ZA5942

Flash Eurobarometer 396
(Retailers´ Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 4)

Country Questionnaire
Luxembourg (Luxembourgish)

Flash Eurobarometer FL396 - D'Attitude vun den Eenzelhändler zu grenziwwergräifendem Handel an dem Konsumenteschutz 2014

A	Flash-Nummer

B	Land

C	Nummer vum Interview

NACE	NACE-Code (Informatioun fir Echantillon)

				NACE-Code (4 Zuelen)

SIZE	Gréisst vun der Entreprise (Informatioun fir Echantillon)

					Gréisst vun der Entreprise

(INTRO1) Moien, mäin Numm ass (Numm) vun N.I.D. Daat ass en Institut fir national Maartfuerschung. Kann ech w.e.g. mam (Numm oder Titel wann keen Numm genannt gouf) schwätzen?

(INTRO2) WANN DE PORTIER/RECEPTIONIST/SEKRETÄR NO WEIDEREN INFORMATIOUNE FREET: Mir kontaktéiere Leit a Féirungspositiounen an Entreprisen a ganz Europa, fir no hire Meenungen iwwer aktuell Businessthemen ze froen. De Feedback wäert benotzt ginn als Support, fir Decisiounen ze huelen an zukünfteg europäesch Politiken auszeschaffen. Ech géif et immens appreciéieren, wann ech mat him oder hier kéint schwätzen, fir seng/hir Meenung an der Etude anzebezéien.

WANN DEN INTERVIEWTEN, DEEN A FRO KËNNT, NET DISPONIBEL ASS, W.E.G. E RENDEZ-VOUS MAACHEN

(INTRO3) (WANN DIR MAT DEN DESIGNÉIERTEN INTERVIEWTE SCHWÄTZT) Moien, mäin Nummer ass (NUMM) vun N.I.D, enger Maartfuerschungsentreprise.

WA P5d<>"" AN P5d<> 999 W.E.G. "EMFEELUNG VUN: " WEISEN & P5d (OP DEM SELWESCHTE SCHIERM WÉI INTRO3)

(INTRO4) Mir kontaktéiere Leit a Féirungspositiounen an Entreprisen a ganz Europa, fir no hire Meenungen iwwer aktuell Businessthemen ze froen, a mir géifen et immens appreciéieren, wann Dir géift matmaachen. De Feedback wäert benotzt ginn als Support, fir Decisiounen ze huelen an zukünfteg europäesch Politiken auszeschaffen. Hätt Dir e bëssi Zäit, fir op e puer Froen ze äntweren? Et dierft net méi laang wéi 15 Minutten daueren...

LAN1 NËMMEN AN BE, EE, FI, IE, LV, LU AN MT FROEN

LAN1 A wéi enger Sprooch wëllt Dir dësen Interview maachen?

(ENQ. VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
Lëtzebuerg - Lëtzebuergesch	23
Lëtzebuerg - Franséisch	24
Lëtzebuerg - Däitsch	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

(BEROUEGUNG VUM INTERVIEWTEN) Ech kann Iech versécheren, dass Är Kooperatioun komplett fräiwëlleg ass an dass all Är Äntwerte vertraulech behandelt ginn. Wéinst der Qualitéitskontroll a fir Ausbildungszwecker kann et sinn, dass dësen Interview matgelauschtert oder opgeholl gëtt. Fir d'éischt stellen ech e puer Froe just fir Klassifikatiounszwecker...

UN ALLEGUER

P1	Verkeeft Är Entreprise direkt un Endverbraucher?

Jo	1
Nee	2

FL359 P1

WANN "NEE", CODE 2 BEI P1, DANN INTERVIEW STOPPEN

P2a	Wéi vill Mataarbechter hutt Dir an Ärer Entreprise?

(ENQ.: WANN "WN/KÄ", CODE '999') - (JUST ENG ÄNTWERT)

					Mataarbechter

FL359 P2a

WA MANNER WÉI 10 MATAARBECHTER, P2a<10, INTERVIEW STOPPEN - WA P2a=999, BEI P2b GOEN - ANER BEI P3 GOEN

P2b	Huet Är Entreprise...

