

ZA5943

**Flash Eurobarometer 397
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Germany**

FL 397 - Consumers - DE

D1 Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

(BITTE NOTIEREN - FALLS "VERWEIGERT", DANN CODE '99')

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

D2 Geschlecht eintragen.

| | |
|----------|---|
| Männlich | 1 |
| Weiblich | 2 |

Einstellungen der Verbraucher zum Thema grenzüberschreitendes Einkaufen und Verbraucherschutz

AN ALLE

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

D6 Wie oft nutzen Sie das Internet zu privaten Zwecken?

(BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

| | |
|---|---|
| Täglich oder fast täglich | 1 |
| Mindestens einmal pro Woche (aber nicht täglich) | 2 |
| Mindestens einmal pro Monat (aber nicht jede Woche) | 3 |
| Weniger als einmal im Monat | 4 |
| Selten | 5 |
| Niemals | 6 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 7 |

NEW

Q1 FRAGEN, FALLS "NUTZUNG DES INTERNETS ZU PRIVATEN ZWECKEN", code 1 bis 5 in D6

Q1: CODE 4 IST NUR ALS EINZELNENNUNG MÖGLICH

UNTER EINEM HÄNDLER VERSTEHT MAN JEMANDEN, DER IN EINEM GESCHÄFT ODER ÜBER EINE WEBSEITE EINE WARE VERKAUFT / UNTER EINEM ANBIETER VERSTEHT MAN JEMANDEN, DER IN EINEM GESCHÄFT ODER ÜBER EINE WEBSEITE EINE DIENSTLEISTUNG VERKAUFT

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

Q1 Bitte sagen Sie mir, ob Sie in den letzten 12 Monaten Produkte oder Dienstleistungen über das Internet gekauft haben.

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

| | |
|--|----|
| Ja, von Anbietern oder Händlern mit Sitz in Deutschland | 1, |
| Ja, von Anbietern oder Händlern mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland | 2, |
| Ja, von Anbietern oder Händlern mit Sitz außerhalb der EU | 3, |
| Nein | 4, |

| |
|--|
| Ja, Sie haben online eingekauft, wissen aber nicht, wo sich der Sitz des/der Anbieter oder Händler befindet (NICHT VORLESEN) |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |

5,
6,

Q14 FL358 MODIFIED TREND

AN ALLE

Q2 Haben Sie in den letzten 12 Monaten Produkte oder Dienstleistungen über andere Quellen als das Internet von einem Anbieter oder Händler mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland erworben?

(NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

| | |
|--|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 3 |

NEW

Q3: AUSSAGEN 1 BIS 6 ROTIEREN

Q3 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, inwieweit Sie dieser zustimmen oder nicht zustimmen. In Deutschland ...

(BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

| | | Stimme voll und ganz zu | Stimme eher zu | Stimme eher nicht zu | Stimme überhaupt nicht zu | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|-------------------------|----------------|----------------------|---------------------------|--|
|--|--|-------------------------|----------------|----------------------|---------------------------|--|

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | ...vertrauen Sie den staatlichen Einrichtungen, Ihre Rechte als Verbraucher zu schützen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ...respektieren Anbieter und Händler im Allgemeinen Ihre Rechte als Verbraucher | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ...vertrauen Sie nichtstaatlichen Verbraucherorganisationen, Ihre Rechte als Verbraucher zu schützen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 4 | ...ist es leicht, Streitfragen mit Anbietern und Händlern mit Hilfe einer außergerichtlichen Stelle (d. h. einer Schlichtungsstelle, eines Schiedsgericht oder einer Vermittlungsstelle) zu klären | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ...ist es leicht, Streitfragen mit Anbietern und Händlern vor Gericht zu klären | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ...sind die meisten Aussagen zum Umweltschutz bei Produkten und Dienstleistungen glaubwürdig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q1.1, Q1.2, Q1.4, Q1.5, Q1.6 FL358 MODIFIED TREND

LAUT VORLESEN: „Produktsicherheit“ bezieht sich ausschließlich auf Verbraucherprodukte und nicht auf Industrieprodukte. Unsichere Produkte verstoßen gegen Sicherheitsstandards. Hiermit meinen wir beispielsweise nicht Gewehre oder Messer.

