

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Netherlands**

Flash Eurobarometer FL396 - Houding van detailhandelaren met betrekking tot grensoverschrijdende handel en consumentenbescherming 2014

A Flashnummer

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| |
|--|
| |
|--|

B Land

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

| |
|--|
| |
|--|

C Nummer van het interview

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| |
|--|
| |
|--|

NACE NACE-code (steekproefinformatie)

| |
|--|
| |
|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------|
| | | | | NACE-code - 4 cijfers |
|--|--|--|--|-----------------------|

| |
|--|
| |
|--|

| |
|--|
| |
|--|

SIZE Omvang van bedrijf (steekproefinformatie)

| |
|--|
| |
|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--------------------|
| | | | | | Omvang van bedrijf |
|--|--|--|--|--|--------------------|

| |
|--|
| |
|--|

(INTRO1) Goedemorgen/middag, u spreekt met (NAAM) van TNS NIPO. Mag ik spreken met (NAAM VAN DE RESPONDENT OF FUNCTIE\ROLBESCHRIJVING ALS ER GEEN NAAM IS GEGEVEN)?

(INTRO2) ALS DE TELEFONISTE/SECRETARESSE/RECEPTOINISTE OM AANVULLENDE INFORMATIE VRAAGT: We vragen belangrijke besluitvormers in bedrijven in heel Europa naar hun mening over actuele zakelijke onderwerpen. De feedback zal worden gebruikt om besluitvorming te ondersteunen en om toekomstig Europees beleid te ontwerpen. Ik zou het zeer op prijs stellen als ik met hem of haar zou kunnen spreken om zijn/haar mening op te nemen in het onderzoek.

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

(INTRO3) (WANNEER SPREKEND MET DE BEOOGDE RESPONDENT)
Goedemorgen/middag, u spreekt met (NAAM) van TNS NIPO, een marktonderzoeksbureau.

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

(INTRO4) We vragen belangrijke besluitvormers in bedrijven in heel Europa naar hun mening over actuele zakelijke onderwerpen. We zouden uw mening zeer op prijs stellen. De feedback zal worden gebruikt om Europese beleidsvorming te ondersteunen en om toekomstig Europees beleid te ontwikkelen. Heeft u misschien tijd om een paar vragen te beantwoorden? Het duurt niet langer dan 15 minuten...

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

LAN1 In welke taal wilt u dit interview het liefste doen?

(VOORLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|----------------------------|----|
| Oostenrijk - Duits | 1 |
| België - Nederlands | 2 |
| België - Frans | 3 |
| Bulgarije - Bulgaars | 4 |
| Kroatië - Kroatisch | 5 |
| Tsjechië - Tsjechisch | 6 |
| Denemarken - Deens | 7 |
| Estland - Ests | 8 |
| Estland - Russisch | 9 |
| Finland - Fins | 10 |
| Finland - Zweeds | 11 |
| Frankrijk - Frans | 12 |
| Duitsland - Duits | 13 |
| Griekenland - Grieks | 14 |
| Hongarije - Hongaars | 15 |
| IJsland - IJslands | 16 |
| Ierland - Engels | 17 |
| Ierland - Iers | 18 |
| Italië - Italiaans | 19 |
| Letland - Lets | 20 |
| Letland - Russisch | 21 |
| Litouwen - Litouws | 22 |
| Luxemburg - Luxemburgs | 23 |
| Luxemburg - Frans | 24 |
| Luxemburg - Duits | 25 |
| Macedonië - Macedonisch | 26 |
| Macedonië - Albanees | 27 |
| Malta - Maltees | 28 |
| Malta - Engels | 29 |
| Montenegro - Montenegrijns | 30 |
| Nederland - Nederlands | 31 |
| Noorwegen - Noors | 32 |
| Polen - Pools | 33 |
| Portugal - Portugees | 34 |
| Cyprus - Grieks | 35 |

(OPLEZEN - SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|--------------------------|---|
| Minder dan 10 werknemers | 1 |
| 10 tot 49 werknemers | 2 |
| 50 tot 249 werknemers | 3 |
| 250 werknemers of meer | 4 |
| W\NGA (NIET OPLEZEN) | 5 |

FL359 P2b

ALS MINDER DAN 10 WERKNEMERS, P2b=1, of ALS WEET NIET, P2b=5, STOP INTERVIEW - ANDEREN GAAN NAAR P3

P3 Wat is uw exacte functie in het bedrijf?