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

	Manner wéi 10 Mataarbechter	1
	zwëschen 10 an 49 Mataarbechter	2
	zwëschen 50 an 249 Mataarbechter	3
	250 Mataarbechter oder méi	4
	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5

FL359 P2b

WA MANNER WÉI 10 EMPLOYÉEN, P2b=1 oder WA WEESS NET, P2b=5, STOP INTERVIEW - ANER BEI P3 GOEN

P3	Wat ass Är genee Funktioun an deem Betrieb, wou Dir schafft?

(NET VIRLIESEN - JUST ENG ÄNTWERT)

	Generaldirekter	1
	Directeur/Chef de vente	2
	Marketingchef	3
	Eppes aneres (SPEZIFIZÉIEREN)	4

FL359 P3

P3o A P4 FROE WANN "EPPES ANERES", CODE 4 BEI P3 - ANER BEI D2 GOEN

P3o	Wéi eng aner?

(OPSCHREIWEN)

2	2	**(2032,2033-2036)**

FL359 P3o

P4	Musst Dir an Ärem Verantwortungsberäich Décisiounen huelen?

(NËMMEN ENG ÄNTWERT)

	Jo	1
	Nee	2

FL359 P4

P5a, P5b, P5c, P5d a P5e FROE WANN "NEE", CODE 2 BEI P4 - WANN "JO", CODE 1 BEI P4 BEI D2 GOEN

P5a	Et deet mir leed, mä fir dës Etude däerfe mir just Leit interviewen, déi an hirem Verantwortungsberäich Décisioune mussen huelen. Kënnt Dir mir w.e.g. de Numm vun der Persoun soen, déi fir d'Geschäftsaktivitéiten oder d'Venten an der Entreprise responsabel ass (Directeur de vente, Chef de vente, Marketingchef)?

(INT.: W.E.G. DEN NUMM VUN DER EMFEELUNG OPSCHREIWEN - WANN "KENG ÄNTWERT/REFUS", CODE '999')

10	2	**(2038,2039-2058**

FL359 P5a

P5b	Wat ass säin/hiren Titel?

(INT.: W.E.G. DEN TITEL VUN DER EMFEELUNG OPSCHREIWEN - WANN "KENG ÄNTWERT/REFUS", CODE '999')

10	2	**(2059,2060-2079**

FL359 P5b

P5c	Kënnt Dir mir w.e.g. seng/hir Extensioun oder direkt Telefonsnummer ginn?

(INT.: W.E.G. D'EXTENSIOUN/DIREKT TELEFONSNUMMER VUN DER EMFEELUNG OPSCHREIWEN - WANN "KENG ÄNTWERT/REFUS", CODE '999')

10	2	**(2080,2081-2100**

FL359 P5c

P5d	Ass ett richteg, datt ech mat (NUMM NENNE) schwätzen?

(INT.: W.E.G. DEN NUMM VUN DER PERSOUN, MAT DÄR DIR SCHWÄTZT, OPSCHREIWEN - WANN "KENG ÄNTWERT/REFUS", CODE '999')

10	2	**(2101,2102-2121)**

FL359 P5d

P5e	WEIDERLEEDE VUM URUFF

(NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Den Interviewte verbënnt Iech mat der recommandéierter Persoun	1
Dir wäert d'emfuele Persoun méi spéit uruffen	2

FL359 P5e

WA CODE 1 BEI P5e, BEI INTRO3 GOEN - WA CODE 2, KONTAKT STOPPEN

UN ALLEGUER

D2: LAND VUM INTERVIEW AUS DER GRUPP VUN ÄNTWEREN "EU-MEMBERSTATEN" AUSSCHLÉISSEN; CODE 29 - EENZELNE CODE

D2	Ausser Lëtzebuerg, a wat fir EU-Länner maacht Dir am Moment grenziwwergräifend Verkeef un Endkonsumenten? E "grenziwwergräifende Verkaf" ass e Verkaf un en Endkonsument deen an engem aneren EU-Land wunnt wéi de Verkeefer selwer. Dëst betrëfft net Verkeef déi op enger physescher Verkafsplaz gemaach goufen.