Q4 Wenn Sie an alle Produkte denken, die keine Lebensmittel sind und derzeit in Deutschland auf dem Markt sind, denken Sie, dass ...?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

| | |
|--|---|
| im Wesentlichen alle Produkte sicher sind | 1 |
| eine geringe Anzahl von Produkten unsicher ist | 2 |
| eine große Anzahl von Produkten unsicher ist | 3 |
| Das kommt auf das Produkt an (NICHT VORLESEN) | 4 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 5 |

Q2 FL358

Q5 Wenn Sie an alles denken, was Sie in den letzten zwei Wochen gekauft haben: Haben die Auswirkungen irgendeines Produkts oder einer Dienstleistung auf die Umwelt Ihre Wahl beeinflusst?

(BITTE VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

| | |
|--|---|
| Ja, bei allen oder den meisten Produkte oder Dienstleistungen, die Sie gekauft haben | 1 |
| Ja, aber nur bei einigen | 2 |
| Ja, aber nur bei einem oder zwei Produkten | 3 |
| Nein | 4 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 5 |

Q4 FL358 MODIFIED TREND

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

| | |
|----|--|
| Q6 | Angenommen, Sie hätten ein neues elektronisches Produkt per Post, Telefon oder über das Internet bestellt, hätten Sie Ihrer Meinung nach das Recht, das Produkt 4 Tage nach Zustellung ohne Angabe von Gründen zurückzugeben und Ihr Geld zurückerstattet zu bekommen? |
|----|--|

| |
|---|
| (BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH) |
|---|

| | |
|--|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |
| Das kommt auf das Produkt an | 3 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 4 |

| |
|-------------------------|
| Q6 FL358 MODIFIED TREND |
|-------------------------|

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

| | |
|----|--|
| Q7 | Stellen Sie sich vor, ein neues elektronisches Produkt, das Sie vor 18 Monaten gekauft haben, geht ohne Ihr Verschulden kaputt. Sie haben keine verlängerte Garantie erworben und profitieren auch nicht von einer solchen. Hätten Sie Anspruch darauf, dass dieses Produkt kostenlos repariert oder ersetzt wird? |
|----|--|

| |
|---|
| (BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH) |
|---|

| | |
|--|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |
| Das kommt auf das Produkt an | 3 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 4 |

| |
|-------------------------|
| Q7 FL358 MODIFIED TREND |
|-------------------------|

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

| | |
|----|--|
| Q8 | Angenommen, Sie erhalten per Post zwei Schulungs-DVDs, die Sie gar nicht bestellt haben, zusammen mit einer Rechnung in Höhe von 20 Euro für die gelieferte Ware. Sind Sie verpflichtet, die Rechnung zu bezahlen? |
|----|--|

| |
|---|
| (BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH) |
|---|

| | |
|--|---|
| Nein, und Sie sind nicht verpflichtet, die DVDs zurückzuschicken | 1 |
| Nein, sofern Sie die DVDs zurückschicken | 2 |
| Ja, Sie sind zur Zahlung verpflichtet | 3 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 4 |

| |
|----------|
| Q8 FL358 |
|----------|

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

| | |
|----|---|
| Q9 | Hatten Sie in den letzten 12 Monaten Probleme, nachdem Sie irgendwelche Produkte oder Dienstleistungen in Deutschland erworben haben, bei denen für Sie ein berechtigter Anlass zur Beschwerde bestand? |
|----|---|

| |
|---|
| (BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH) |
|---|

| | |
|--|---|
| Ja, und Sie haben Maßnahmen ergriffen, um das Problem zu lösen | 1 |
| Ja, aber Sie haben nichts unternommen | 2 |
| Nein | 3 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 4 |