(NIET OPLEZEN - SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|----------------------------|---|
| Algemeen manager | 1 |
| Commercieel/verkoopmanager | 2 |
| Marketingmanager | 3 |
| Andere (SPECIFICEER) | 4 |

FL359 P3

VRAAG P3o EN P4 ALS "ANDERE", CODE 4 IN P3 - ANDEREN GA NAAR D2

P3o Namelijk,...

(SCHRIJF OP)

2 2 (2032,2033-2036)

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

FL359 P3o

P4 Bent u verantwoordelijk voor de besluitvorming binnen uw bedrijf?

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

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

FL359 P4

VRAAG P5a, P5b, P5c, P5d EN P5e ALS "NEE", CODE 2 IN P4 - ALS "JA", CODE 1 IN P4
GA NAAR D2

P5a Het spijt mij zeer, maar voor dit onderzoek mogen wij alleen respondenten interviewen die verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming. 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 (2038,2039-2058)

| |
|--|
| |
|--|

FL359 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 (2059,2060-2079)

| |
|--|
| |
|--|

FL359 P5b

P5c Kunt u mij zijn of haar toestelnummer of rechtstreekse telefoonnummer geven?

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

10 2 (2080,2081-2100)

| |
|--|
| |
|--|

FL359 P5c

| |
|--|
| |
|--|

P5d Spreek ik met (GEGEVEN NAAM)?

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

10 2 (2101,2102-2121)

| |
|--|
| |
|--|

FL359 P5d

| |
|--|
| |
|--|

P5e DOORVERBINDEN VAN HET GESPREK

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|--|---|
| De respondent verbindt u door met de persoon naar wie wordt doorverwezen | 1 |
| U belt de persoon naar wie wordt doorverwezen later | 2 |

FL359 P5e

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

VRAAG AAN IEDEREEN

D2: LAAT LAND VAN HET INTERVIEW WEG UIT DE GROEP ANTWOORDEN "EU-LIDSTATEN"; CODE 29 - ENKELE CODE

D2 Afgezien van Nederland, naar welke EU-landen verkoopt u over de grens aan eindgebruikers? Een "verkoop over de grens" is een verkoop aan een eindgebruiker die woonachtig is in een andere EU-lidstaat dan die van de verkoper. Dit omvat geen verkopen via fysieke verkooppunten.

(NIET OPLEZEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|--|-----|
| EU-lidstaten | |
| Oostenrijk | 1, |
| België | 2, |
| Bulgarije | 3, |
| Kroatië | 4, |
| Cyprus | 5, |
| Tsjechische Republiek | 6, |
| Denemarken | 7, |
| Estland | 8, |
| Finland | 9, |
| Frankrijk | 10, |
| Duitsland | 11, |
| Griekenland | 12, |
| Hongarije | 13, |
| Ierland | 14, |
| Italië | 15, |
| Letland | 16, |
| Litouwen | 17, |
| Luxemburg | 18, |
| Malta | 19, |
| Nederland | 20, |
| Polen | 21, |
| Portugal | 22, |
| Roemenië | 23, |
| Slowakije | 24, |
| Slovenië | 25, |
| Spanje | 26, |
| Zweden | 27, |
| Verenigd Koninkrijk | 28, |
| | |
| Geen andere EU-landen afgezien van Nederland | 29, |
| | |
| WN/GA (NIET VOORLEZEN) | 30, |

NEW

D4 Gebruikt u de volgende verkoopkanalen voor detailhandel?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|--|----|
| E-commerce | 1, |
| Mobile commerce (dat wil zeggen dat de koper de aankoop doet via speciale apps op een mobiel apparaat, zoals een smartphone of tablet) | 2, |
| Postorder (per post) | 3, |
| Televerkoop/callcenter (bijvoorbeeld telefonische verkoop, tv-winkelen) met uitzondering van e-commerce | 4, |
| Verkoop via vertegenwoordigers die consumenten thuis bezoeken | 5, |
| Directe detailhandel (d.w.z. winkels) | 6, |
| Overige (NIET OPLEZEN) | 7, |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 8, |

FL359 D2 MODIFIED TREND

VRAAG D5a ALS "VERKOOPT ONLINE EN VOERT GRENSOVERSCHRIJDENDE VERKOPEN UIT" (D4=1 OF 2 EN D2<>29)