(NET VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH)

EU-Memberstaaten	
Éisterräich	1,
Belsch	2,
Bulgarien	3,
Kroatien	4,
Zypern	5,
Tscheschesch Republik	6,
Dänemark	7,
Estland	8,
Finnland	9,
Frankräich	10,
Däitschland	11,
Griicheland	12,
Ungarn	13,
Irland	14,
Italien	15,
Lettland	16,
Litauen	17,
	18,
Malta	19,
Holland	20,
Polen	21,
Portugal	22,
Rumänien	23,
Slowakei	24,
Slowenien	25,
Spuenien	26,
Schwäiz	27,
Vereenegt Kinnikräich	28,
Keen anert EU-Land ausser Lëtzebuerg	29,
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	30,

NEW

D4	Benotzt Dir déi folgend Vertriebsméiglechkeete fir den Eenzelhandel?

(VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH)

E-Commerce	1,
Mobilen Handel (d.h. de Keefer mécht den Akaf iwwert eng spezial App op engem mobilen Apparat wéi e Smartphone oder en Tablet)	2,
Katalog (per Post)	3,
Telefonverkaf/Callcenter (z.B. Verkaf iwwer Telefon, Fernsehshopping) ouni E-Commerce	4,
Verkaf duerch Vertrieder, déi d'Clienten doheem besichen	5,
Direkten Eenzelhandel (d.h. Butteker)	6,
Aner (NET VIRLIESEN)	7,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

D5a FROE WA "VERKEEFT ONLINE A MÉCHT GRENZIWWERGRÄIFEND VERKEEF" (D4=1 ODER 2 AN D2 <>29)

D5a	Sot mir w.e.g. wat fir eng vun dësen Aussoen op Iech zoutreffen:

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH

Dir verkaaft online un Endkonsumenten zu Lëtzebuerg	1,
Dir verkaaft online un Endkonsumenten an aneren EU-Länner	2,
Dir verkaaft online un Endkonsumenten an aneren net-EU-Länner	3,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4,

NEW

D5b FROE WA "VERKEEFT ONLINE MÄ MÉCHT KENG GRENZIWWERGRÄIFEND VERKEEF" (D4=1 ODER 2 AN D2=29)

D5b	Sot mir w.e.g. wat fir eng vun dësen Aussoen op Iech zoutreffen:

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH

Dir verkaaft online un Endkonsumenten zu Lëtzebuerg	1,
Dir verkaaft online un Endkonsumenten an aneren net-EU-Länner	2,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	3,

NEW

UN ALLEGUER

D6	Wéi eng vun de folgende Virschléi verkaaft dir un Endkonsumenten? "Iesswueren bedäit Iesswueren, déi Konsumenten doheem iessen, mathuelen oder op der Plaz iesse kënnen".

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

Iesswueren	1,
Net-Iesswueren	2,
Déngschtleeschtung	3,
Aner (NET VIRLIESEN)	4,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5,

FL359 D3

Q1a FROE WA "FIRMA VERKEEFT NET ONLINE" D4<>1 ODER 2

Q1a	Wier Är Firma drun interesséiert fir an den nächsten 12 Méint online ze verkafen?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, nëmmen u Konsumenten zu Lëtzebuerg	1
Jo, nëmmen u Konsumenten an aneren EU-Länner	2
Jo, souwuel u Konsumenten zu Lëtzebuerg wéi och an aneren EU-Länner	3
Nee	4

	WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	5

NEW

Q1b FROE WA "FIRMA VERKEEFT ONLINE" D4=1 ODER 2

Q1b Huet Är Firma wëlles an den nächsten 12 Méint weider online ze verkafen?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, nëmmen u Konsumenten zu Lëtzebuerg	1
Jo, nëmmen u Konsumenten an aneren EU-Länner	2
Jo, souwuel u Konsumenten zu Lëtzebuerg wéi och an aneren EU-Länner	3
Nee	4
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	5