Q10 FL358

FRAGEN, FALLS "JA, UND SIE HABEN MASSNAHMEN ERGRIFFEN, UM DAS PROBLEM ZU LÖSEN", code 1 in Q9

Q10 Und was haben Sie unternommen?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

| | |
|---|----|
| Sie haben sich beim Anbieter oder Händler beschwert | 1, |
| Sie haben sich beim Hersteller beschwert | 2, |
| Sie haben sich bei einer öffentlichen Behörde beschwert | 3, |
| Sie haben eine Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung wie eine Schlichtungsstelle, einen Bürgerbeauftragten, ein Schiedsgericht oder eine Vermittlungsstelle eingeschaltet | 4, |
| Sie haben das betreffende Unternehmen verklagt | 5, |
| Sonstiges (NICHT VORLESEN) | 6, |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 7, |

Q11 FL358

Q11.1 FRAGEN, FALLS "Sie haben sich beim Anbieter oder Händler beschwert", CODE 1 in Q10; Q11.2 FRAGEN, FALLS "Sie haben sich beim Hersteller beschwert", CODE 2 in Q10; Q11.3 FRAGEN, FALLS "Sie haben sich bei einer öffentlichen Behörde beschwert", CODE 3 in Q10; Q11.4 FRAGEN, FALLS "Sie haben eine Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung wie einen Bürgerbeauftragten, ein Schiedsgericht, eine Vermittlungsstelle oder eine Schlichtungsstelle über die Angelegenheit eingeschaltet", CODE 4 in Q10; Q11.5 FRAGEN, FALLS "Sie haben das betreffende Unternehmen verklagt", CODE 5 in Q10

Q11 Bitte geben Sie an, wie zufrieden oder unzufrieden Sie ganz allgemein jeweils mit der Art und Weise waren, in der die im Folgenden genannten Stellen mit Ihrer Beschwerde bzw. Ihren Beschwerden umgegangen sind.

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

| | | sehr zufrieden, | ziemlich zufrieden, | Nicht sehr zufrieden | Überhaupt nicht zufrieden | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|-----------------|---------------------|----------------------|---------------------------|--|
|--|--|-----------------|---------------------|----------------------|---------------------------|--|

| | | | | | | |
|---|-----------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | Anbieter oder Händler | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Hersteller | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Öffentliche Behörde | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Gericht | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q12 FL358

Q12 FRAGEN, FALLS "Ja, aber Sie haben nichts unternommen", CODE 2 IN Q9

Q12: PUNKT 1 BIS 7 ROTIEREN

Q12 Was waren die Hauptgründe, warum Sie keine Maßnahmen ergriffen haben?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

| | |
|---|----|
| Es war unwahrscheinlich, dass für Ihr Problem eine zufriedenstellende Lösung gefunden worden wäre | 1, |
| Die Summe, um die es ging, war zu gering | 2, |
| Sie wussten nicht, wo und wie Sie sich beschweren sollten | 3, |
| Sie waren sich Ihrer Verbraucherrechte nicht bewusst | 4, |
| Sie dachten, es würde zu lange dauern | 5, |
| Sie hatten sich in der Vergangenheit schon einmal aufgrund anderer Probleme beschwert, hatten aber keinen Erfolg | 6, |
| Sie waren der Ansicht, dass eine Beschwerde zu einer Konfrontation führen würde und Sie fühlen sich in solchen Situationen nicht wohl | 7, |
| Sonstiges (NICHT VORLESEN) | 8, |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 9, |

Q13 FL358 MODIFIED TREND

AN ALLE

Q13: ANTWORTEN 4 UND 5 SIND EINZELNENNUNGEN

Q13: AUSSAGEN 1 BIS 4 ROTIEREN

Q13 Ich werde Ihnen einige Aussagen zu unlauteren Handelspraktiken vorlesen. Bitte geben Sie nach jeder einzelnen an, ob Sie dies in den letzten 12 Monaten erlebt haben.