D5a Kunt u mij zeggen welke van de volgende uitspraken op u van toepassing zijn?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|--|----|
| U verkoopt online aan eindgebruikers in Nederland | 1, |
| U verkoopt online aan eindgebruikers in andere EU-landen | 2, |
| U verkoopt online aan eindgebruikers in niet-EU-landen | 3, |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 4, |

NEW

VRAAG D5b ALS "VERKOOPT ONLINE MAAR VOERT GEEN GRENSOVERSCHRIJDENDE VERKOPEN UIT" (D4=1 OF 2 EN D2=29)

D5b Kunt u mij zeggen welke van de volgende uitspraken op u van toepassing zijn?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|---|----|
| U verkoopt online aan eindgebruikers in Nederland | 1, |
| U verkoopt online aan eindgebruikers in andere niet-EU-landen | 2, |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 3, |

NEW

IEDEREEN

D6 Welke van de volgende zaken verkoopt u aan eindgebruikers? Met voeding bedoelen we: voedsel dat consumenten thuis kunnen opeten, kunnen afhalen of ter plekke kunnen opeten.

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|------------------------|----|
| Voedingsproducten | 1, |
| Niet-voedingsproducten | 2, |
| Diensten | 3, |
| Overige (NIET OPLEZEN) | 4, |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 5, |

FL359 D3

VRAAG Q1a ALS "BEDRIJF VERKOOPT NIET ONLINE" D4 <> 1 OF 2

Q1a Zou uw bedrijf de komende 12 maanden belangstelling hebben om online te verkopen?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|--|---|
| Ja, alleen aan consumenten in Nederland | 1 |
| Ja, alleen aan consumenten in andere EU-landen | 2 |

| | |
|--|---|
| Ja, zowel aan consumenten in Nederland als aan consumenten in andere EU-landen | 3 |
| Nee | 4 |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 5 |

NEW

VRAAG Q1b ALS "BEDRIJF VERKOOPT ONLINE" D4=1 OF 2

Q1b Is uw bedrijf van plan de komende 12 maanden door te gaan met online te verkopen?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|--|---|
| Ja, alleen aan consumenten in Nederland | 1 |
| Ja, alleen aan consumenten in andere EU-landen | 2 |
| Ja, zowel aan consumenten in Nederland als aan consumenten in andere EU-landen | 3 |
| Nee | 4 |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 5 |

NEW

VRAAG AAN IEDEREEN

Q2 Zou u zeggen dat uw bedrijf er vertrouwen in heeft om online te verkopen?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|--|---|
| Ja, maar alleen bij de verkoop aan consumenten in Nederland | 1 |
| Ja, maar alleen bij de verkoop aan consumenten in andere EU-landen | 2 |
| Ja, zowel bij de verkoop aan consumenten in Nederland als bij de verkoop aan consumenten in andere EU-landen | 3 |
| Nee | 4 |
| WN/GA (NIET VOORLEZEN) | 5 |

NEW

VRAAG Q3a ALS "BEDRIJF VERKOOPT ONLINE" (D4=1 OF 2)

Q3a: UITSPRAKEN 1 TOT 10 ROTEREN

Q3a Hoe belangrijk zijn de volgende obstakels bij de ontwikkeling van online verkoop naar andere EU-landen door uw bedrijf?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | | Erg belangrijk | Tamelijk belangrijk | Niet zo belangrijk | Helemaal niet belangrijk | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|---|--|----------------|---------------------|--------------------|--------------------------|----------------------|
| 1 | Verschillen in nationale belastingregels (bijvoorbeeld btw-regels) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 2 | Verschillen in nationale regels ten aanzien van consumentenbescherming | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Verschillen in nationaal verbintenissenrecht | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Hogere kosten van grensoverschrijdende levering in vergelijking met binnenlandse levering | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Mogelijk hogere kosten voor het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Hoger risico op fraude en wanbetaling bij grensoverschrijdende verkopen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Extra kosten die ontstaan door taalverschillen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Extra aftersaleskosten bij grensoverschrijdende transacties | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Beperkingen op grensoverschrijdende verkoop die zijn opgelegd door fabrikanten of leveranciers | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Hogere transportkosten door geografische afstanden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW

VRAAG Q3b ALS "BEDRIJF NIET ONLINE VERKOOPT" D4 <> 1 OF 2

Q3b: UITSPRAKEN 1 TOT 8 ROTEREN

Q3b Hoe belangrijk zijn de volgende obstakels bij de ontwikkeling van online verkoop door uw bedrijf?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | | Erg belangrijk | Tamelijk belangrijk | Niet zo belangrijk | Helemaal niet belangrijk | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|--|--|----------------|---------------------|--------------------|--------------------------|----------------------|
|--|--|----------------|---------------------|--------------------|--------------------------|----------------------|

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Extra regels ten aanzien van consumentenbescherming | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Hogere bezorgkosten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Mogelijk hogere kosten voor het online oplossen van klachten en geschillen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Hoger risico op fraude en wanbetaling | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Extra aftersaleskosten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Extra behoefte aan IT-vaardigheden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Extra behoefte aan kapitaal voor investeringen in de ontwikkeling van IT-toepassingen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | De aard van uw activiteiten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW

VRAAG Q4 ALS "DETAILHANDELAREN NIET-VOEDINGSPRODUCTEN VERKOPEN",
CODE 2 in D6

| | |
|----|--|
| Q4 | "Productveiligheid" heeft alleen betrekking op consumentenproducten en omvat geen industriële producten. Onveilige producten zijn producten die niet aan veiligheidsstandaarden voldoen; hierbij bedoelen we bijvoorbeeld geen geweren of messen. Als u denkt aan alle niet-voedingsproducten die momenteel in Nederland op de markt beschikbaar zijn, bent u dan van mening dat...? |
|----|--|

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|---|---|
| In wezen alle niet-voedingsproducten veilig zijn | 1 |
| Een klein aantal niet-voedingsproducten onveilig is | 2 |
| Een groot aantal niet-voedingsproducten onveilig is | 3 |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 4 |

FL359 Q11

VRAAG AAN IEDEREEN

| | |
|----|---|
| Q5 | Stelt u zich voor dat een consument 18 maanden geleden een nieuw, duurzaam product heeft gekocht en dat het product kapot is gegaan, zonder dat de consument daar schuld aan heeft. De consument profiteert niet van enige uitgebreide garantie of heeft die niet aangeschaft. Heeft de consument recht op kosteloze reparatie of vervanging van het product? |
|----|---|

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|------------------------------|---|
| Ja | 1 |
| Nee | 2 |
| Dat hangt af van het product | 3 |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 4 |

NEW

Q6: UITSPRAKEN 1 TOT 4 ROTEREN

| | |
|----|--|
| Q6 | Ik ga vier stellingen voorlezen over wetgeving in Nederland met betrekking tot commerciële praktijken. Sommige zijn verboden, sommige niet. Kunt u voor elke stelling aangeven of u denkt dat deze praktijk verboden is of niet? |
|----|--|

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | | Verboden | Niet verboden | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|---|---|----------|------------------|--------------------------------|
| 1 | Een factuur, of vergelijkbaar document waarin om betaling wordt gevraagd, bijsluiten in reclamemateriaal. | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Een promotiecampagne voeren waarbij wordt gesteld "We bieden een korting van 60%", terwijl de met 60% korting aangeboden producten bijna niet meer voorradig zijn | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Producten voor kinderen promoten via advertenties die rechtstreeks zijn gericht op de ouders | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Een product als 'gratis' omschrijven terwijl het alleen gratis verkrijgbaar is voor klanten die een betaalnummer bellen | 1 | 2 | 3 |

FL359 Q7 MODIFIED TREND

VRAAG Q7a ALS BEDRIJF VERKOOPT IN ANDERE EU-LANDEN (D2 <->29)

Q7a: UITSPRAKEN 1 TOT 5 ROTEREN; CODE 3 - ENKELE CODE

Q7a Kunt u mij voor elk van de volgende oneerlijke handelspraktijken zeggen of u ze de afgelopen 12 maanden heeft opgemerkt bij uw concurrenten?