NEW

UN ALLEGUER

Q2 Géingt Dir soen dass Är Firma zouversiichtlech ass fir online ze verkafen?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, mä nëmme um Verkaaf fir Konsumenten zu Lëtzebuerg	1
Jo, mä nëmme um Verkaaf fir Konsumenten an aneren EU-Länner	2
Jo, souwuel um Verkaaf fir Konsumenten zu Lëtzebuerg wéi och an aneren EU-Länner	3
Nee	4
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	5

NEW

Q3a FROE WA "FIRMA VERKEEFT ONLINE" (D4=1 ODER 2)

Q3a: AUSSOEN 1 BIS 10 ROTÉIEREN

Q3a Wéi wichteg sinn folgend Hindernisser fir d'Entwécklung vun online Verkeef an aneren EU-Länner duerch Är Firma?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		ganz wichteg	zimlech wichteg	net ganz wichteg	guer net wichteg	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Ënnerscheeder an nationale Steierregelen (z.B. TVA-Regelen)	1	2	3	4	5
2	Ënnerscheeder an nationale Konsumenteschutzregelen	1	2	3	4	5

3	Ënnerscheeder am nationale Recht vun de Kontrakter	1	2	3	4	5
4	Méi héich Käschte fir grenziwwerschreidend Liwwerunge am Verglach mat inländesche Liwwerungen	1	2	3	4	5
5	Potenziell méi héich Käschten am Kader vu grenziwwerschreidende Reklammatiounen a Litigen	1	2	3	4	5
6	Méi en héije Risiko vu Bedruch an Net-Bezuelung bei grenziwwergräifende Verkeef	1	2	3	4	5
7	Zousätzlech Käschte wéinst Sproochenënnerscheeder	1	2	3	4	5
8	Zousätzlech Käschte fir de Service Après-Vente bei grenziwwerschreidende Venten	1	2	3	4	5
9	Restriktioune bei grenziwwerschreidende Venten, déi vu Produzenten oder Fournisseuren operluecht ginn	1	2	3	4	5
10	Méi héich Transportkäschte wéinst der geografescher Distanz	1	2	3	4	5

NEW

Q3b FROE WA "FIRMA VERKEEFT NET ONLINE" D4<>1 ODER 2

Q3b: AUSSOEN 1 BIS 8 ROTÉIEREN

Q3b Wéi wichteg sinn folgend Hindernisser fir d'Entwécklung vun online Verkeef duerch Är Firma?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		ganz wichteg	zimlech wichteg	net ganz wichteg	guer net wichteg	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Zousätzlech Konsumenteschutzregelen	1	2	3	4	5
2	Méi héich Liwwerkäschten	1	2	3	4	5

3	Potenziell méi héich Käschten am Kader vu Reklammatiounen a Litigen um Internet	1	2	3	4	5
4	Méi en héije Risiko vu Bedruch an Net-Bezuelung	1	2	3	4	5
5	Zousätzlech Käschte fir de Service Après-Vente	1	2	3	4	5
6	Zousätzleche Besoin fir Informatikkenntnisser	1	2	3	4	5
7	Zousätzleche Besoin un Kapital fir Investitiounen an d'Entwécklung vun Informatik-Applikatiounen	1	2	3	4	5
8	D'Aart vun Ärer kommerzieller Aktivitéit	1	2	3	4	5

NEW

Q4 FROE WANN "EENZELHÄNDLER VERKAFEN NET-LIEWENSMËTTEL-PRODUITEN", CODE 2 BEI D6

Q4	"Produktsécherheet" bezitt sech op Konsumentenproduiten an net op industriell Produiten. Net sécher Produiten halen d'Sécherheetsstandaren net an. Hei schwätze mir elo net vu Gewierer oder Messeren. Wann Dir un all d'Net-Liewensmëttel-Produiten denkt, déi am Moment zu Lëtzebuerg um Maart sinn, denkt Dir dann, dass...?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Am Weesentlechen all Net-Liewensmëttel-Produiten sécher sinn	1
Eng kleng Unzuel vu Net-Liewensmëttel-Produiten net sécher sinn	2
Eng bedeitend Unzuel vun Net-Liewensmëttel-Produiten net sécher sinn	3
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	4