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

| | | | | | | |
|--|--|---|--|---|------|--|
| | | Ja, mit Anbietern oder Händlern mit Sitz in Deutschland | Ja, mit Anbietern oder Händlern mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland | Ja, aber ich weiß nicht, in welchem Land die Anbieter oder Händler ihren Sitz hatten (NICHT VORLESEN) | Nein | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|---|--|---|------|--|

| | | | | | | |
|---|---|----|----|----|----|----|
| 1 | Ihnen wurde mitgeteilt, dass Sie in einer Lotterie gewonnen haben, von der Sie noch nichts gehört hatten. Sie wurden jedoch gebeten, vorab eine Geldzahlung zu leisten, um den Preis entgegennehmen zu können | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 2 | Sie fühlten sich durch hartnäckige Verkaufsanrufe oder -benachrichtigungen unter Druck gesetzt, in denen Sie bedrängt wurden, etwas zu kaufen oder einen Vertrag abzuschließen | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 3 | Ihnen wurde ein als kostenlos beworbenes Produkt angeboten, das in Wahrheit Kosten nach sich zog | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 4 | Sie sind auf Werbung gestoßen, die aussagte, dass das Produkt nur für einen begrenzten Zeitraum erhältlich wäre. Später stellten Sie jedoch fest, dass dies nicht der Fall war. | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 5 | Sie sind sonstigen unlauteren Handelspraktiken begegnet | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |

NEW

Q14a FRAGEN, FALLS "IN DEUTSCHLAND UND IN EINEM ANDEREN EU-MITGLIEDSLAND ONLINE EINGEKauft", CODE 1 UND 2 in Q1

Q14a: AUSSAGEN 1 BIS 3 ROTIEREN

Q14a: ANTWORTEN 4 UND 5 EINZELNENNUNGEN

Q14a Ich werde Ihnen jetzt einige Aussagen zu Problemen vorlesen, die Verbraucher haben können, wenn sie online einkaufen. Bitte geben Sie an, ob Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche dieser Probleme erlebt haben.

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

| | | Ja, mit Anbietern oder Händlern mit Sitz in Deutschland | Ja, mit Anbietern oder Händlern mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland | Ja, aber ich weiß nicht, in welchem Land die Anbieter oder Händler ihren Sitz hatten (NICHT VORLESEN) | Nein | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|---|--|---|------|--|
|--|--|---|--|---|------|--|

| | | | | | | |
|---|--|----|----|----|----|----|
| 1 | Sie haben ein beschädigtes Produkt oder ein anderes als das Bestellte erhalten | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 2 | Produkte wurden später als versprochen geliefert | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 3 | Produkte wurden gar nicht geliefert | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |

NEW BASED ON Q15 FL358

Q14b FRAGEN, FALLS "IN DEUTSCHLAND, ABER NICHT IN EINEM ANDEREN EU-MITGLIEDSLAND ONLINE EINGEKauft", CODE 1 IN Q1 UND KEIN CODE 2 IN Q1

Q14b: AUSSAGEN 1 BIS 3 ROTIEREN

Q14b Ich werde Ihnen jetzt einige Aussagen zu Problemen vorlesen, die Verbraucher haben können, wenn sie online einkaufen. Bitte geben Sie an, ob Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche dieser Probleme beim Einkauf in Deutschland erlebt haben.

(BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

| | | Ja | Nein | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|----|------|--|
|--|--|----|------|--|

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Sie haben ein beschädigtes Produkt oder ein anderes als das Bestellte erhalten | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Produkte wurden später als versprochen geliefert | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Produkte wurden gar nicht geliefert | 1 | 2 | 3 |

NEW BASED ON Q15 FL358

Q14c FRAGEN, FALLS "IN EINEM ANDEREN EU-MITGLIEDSLAND ONLINE EINKAUFEN, ABER NICHT IN DEUTSCHLAND", CODE 2 IN Q1 UND KEIN CODE IN Q1

Q14c: AUSSAGEN 1 BIS 3 ROTIEREN

| | | | | |
|------|--|--|--|--|
| Q14c | Ich werde Ihnen jetzt einige Aussagen zu Problemen vorlesen, die Verbraucher haben können, wenn sie online einkaufen. Bitte geben Sie an, ob Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche dieser Probleme beim Einkauf in einem anderen EU-Mitgliedsland erlebt haben. | | | |
|------|--|--|--|--|

(BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

| | | Ja | Nein | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|----|------|--|
|--|--|----|------|--|

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Sie haben ein beschädigtes Produkt oder ein anderes als das Bestellte erhalten | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Produkte wurden später als versprochen geliefert | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Produkte wurden gar nicht geliefert | 1 | 2 | 3 |

NEW BASED ON Q15 FL358

Q15 FRAGEN; FALLS "IN EINEM ANDEREN EU-MITGLIEDSLAND ONLINE EINKAUFEN", CODE 2 in Q1

Q15: PUNKTE 1 BIS 3 ROTIEREN

Q15: PUNKTE 4 UND 5 EINZELNENNUNGEN

Q15 Hatten Sie in den letzten 12 Monaten beim Kauf von Produkten oder Dienstleistungen aus einem anderen EU-Mitgliedsland folgende Probleme?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

| | |
|---|----|
| Der Anbieter oder Händler verweigerte die Lieferung nach Deutschland | 1, |
| Der Anbieter oder Händler akzeptierte keine Zahlung aus Deutschland | 2, |
| Sie wurden auf eine Webseite in Deutschland umgeleitet, auf der andere Preise angegeben waren | 3, |
| Keines von diesen | 4, |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 5, |

NEW

Q16a FRAGEN, FALLS "Hat Produkt oder Dienstleistung in einem anderen EU-Mitgliedsland erworben" – CODE 2 in Q1 oder CODE 1 in Q2

Q16a: AUSSAGEN 1 BIS 2 ROTIEREN

Q16a: ANTWORTEN 4 UND 5 EINZELNENNUNGEN

Q16a Ich werde Ihnen jetzt einige Aussagen zu möglichen Problemen vorlesen, die Verbraucher beim Einkauf haben können. Bitte geben Sie an, ob Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche dieser Probleme hatten?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

| | | Ja, mit Anbietern oder Händlern mit Sitz in Deutschland | Ja, mit Anbietern oder Händlern mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland | Ja, aber ich weiß nicht, in welchem Land die Anbieter oder Händler ihren Sitz hatten (NICHT VORLESEN) | Nein | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|---|--|---|------|--|
|--|--|---|--|---|------|--|

| | | | | | | |
|---|--|----|----|----|----|----|
| 1 | Sie sind auf unlautere Vertragsbedingungen gestoßen (z. B. der Anbieter behält sich das Recht vor, die Vertragsbedingungen einseitig zu ändern oder es werden unverhältnismäßige Strafen für Vertragsbruch festgelegt) | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
|---|--|----|----|----|----|----|

| | | | | | | |
|---|--|----|----|----|----|----|
| 2 | Sie mussten unvorhergesehene Zusatzkosten bezahlen | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
|---|--|----|----|----|----|----|

NEW

Q16b FRAGEN, FALLS "Hat Produkt oder Dienstleistung NICHT in einem anderen EU-Mitgliedsland gekauft" – KEIN CODE 2 in Q1 und KEIN CODE 1 IN Q2

Q16b: AUSSAGEN 1 BIS 2 ROTIEREN

| | |
|------|--|
| Q16b | Ich werde Ihnen jetzt einige Aussagen zu Problemen vorlesen, die Verbraucher grundsätzlich beim Einkaufen haben können. Bitte geben Sie an, ob Sie in den letzten 12 Monaten solche Probleme beim Einkauf in Deutschland hatten? |
|------|--|

(BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

| | | Ja | Nein | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|----|------|--|
| | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Sie sind auf unlautere Vertragsbedingungen gestoßen (z. B. der Anbieter behält sich das Recht vor, die Vertragsbedingungen einseitig zu ändern oder es werden unverhältnismäßige Strafen für Vertragsbruch festgelegt) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Sie mussten unvorhergesehene Zusatzkosten bezahlen | 1 | 2 | 3 |

NEW

AN ALLE

Q17: AUSSAGEN 1 BIS 2 ROTIEREN

| | |
|-----|---|
| Q17 | Wie sehr stimmen Sie jeder einzelnen der folgenden Aussagen zu oder nicht zu? |
|-----|---|

(BITTE VORLESEN - NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

| | | Stimme voll und ganz zu | Stimme zu | Stimme nicht zu | Stimme überhaupt nicht zu | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|-------------------------|-----------|-----------------|---------------------------|--|
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Sie fühlen sich beim Kauf von Produkten oder Dienstleistungen über das Internet von Händlern oder Anbietern in Deutschland sicher | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Sie fühlen sich beim Kauf von Produkten oder Dienstleistungen über das Internet von Händlern oder Anbietern in einem anderen EU-Mitgliedsland sicher | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q16 FL358 MODIFIED TREND

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

Q18 Welche Sprachen beherrschen Sie so gut, dass Sie sie für persönliche Interessen wie Einkaufen, Suche im Internet oder andere Zwecke benutzen?

(NICHT VORLESEN - MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH)

| | |
|--|-----|
| Bulgarisch | 1, |
| Tschechisch | 2, |
| Kroatisch | 3, |
| Dänisch | 4, |
| Niederländisch | 5, |
| Englisch | 6, |
| Estnisch | 7, |
| Finnisch | 8, |
| Französisch | 9, |
| Deutsch | 10, |
| Griechisch | 11, |
| Ungarisch | 12, |
| Irish | 13, |
| Italienisch | 14, |
| Lettisch | 15, |
| Litauisch | 16, |
| Maltesisch | 17, |
| Polnisch | 18, |
| Portugiesisch | 19, |
| Rumänisch | 20, |
| Slowakisch | 21, |
| Slowenisch | 22, |
| Spanisch | 23, |
| Schwedisch | 24, |
| Isländisch | 25, |
| Norwegisch | 26, |
| Luxemburgisch | 27, |
| Russisch | 28, |
| Sonstige | 29, |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 30, |

NEW

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

| | |
|-----|---|
| Q19 | Wenn Sie an die finanzielle Situation Ihres Haushalts denken, würden Sie sagen, dass es ... ist, jeden Monat über die Runden zu kommen? |
|-----|---|

| |
|---|
| (BITTE VORLESEN – NUR EINE NENNUNG MÖGLICH) |
|---|

| | |
|--|---|
| Sehr schwierig | 1 |
| Ziemlich schwierig | 2 |
| Relativ einfach | 3 |
| Sehr einfach | 4 |
| Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) | 5 |

| |
|-----|
| NEW |
|-----|

| |
|--------------------------------|
| Q20: AUSSAGEN 1 BIS 2 ROTIEREN |
|--------------------------------|

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

| | |
|-----|--|
| Q20 | Angenommen, ein und dasselbe Produkt wird sowohl vom Geschäft A als auch vom Geschäft B angeboten. Ich lese Ihnen zwei Aussagen zu Angeboten der Geschäfte A und B vor. Bitte sagen Sie mir zu beiden Aussagen, welches Angebot günstiger ist. |
|-----|--|