(OPLEZEN - MAXIMAAL TWEE ANTWOORDEN PER REGEL)

| | | Ja, in Nederland | Ja, in een ander EU- land | Nee | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|---|---|---------------------|---------------------------------|-----|--------------------------------|
| 1 | Producten aanbieden alsof ze gratis zijn, terwijl ze in werkelijkheid aanzienlijke kosten met zich meebrengen | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 2 | Consumenten onder druk zetten door aanhoudende telefonische verkoopgesprekken of aanhoudende commerciële boodschappen | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 3 | Ten onrechte adverteren dat een product slechts gedurende een beperkte periode verkrijgbaar is | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 4 | Valse recensies schrijven die feitelijk verborgen advertenties of verborgen aanvallen op concurrenten zijn | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 5 | Consumenten ongevraagd producten toezenden en hen vragen voor de producten te betalen | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 6 | Andere oneerlijke handelspraktijken | 1, | 2, | 3, | 4, |

NEW

VRAAG Q7b ALS BEDRIJF NIET VERKOOPT IN ANDERE EU-LANDEN (D2 =29)

Q7b: UITSPRAKEN 1 TOT 5 ROTEREN

Q7b Kunt u mij voor elk van de volgende oneerlijke handelspraktijken zeggen of u ze de afgelopen 12 maanden heeft opgemerkt bij uw concurrenten in Nederland?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | | Ja | Nee | WN/GA (NIET VOORLEZEN) |
|---|---|----|-----|------------------------------|
| 1 | Producten aanbieden alsof ze gratis zijn, terwijl ze in werkelijkheid aanzienlijke kosten met zich meebrengen | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Consumenten onder druk zetten door aanhoudende telefonische verkoopgesprekken of aanhoudende commerciële boodschappen | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Ten onrechte adverteren dat een product slechts gedurende een beperkte periode verkrijgbaar is | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Valse recensies schrijven die feitelijk verborgen advertenties of verborgen aanvallen op concurrenten zijn | 1 | 2 | 3 |
| 5 | Consumenten ongevraagd producten toezenden en hen vragen voor de producten te betalen | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Andere oneerlijke handelspraktijken | 1 | 2 | 3 |

NEW

VRAAG Q8.5 ALLEEN ALS "DETAILHANDELAAR VERKOOPT NIET-VOEDINGSPRODUCTEN", CODE 2 in D6

VRAAG Q8.1, Q8.2, Q8.3, en Q8.4 AAN ALLEN

Q8: UITSPRAKEN 1 TOT 5 ROTEREN

Q8 Kunt u mij van de volgende uitspraken zeggen of u het er zeer mee eens - mee eens - mee oneens - of zeer mee oneens bent? In Nederland:

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK) (HERHAAL 'In Nederland:' voor elk item)

| | | Zeer mee eens | Mee eens | Mee oneens | Zeer mee oneens | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|--|--|---------------|----------|------------|-----------------|--------------------------------|
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Zien overheden actief toe op en waarborgen de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Zien niet-gouvernementele consumentenorganisaties actief toe op de naleving van de consumentenwetgeving in uw branche | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Zien zelfregulerende organisaties actief toe op de naleving van de gedrags- of praktijkcodes in uw branche | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Rapporteren de media regelmatig over bedrijven die de consumentenwetgeving in uw branche niet naleven | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Zien overheden actief toe op en waarborgen de naleving van de productveiligheidwetgeving in uw branche | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

FL359 Q14 MODIFIED TREND

VRAAG AAN IEDEREEN

Q9: UITSPRAKEN 1 TOT 2 ROTEREN

Q9 Kunt u mij met betrekking tot productveiligheid zeggen of zich de afgelopen 24 maanden een van de volgende situaties heeft voorgedaan in uw branche?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | | Ja | Nee | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|--|--|----|-----|--------------------------------|
| | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Overheden hebben verzocht om het terughalen of terugroepen van producten | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Overheden hebben publieke waarschuwingen doen uitgaan over de veiligheid van producten | 1 | 2 | 3 |

NEW

Q10: UITSPRAKEN 1 TOT 3 ROTEREN

Q10 Ik ga drie uitspraken voorlezen over naleving van consumentenwetgeving in Nederland. Kunt u mij voor elk daarvan zeggen of u het er zeer mee eens, mee eens, mee oneens of zeer mee oneens bent?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | | Zeer mee eens | Mee eens | Mee oneens | Zeer mee oneens | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|---|---|---------------|----------|------------|-----------------|----------------------|
| 1 | Uw concurrenten leven de consumentenwetgeving na | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Het is gemakkelijk de consumentenwetgeving in uw branche na te leven | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | De kosten van het naleven van de consumentenwetgeving in uw branche zijn redelijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW

VRAAG Q11 ALS BEDRIJF VERKOOPT IN ANDERE EU-LANDEN (D2 <>29)