FL359 Q11

UN ALLEGUER

Q5	Stellt Iech vir, dass e Konsument virun 18 Méint en neie laangliewege Produit kaf huet, deen ouni e Feeler vu senger Säit futti geet. Hien huet keng verlängert kommerziell Garantie kaf oder vu sou enger Garantie profitéiert. Huet hien d'Recht, de Produit gratis gefléckt oder ersat ze kréien?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo	1
Nee	2
Dat hänkt vum Produit of	3
Weess net/keng Äntwert (NET VIRLIESEN)	4

NEW

Q6: AUSSOEN 1 BIS 4 ROTÉIEREN

Q6	Ech wäert Iech elo 4 Aussoen iwwer Gesetzer zu Lëtzebuerg virliesen, déi Geschäftspraktiken betreffen. Dëst si souwoul verbueden wéi och net verbueden Praktiken. Kennt Dir w.e.g. fir all eenzel Ausso uginn, ob des Praktik verbueden ass oder net?

(Virliesen - eng Äntwert pro Linn)

		Verbueden	Net verbueden	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	A Marketingënnerlagen eng Rechnung oder en ähnlecht Dokument draleeën, dat een opfuerdert, eppes ze bezuelen	1	2	3
2	Eng Promotiounscampagne déi seet "Mir proposéieren eng Reduktioun vu 60%", wann d'Produiten déi mat enger Reduktioun vu 60% proposéiert gi bal net méi am Stock sinn	1	2	3
3	Reklamm fir Produite fir Kanner maachen andeems d'Elteren direkt an der Reklamm ugeschwat ginn	1	2	3
4	E Produit als "gratis" beschreiwen, deen just gratis ass, wann d'Clienten op eng gebührefliichteg Telefonsnummer uruffen	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

Q7a FROE WANN D'FIRMA AN ANEREN EU-LÄNNER VERKEEFT (D2<>29)

Q7a: AUSSOEN 1 BIS 5 ROTÉIEREN; CODE 3 - EENZELNE CODE

Q7a	Sot mir w.e.g. op Dir an de leschten 12 Méint, Zeie vun enger vun de folgenden onfaire Geschäftspraktike vun Äre Konkurrente waart:

(VIRLIESEN - MAX. 2 ÄNTWERTE PER LINN)

		Jo, zu Lëtzebuerg	Jo, an engem aneren EU-Land	Nee	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Produiten als gratis proposéieren, och wa si a Wierklechkeet mat grousse Käschte verbonne sinn	1,	2,	3,	4,
2	Drock op Konsumenten ausüben, duerch stänneg Uriff oder Noriichten	1,	2,	3,	4,
3	Falsch Reklamm maachen, dass e Produit nëmme fir eng limitéiert Period disponibel ass	1,	2,	3,	4,

4	Falsch Kritike schreiwen, déi a Wierklechkeet vestoppte Reklammen oder Attacken op Konkurrente sinn	1,	2,	3,	4,
5	Net ugefrote Produiten u Konsumente schécken an si froen dofir ze bezuelen	1,	2,	3,	4,
6	Aner onfair Geschäftspraktiken	1,	2,	3,	4,

NEW

Q7b FROE WANN D'FIRMA NET AN ANEREN EU-LÄNNER VERKEEFT (D2=29)

Q7b: AUSSOEN 1 BIS 5 ROTÉIEREN

Q7b	Sot mir w.e.g. ob Dir an de leschten 12 Méint, Zeie vun enger vun de folgenden onfaire Geschäftspraktike vun Äre Konkurrenten zu Lëtzebuerg waart:

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		Jo	Nee	WEESS NET/KEEN ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)
1	Produiten als gratis proposéieren, och wa si a Wierklechkeet mat grousse Käschte verbonne sinn	1	2	3
2	Drock op Konsumenten ausüben, duerch stänneg Uriff oder Noriichten	1	2	3
3	Falsch Reklamm maachen, dass e Produit nëmme fir eng limitéiert Period disponibel ass	1	2	3
4	Falsch Kritike schreiwen, déi a Wierklechkeet vestoppte Reklammen oder Attacken op Konkurrente sinn	1	2	3
5	Net ugefrote Produiten u Konsumente schécken an si froen dofir ze bezuelen	1	2	3
6	Aner onfair Geschäftspraktiken	1	2	3

