betrekking tot commerciële praktijken in België. Dit zijn verboden en niet-verboden praktijken. Kunt u voor elke stelling aangeven of deze praktijk verboden is of niet?

(ENQ. 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Verboden	Niet verboden	WN/GA
1	Een factuur, of vergelijkbaar document dat een betaling tracht te bekomen, bijsluiten in marketingmateriaal.	1	2	3
2	Producten tegen zeer lage prijzen adverteren in vergelijking met andere aanbiedingen zonder voldoende voorraad te hebben van de te verkopen producten	1	2	3
3	Overdreven uitspraken doen in een advertentie	1	2	3
4	Een product als "gratis" omschrijven, hoewel het alleen gratis verkrijgbaar is voor klanten die een betalend telefoonnummer bellen	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8 Bent u afgelopen twaalf maanden misleidende of bedriegelijke advertenties, uitspraken of aanbiedingen van concurrenten tegengekomen? Misleidende of bedriegelijke advertenties zijn advertenties die valse informatie bezitten of juiste informatie op een misleidende manier presenteren over goederen of diensten.

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

Ja, meerdere malen	1
Ja, een of twee keer	2
Nee	3
WN\GA	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9 Bent u in de afgelopen twaalf maanden frauduleuze uitspraken of aanbiedingen tegengekomen, gemaakt door uw concurrenten? Frauduleuze advertenties proberen geld te verdienen zonder iets te verkopen, bijvoorbeeld een loterijzwendel.

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

Ja, meerdere malen	1
Ja, een of twee keer	2
Nee	3
WN\GA	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10 Vertrouwt u in het algemeen uitspraken en aanbiedingen die worden gedaan door uw concurrenten over de impact van hun producten op het milieu?

(LEES VOOR - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, altijd	1
Ja, in de meeste gevallen	2
Ja, in sommige gevallen	3
Nee, nooit	4
WN/GA	5

NEW BASED ON FL331 Q9

VRAAG Q11 ALS "Detailhandelaars verkopen niet-voedingsproducten", CODE 2 in D3

Q11	"Productveiligheid" heeft alleen betrekking op consumentenproducten en omvat geen industriële producten. Onveilige producten zijn producten die niet aan veiligheidsstandaarden voldoen, geen geweren of messen. Wanneer u denkt aan alle non-food producten (niet-voedingsmiddelen) die momenteel op de markt zijn in België, bent u dan van mening dat...?
-----	--

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

Alle niet-voedingsproducten in wezen veilig zijn	1
Een klein aantal niet-voedingsproducten niet veilig is	2
Een aanzienlijk aantal niet-voedingsproducten niet veilig is	3
WN\GA	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

VRAAG Q12 ALS "Detailhandelaars verkopen voedingsproducten", CODE 1 in D3

Q12	Wanneer u denkt aan alle voedingsproducten die momenteel op de markt zijn in België bent u dan van mening dat...?
-----	---

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

Alle voedingsproducten in wezen veilig zijn	1
Een klein aantal voedingsproducten niet veilig is	2
Een aanzienlijk aantal voedingsproducten niet veilig is	3
WN\GA	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

VRAAG Q12 ALS "Detailhandelaars verkopen voedingsproducten", CODE 2 in D3

Q13	Heeft met betrekking tot productveiligheid één van de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden in uw bedrijf in de afgelopen twee jaar?
-----	---

(ENQ. LEES VOOR 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Ja	Nee	WN\GA
--	--	----	-----	-------

1	U hebt klachten van klanten ontvangen over de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3
2	De autoriteiten controleerden de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3
3	De autoriteiten verzochten u een product dat u verkocht terug te nemen of terug te roepen	1	2	3
4	De autoriteiten verzochten u een openbare waarschuwing uit te geven over de veiligheid van een product dat u verkocht	1	2	3

5	U, als detailhandelaar, voerde tests uit om te verzekeren dat een product dat u verkocht veilig was	1	2	3
6	Een andere handhavingsactie met betrekking tot productveiligheid	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

VRAAG Q14.2 ALS "Detailhandelaars verkopen non-foodproducten", CODE 2 in D3

VRAAG Q14.3 ALS "Detailhandelaars verkopen voedingsproducten", CODE 1 in D3

VRAAG Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 AAN ALLEN

Q14	De volgende uitspraken hebben betrekking op het toezien op de naleving van de consumenten- en productveiligheidswetgeving. Kunt u mij zeggen of u met de volgende uitspraken helemaal akkoord, akkoord, niet akkoord of helemaal niet akkoord bent:
-----	---