Q11: UITSPRAKEN 1 TOT 3 ROTEREN

| | |
|-----|--|
| Q11 | Ik ga overeenkomstige uitspraken voorlezen over naleving van consumentenwetgeving in andere EU-landen. Kunt u mij voor elk daarvan zeggen of u het er zeer mee eens, mee eens, mee oneens of zeer mee oneens bent? |
|-----|--|

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | | Zeer mee eens | Mee eens | Mee oneens | Zeer mee oneens | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|---|--|---------------|----------|------------|-----------------|----------------------|
| 1 | Bedrijven die met u concurreren in andere EU-landen leven de consumentenwetgeving na | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Het is gemakkelijk de consumentenwetgeving in uw branche in andere EU-landen na te leven | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | De kosten van het naleven van consumentenwetgeving in uw branche in andere EU-landen zijn redelijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW

VRAAG AAN IEDEREEN

| | |
|-----|--|
| Q12 | Kunt u mij van de volgende uitspraak zeggen of u het er zeer mee eens, mee eens, mee oneens of zeer mee oneens bent? |
|-----|--|

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | | Zeer mee eens | Mee eens | Mee oneens | Zeer mee oneens | WN/GA (NIET OPLEZEN) |
|--|--|---------------|----------|------------|-----------------|----------------------|
|--|--|---------------|----------|------------|-----------------|----------------------|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | De meeste milieucclaims over goederen en diensten in uw branche in Nederland zijn betrouwbaar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|

NEW

VRAAG Q13a AAN ALLEN BEHALVE FINLAND en ZWEDEN

| | |
|------|---|
| Q13a | Kent u instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (dat wil zeggen arbiters, bemiddelaars, ombudsman, geschillencommissies of andere buitengerechtelijke instanties voor geschillenbeslechting) om geschillen met consumenten te regelen in Nederland? |
|------|---|

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|--|---|
| Ja, en u bent bereid of verplicht u daartoe te wenden | 1 |
| Ja, maar u bent niet bereid u daartoe te wenden | 2 |
| Ja, maar deze instanties voor alternatieve geschillenbeslechting behandelen geen geschillen betreffende uw branche | 3 |
| Nee | 4 |
| WN/GA (NIET OPLEZEN) | 5 |

FL359 Q15a MODIFIED TREND

VRAAG 13b ALLEEN IN FINLAND

| | |
|------|--|
| Q13b | |
|------|--|

(LEES OP - EEN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|-------|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| NEE | 4 |
| WN/GA | 5 |

FL359 Q15b MODIFIED TREND

VRAAG Q13c ALLEEN in ZWEDEN

| | |
|------|--|
| Q13c | |
|------|--|

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

| | |
|-----|---|
| | 1 |
| | 2 |
| NEE | 3 |

WN/GA 4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

VRAAG ALLEN BEHALVE FINLAND en ZWEDEN

Q14a Heeft uw bedrijf gedurende de afgelopen 12 maanden klachten gekregen van consumenten in Nederland?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|---|----|
| Ja, via interne klantenservice | 1, |
| Ja, via niet-gouvernementele consumentenorganisaties | 2, |
| Ja, via overheden | 3, |
| Ja, via instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (zoals ombudsman, consumentenbonden, arbiters, bemiddelaars, geschillencommissies of andere buitengerechtelijke instanties voor geschillenbeslechting) | 4, |
| Ja, via de rechtbank | 5, |
| Ja, via andere kanalen | 6, |
| Heeft geen klachten gekregen (NIET VOORLEZEN) | 7, |
| WN/GA (NIET VOORLEZEN) | 8, |

NEW

VRAAG Q14b ALLEEN IN FINLAND

Q14b: ITEMS 1 TOT 5 ROTEREN; CODE 7 - ENKELE CODE

Q14b

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|------------------------|----|
| | 1, |
| | 2, |
| | 3, |
| | 4, |
| | 5, |
| | 6, |
| | 7, |
| WN/GA (NIET VOORLEZEN) | 8, |

NEW

VRAAG Q14c ALLEEN IN ZWEDEN

Q14c: ITEMS 1 TOT 5 ROTEREN; CODE 7 - ENKELE CODE

Q14c

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|--|----|
| | 1, |
| | 2, |

| | |
|------------------------|----|
| | 3, |
| | 4, |
| | 5, |
| | 6, |
| | 7, |
| WN/GA (NIET VOORLEZEN) | 8, |

NEW

VRAAG Q15 ALS BEDRIJF VERKOOPT IN ANDERE EU-LANDEN (D2 <>29)