NEW

Q8.5 FROE WANN "HÄNDLER VERKEEFT NET-LIEWENSMËTTEL-PRODUITEN", CODE 2 BEI D6

ALL Q8.1, Q8,2, Q8.3 a Q8.4 FROEN

Q8: AUSSOEN 1 BIS 5 ROTÉIEREN

Q8	Sot w.e.g., ob Dir mat de folgenden Aussoe ganz averstanen, averstanen, net averstanen oder guer net averstane sidd. Zu Lëtzebuerg:

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT) ('Zu Lëtzebuerg:' virun all Ausso WIDDERHUELEN)

		Ganz averstanen	Averstanen	Net averstanen	Guer net averstanen	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Kontrolléieren d'ëffentlech Autoritéiten aktiv an assuréieren, dass d'Konsumentegesetzer an Ärer Branch agehale ginn	1	2	3	4	5
2	Kontrolléiere Konsumenteschutz-ONGen aktiv, dass d'Konsumentegesetzer an Ärer Branch agehale ginn	1	2	3	4	5
3	Kontrolléiere Selbstkontrollorganismen aktiv, dass d'Verhalenskodexen oder d'Uwennungsnormen an Ärer Branche agehale ginn	1	2	3	4	5
4	Berichten d'Medië reegelméisseg vun Entreprisen, déi d'Konsumentegesetzer an Ärer Branch net anhalen	1	2	3	4	5
5	Kontrolléieren d'ëffentlech Autoritéiten aktiv an assuréieren, dass d'Gesetzer am Zesummenhang mat der Produktsécherheet an Ärer Branch agehale ginn	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

UN ALLEGUER

Q9: AUSSOEN 1 BIS 2 ROTÉIEREN

Q9	Wat d'Produktsécherheet ugeet, sot mir w.e.g.ob et an de leschte 24 Méint eng vun dëse Saachen an Ärer Branch gouf:

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		Jo	Nee	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)

1	D'ëffentlech Autoritéiten hu Produiten zeréckgeruff	1	2	3
2	D'ëffentlech Autoritéiten hunn ëffentlech Warnungen zu der Sécherheet vu Produiten ausginn	1	2	3

NEW

Q10: AUSSOEN 1 BIS 3 ROTÉIEREN

Q10 Ech liesen Iech elo dräi Aussoen iwwer d'Conformitéit zu der Konsumentelegislatioun zu Lëtzebuerg vir. Sot w.e.g., ob Dir mat de folgenden Aussoe ganz averstanen, averstanen, net averstanen oder guer net averstane sidd:

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		Ganz averstanen	Averstanen	Net averstanen	Guer net averstanen	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Är Konkurrenten erfëllen d'Konsumentegesetzer	1	2	3	4	5
2	Et ass einfach, fir d'Konsumentegesetzer an Ärer Branch ze erfëllen	1	2	3	4	5
3	D'Käschte, fir Konsumentegesetzer an Ärer Branche ze erfëllen, si raisonnabel	1	2	3	4	5

NEW

Q11 FROE WANN D'FIRMA AN ANEREN EU-LÄNNER VERKEEFT (D2<>29)

Q11: AUSSOEN 1 BIS 3 ROTÉIEREN

Q11 Ech liesen Iech elo ähnlech Aussoen iwwer d'Conformitéit zu der Konsumentelegislatioun an aneren EU-Länner vir. Sot w.e.g., ob Dir mat de folgenden Aussoe ganz averstanen, averstanen, net averstanen oder guer net averstane sidd:

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		ganz averstanen	averstanen	net averstanen	guer net averstanen	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Firmen, déi Iech an aneren EU-Länner Konkurrenz maachen, erfëllen d'Konsumentegesetzer	1	2	3	4	5