(ENQ LEES VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	WN\GA
--	--	------------------	---------	--------------	-----------------------	-------

1	De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche in België	1	2	3	4	5
2	(ALLEEN VRAGEN INDIEN D3=2) De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de productveiligheidswetgeving in uw branche in België	1	2	3	4	5
3	(ALLEEN VRAGEN INDIEN D3=1) De openbare autoriteiten zien actief toe op, en waarborgen de naleving van de voedselveiligheidswetgeving in uw branche in België	1	2	3	4	5

4	Consumenten NGO's zien actief toe op de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche in België	1	2	3	4	5
5	Zelfregulerende organisaties zien actief toe op de naleving van de gedrags- of praktijkcodes in uw branche in België	1	2	3	4	5
6	De media rapporteren regelmatig over bedrijven die de consumentenwetgeving niet naleven in uw sector	1	2	3	4	5
7	U hebt uw commerciële praktijken veranderd als gevolg van een verhaal in de media	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

VRAAG ALLEN BEHALVE FINLAND en ZWEDEN

Q15a Kent u instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (d.w.z. scheidsrechters, bemiddelaars, ombudsmannen, bemiddelingsorganen, commissies voor consumentengeschillen, andere buitengerechtelijke instanties voor geschillenbeslechting) om geschillen met consumenten te regelen in België?

(OPLEZEN - EÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, maar u bent geen lid van een geschillencommissie	1
Ja, en u bent lid van een geschillencommissie	2
Nee	3
WN\GA	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

VRAAG Q15b ALLEEN IN FINLAND

Q15b

(LEES OP - EEN ANTWOORD MOGELIJK)

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

VRAAG Q15c ALLEEN in ZWEDEN

Q15c	
------	--

(LEES VOOR - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

VRAAG Q16a als "alternatieve geschillenbeslechting", code 1 of 2 in Q15a

--

Q16a	Heeft u in de afgelopen 2 jaar een beroep gedaan op instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (d.w.z. scheidsrechters, bemiddelaars, ombudsmannen, bemiddelingsorganen, commissies voor consumentengeschillen, andere buitengerechtelijke instanties voor geschillenbeslechting) om geschillen met consumenten te regelen?
------	---

(LEES VOOR - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, meer keren	1
Ja, een of twee keer	2
Nee	3
WN/GA	4

NEW

VRAAG Q16b alleen in Finland en als "kent geschillencommissies", code 1 of 2 in Q15b

VRAAG Q16b alleen in Zweden en als "kent geschillencommissies", code 1 of 2 in Q15b

--

Q16b	
------	--

(LEES VOOR - EEN ANTWOORD MOGELIJK)

	1
	2
	3
	4

NEW

SOCIODEMOGRAFISCHE VRAGEN

PROG: Het bedrag moet rechtstreeks in lokale valuta worden ingevoerd, dit bedrag wordt automatisch geconverteerd naar euro's (de conversietabel is verzonden)

--

D1	Wat was de omzet van uw bedrijf het afgelopen jaar?
----	---

(INT.: ALS "WEET\GEEN ANTWOORD", CODE '999')

										€
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

FL331 D1

--

D2	Gebruikt u de volgende verkoopkanalen voor detailhandel?
----	--

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

E-commerce\internet	1,
Postorder (per post)	2,
Televerkoop\callcenter (met uitzondering van e-commerce. bijv. telefonische verkoop, tv-winkelen)	3,
Verkoop via vertegenwoordigers die consumenten thuis bezoeken	4,
Directe detailhandel (d.w.z. winkels)	5,
Overige (NIET SUGGEREREN)	6,
WN\GA	7,

FL331 D2

--

D4	In welke taal verkoopt u aan eindgebruikers ?
----	---

(ENQ. NIETS SUGGEREREN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Bulgaars	1,
Tsjechisch	2,

Kroatisch	3,
Deens	4,
Nederlands	5,
Engels	6,
Ests	7,
Fins	8,
Frans	9,
Duits	10,
Grieks	11,
Hongaars	12,
Iers	13,
Italiaans	14,
Lets	15,
Litouws	16,
Maltees	17,
Pools	18,
Portugees	19,
Roemeens	20,
Slovaaks	21,
Sloveens	22,
Spaans	23,
Zweeds	24,
IJslands	25,
Noors	26,
Luxemburgs	27,
Russisch	28,
Andere	29,
WN\GA	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Dit is het einde van het interview, hartelijk dank voor uw tijd. We wensen u nog een prettige dag/avond,







)

)

)

)

)