Q15: ITEMS 1 TOT 7 ROTEREN; CODE 9 - ENKELE CODE

Q15 Heeft uw bedrijf gedurende de afgelopen 12 maanden klachten gekregen van consumenten in andere EU-landen?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|---|-----|
| Ja, via interne klantenservice | 1, |
| Ja, via Europese consumentencentra | 2, |
| Ja, via niet-gouvernementele consumentenorganisaties | 3, |
| Ja, via overheden | 4, |
| Ja, via instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (zoals ombudsman, consumentenbonden, arbiters, bemiddelaars of andere buitengerechtelijke instanties voor geschillenbeslechting) | 5, |
| Ja, via de Europese procedure voor geringe vorderingen | 6, |
| Ja, via de rechtbank (anders dan via de Europese procedure voor geringe vorderingen) | 7, |
| Ja, via andere kanalen | 8, |
| Heeft geen klachten gekregen (NIET VOORLEZEN) | 9, |
| WN/GA (NIET VOORLEZEN) | 10, |

NEW

VRAAG Q16 ALLEEN AAN DETAILHANDELAREN DIE KLACHTEN HEBBEN GEKREGEN VAN CONSUMENTEN IN HUN EIGEN LAND (Q14 <>7, 8)

Q16: ITEMS 1 TOT 6 ROTEREN

Q16 Welk type klachten heeft uw bedrijf gedurende de afgelopen 12 maanden gekregen van consumenten in Nederland? Waren dat klachten...

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|--|----|
| over het product zelf | 1, |
| over late levering of geen levering | 2, |
| over contractvoorwaarden | 3, |
| over extra kosten | 4, |
| over de veiligheid van producten | 5, |
| over oplossingen die het bedrijf heeft aangeboden naar aanleiding van een klacht | 6, |
| Overige (NIET OPLEZEN) | 7, |
| WN/GA (NIET VOORLEZEN) | 8, |

NEW

VRAAG Q17 ALLEEN AAN DETAILHANDELAREN DIE VERKOPEN NAAR ANDERE EU-LANDEN EN DIE KLACHTEN HEBBEN GEKREGEN VAN CONSUMENTEN IN ANDERE EU-LANDEN (D2 <>29 EN Q15<>9, 10)

Q17: ITEMS 1 TOT 6 ROTEREN

Q17 Welk type klachten heeft uw bedrijf gedurende de afgelopen 12 maanden gekregen van consumenten in andere EU-landen? Waren dat klachten...

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|--|----|
| over het product zelf | 1, |
| over late levering of geen levering | 2, |
| over contractvoorwaarden | 3, |
| over extra kosten | 4, |
| over de veiligheid van producten | 5, |
| over oplossingen die het bedrijf heeft aangeboden naar aanleiding van een klacht | 6, |
| Overige (NIET OPLEZEN) | 7, |
| WN/GA (NIET VOORLEZEN) | 8, |

NEW

DEMOGRAFISCHE 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 in het afgelopen jaar?

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

€

FL359 D1

D3: LEES VOOR: "Verkopen in een andere taal" betekent meer dan een winkelmedewerker hebben die een paar woorden Engels kan spreken met bezoekende toeristen. Het betekent bijvoorbeeld het beschikbaar hebben van algemene voorwaarden, gebruikersinstructies/handleidingen, productcatalogi, een versie van de website in die taal...

D3 In welke talen verkoopt u aan eindgebruikers?

(NIET OPLEZEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

| | |
|------------|----|
| Bulgaars | 1, |
| Tsjechisch | 2, |
| Kroatisch | 3, |
| Deens | 4, |
| Nederlands | 5, |
| Engels | 6, |
| Estlands | 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, |
| Slowaaks | 21, |
| Sloveens | 22, |
| Spaans | 23, |
| Zweeds | 24, |
| IJslands | 25, |
| Noors | 26, |
| Luxemburgs | 27, |
| Russisch | 28, |
| Anders | 29, |
| WN/GA | 30, |

FL359 D4

Dit is het einde van het vraaggesprek. Hartelijk dank voor uw tijd en medewerking. Nog een prettige dag verder.

)

)

)

)

)