2	Et ass einfach, fir d'Konsumentegesetzer an Ärer Branch an aneren EU-Länner ze erfëllen	1	2	3	4	5
3	D'Käschte, fir Konsumentegesetzer an Ärer Branche ze erfëllen, sinn an aneren EU-Länner raisonnabel	1	2	3	4	5

NEW

UN ALLEGUER

Q12	Sot mir w.e.g. ob Dir mat der folgender Ausso ganz averstanen, averstanen, net averstanen oder guer net averstane sidd:

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

		ganz averstanen	averstanen	net averstanen	guer net averstanen	WN/KÄ (NET VIRLIESEN)
1	Déi meescht Ëmwelt-Aussoen iwwer Produiten oder Servicer an Ärer Branch zu Lëtzebuerg sinn zouverléisseg	1	2	3	4	5

NEW

Q13a ALL FROEN AUSSER FINNLAND a SCHWEDEN

Q13a	Kennt Dir iergendeng Alternativ Schlichtungsorganisatioun (ADR) (z. B. Schiidsriichter, Mediateuren, Ombudspersounen oder aner aussergeriichtlech Schlichtungsorganer), fir Sträit mat Konsumenten zu Lëtzebuerg ze schlichten?

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

Jo, an Dir wëllt oder musst dës benotzen	1
Jo, mä Dir wëllt dës net benotzen	2
Jo, mä dës ADR-Organisatioune këmmere sech net ëm Sträiter déi Är Aktivitéite betreffen	3
Nee	4
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

Q13b JUST A FINNLAND FROEN

Q13b	

VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT

	1

	2
	3
Nee	4
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

Q13c JUST a SCHWEDEN FROEN

Q13c	

(VIRLIESEN - NËMMEN ENG ÄNTWERT)

	1
	2
Nee	3
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

ALL FROEN AUSSER FINNLAND a SCHWEDEN

Q14a: AUSSOEN 1 BIS 5 ROTÉIEREN, CODE 7 - EENZELNE CODE

Q14a	Krut Är Firma an de leschten 12 Méint Reklamatioune vu Konsumenten zu Lëtzebuerg?

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH

Jo, duerch den interne Clientsdéngscht	1,
Jo, duerch Net-Regierungs-Konsumentenorganisatiounen	2,
Jo, duerch ëffentlech Autoritéiten	3,
Jo, duerch alternativ Schlichtungsorganisatiounen (wéi Ombudspersounen, Comitéen déi Reklamatioune vu Konsumenten entgéint huelen, Schiidsriichter, Mediateuren oder aner aussergeriichtlech Organer)	4,
Jo, duerch Geriichter	5,
Jo, duerch aner Kanäl	6,
Krut keng Reklamatiounen (NET VIRLIESEN)	7,
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	8,

NEW

Q14b NËMMEN A FINNLAND FROEN

Q14b: AUSSOEN 1 BIS 5 ROTÉIEREN; CODE 7 - EENZELNE CODE

Q14b	

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,

	6,
	7,
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	8,

NEW

Q14c

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	8,

NEW

Q15 FROE WANN D'FIRMA AN ANEREN EU-LÄNNER VERKEEFT (D2 <> 29)

Q15:AUSSOEN 1 BIS 7 ROTÉIEREN; CODE 9 - EENZELNE CODE

Q15	Krut Är Firma an de leschten 12 Méint Reklamatioune vu Konsumenten an aneren EU-Länner?

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH

Jo, duerch den interne Clientsdéngscht	1,
Jo, duerch europäesch Konsumentenzentren	2,
Jo, duerch Net-Regierungs-Konsumentenorganisatiounen	3,
Jo, duerch ëffentlech Autoritéiten	4,
Jo, duerch alternativ Schlichtungsorganisatiounen (wéi Ombudspersounen, Comitéen déi Reklamatioune vu Konsumenten entgéint huelen, Schiidsriichter, Mediateuren oder aner aussergeriichtlech Organer)	5,
Jo, duerch d'europäesch Prozedur fir kleng Litigen	6,
Jo, duerch d'Geriichter (aner wéi duerch d'europäesch Prozedur fir kleng Litigen)	7,
Jo, duerch aner Kanäl	8,
Krut keng Reklamatiounen (NET VIRLIESEN)	9,
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	10,

NEW

Q16 NËMMEN EENZELHÄNDLER FROEN DÉI REKLAMATIOUNE VU KONSUMENTEN AN HIREM EEGENE LAND KRUTEN (Q14<>7, 8)

Q16: AUSSOEN 1 BIS 6 ROTÉIEREN

Q16	Wat fir eng Zort Reklamatioune krut Är Firma vu Konsumenten zu Lëtzebuerg während de leschten 12 Méint? Waren dat Reklamatiounen...

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH

iwwer de Produit selwer	1,
iwwer verspéit Liwwerung oder Net-Liwwerung	2,
iwwer d'Dispositioune vum Kontrakt	3,
iwwer extra Käschten	4,
iwwer d'Sécherheet vun de Produiten	5,
iwwer d'Moossnamen déi d'Firma no enger Reklamatioun proposéiert huet	6,
Aner (NET VIRLIESEN)	7,
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	8,

NEW

Q17 NËMMEN EENZELHÄNDLER FROEN DÉI AN ANEREN EU-LÄNNER VERKAFEN A REKLAMATIOUNE VU KONSUMENTEN AN ANEREN EU-LÄNNER KRUTEN (Q2<>29 A Q15<>9, 10)

Q17: PUNKTEN 1 BIS 6 ROTÉIEREN

Q17	Wat fir eng Zort Reklamatioune krut Är Firma vu Konsumenten an aneren EU-Länner während de leschten 12 Méint? Waren dat Reklamatiounen...

VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTE MÉIGLECH

iwwer de Produit selwer	1,
iwwer verspéit Liwwerung oder Net-Liwwerung	2,
iwwer d'Dispositioune vum Kontrakt	3,
iwwer extra Käschten	4,
iwwer d'Sécherheet vun de Produiten	5,
iwwer d'Moossnamen déi d'Firma no enger Reklamatioun proposéiert huet	6,
Aner (NET VIRLIESEN)	7,
WEESS NET/KENG ÄNTWERT (NET VIRLIESEN)	8,

NEW

DEMOGRAPHIQUES

PROG: De Montant muss direkt an der lokaler Währung agedroe ginn, dëse Montant gëtt automatesch an Euroen ëmgerechent (d'Ëmrechnungstabell ass geschéckt ginn)

D1	Wat war de Chiffre d'affaires vun Ärer Entreprise d'lescht Joer?

(INT.: WANN "WN/KÄ", CODE '999')

										€

FL359 D1

D3: VIRLIESEN: "An enger anerer Sprooch verkafen" heescht méi wéi een Employé am Geschäft ze hunn, deen e puer Wierder Englesch mat Touriste ka schwätzen. Et heescht ënnert anerem d'Konditiounen an anere Sproochen disponibel ze hunn, d'Benotzerinstruktiounen/Handbuch an dëser Sprooch ze hunn, e Produktkatalog, eng Versioun vun der Websäit an dëser Sprooch...

D3	A wéi enger Sprooch verkaft Dir un d'Endverbraucher?

NET VIRLIESEN - MÉI ÄNTWERTEN MÉIGLECH

bulgaresch	1,
tcheschesch	2,
kroatesch	3,
dänesch	4,
hollänesch	5,
englesch	6,
estesch	7,
finnesch	8,
franséich	9,
däitsch	10,
griechesch	11,
ungaresch	12,
Iresch	13,
italienesch	14,
lettesch	15,
litauesch	16,
matesesch	17,
polnesch	18,
portugiesesch	19,
roumänesch	20,
slowakesch	21,
slowenesch	22,
spuenesch	23,
schwedesch	24,
Islännesch	25,
Norwegesch	26,
lëtzebuergesch	27,
russesch	28,
Aner	29,
WN/KÄ (NET VIRLIESEN)	30,

FL359 D4

Mir sinn um Enn vum Interview ukomm. Merci, dass Dir Iech Zäit geholl hutt.

)

)

)

)

)