| |
|---|
| (BITTE VORLESEN – NUR EINE NENNUNG MÖGLICH) |
|---|

| | | Geschäft A | Geschäft B | Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN) |
|--|--|------------|------------|--|
| | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Geschäft A bietet einen Fernseher für 440 Euro an. Geschäft B bietet genau dasselbe Gerät für 500 Euro an, aber mit einem Rabatt von 10 %. | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Geschäft A bietet einen Fernseher für 890 Euro an. Geschäft B bietet genau dasselbe Gerät für 940 Euro an, aber um 60 Euro reduziert. | 1 | 2 | 3 |

| |
|-----|
| NEW |
|-----|

| | |
|----|--|
| D4 | Wie alt waren Sie, als Sie mit Ihrer Schul- bzw. Universitätsausbildung aufgehört haben? |
|----|--|

| |
|---|
| (INT.: Falls Befragter "noch studiert", Code "00", Falls keine Schulausbildung, Code 01; Falls "keine Angabe" Code 98; falls "Weiß nicht " Code 99) |
|---|

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

| | |
|-----|--|
| D5a | Würden Sie in Bezug auf Ihre derzeitige Berufstätigkeit sagen, dass Sie selbständig, Angestellter, Arbeiter oder zurzeit nicht berufstätig sind? |
|-----|--|

| |
|---------------------------|
| Nur eine Nennung möglich! |
|---------------------------|

| | |
|-------------|---|
| Selbständig | 1 |
|-------------|---|

| | |
|--------------------------------------|---|
| Angestellter | 2 |
| Arbeiter | 3 |
| Nicht berufstätig | 4 |
| Spontan: Verweigert (NICHT VORLESEN) | 5 |

D5b FRAGEN, FALLS SELBSTSTÄNDIG, CODE 1 IN D5a

D5b Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

| | |
|---|---|
| Landwirt, Forstwirt, Fischer | 1 |
| Inhaber eines Geschäfts, Handwerker | 2 |
| Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ...) | 3 |
| Geschäftsführer eines Unternehmens | 4 |
| Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN) | 5 |

D5c FRAGEN, FALLS ANGESTELLTER, CODE 2 IN D5a

D5c Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

| | |
|---|---|
| Freiberufler im Angestelltenverhältnis (z.B. angestellter Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ...) | 1 |
| Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management | 2 |
| Mittleres Management | 3 |
| Beamter | 4 |
| Büroangestellter | 5 |
| Sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenpfleger/in, ...) | 6 |
| Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN) | 7 |

D5d FRAGEN, FALLS ARBEITER, CODE 3 IN D5a

D5d Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

| | |
|--|---|
| Supervisor/Vorarbeiter/Meister (Teamleiter etc.) | 1 |
| Arbeiter | 2 |
| Ungelernter Arbeiter | 3 |
| Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN) | 4 |

D5e FRAGEN, FALLS NICHT BERUFSTÄTIG, CODE 4 IN D5a

D5e Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

| | |
|--|---|
| Hausfrau \ Hausmann | 1 |
| Schüler \ Student (Vollzeit) | 2 |
| Rentner \ Pensionär | 3 |
| Auf Arbeitssuche | 4 |
| Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN) | 5 |

D12 In welchem Bundesland leben Sie?

(WENN NÖTIG VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

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

D13 Würden Sie sagen, Sie leben in einer ländlichen Gegend, also auf dem Dorf, in einer Kleinstadt oder Mittelstadt oder in einer großen Stadt?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung!

| | |
|------------------------------------|---|
| Ländliche Gegend | 1 |
| Klein- oder Mittelstadt | 2 |
| Große Stadt | 3 |
| Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe | 4 |

D18 Besitzen Sie ein Mobiltelefon?

(NICHT VORLESEN)

| | |
|------|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |

D20 Besitzen Sie ein Festnetztelefon in Ihrem Haushalt?

(NICHT VORLESEN)

| | |
|------|---|
| Ja | 1 |
| Nein | 2 |

D22 Wie viele Personen ab 15 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?

(BITTE NOTIEREN - WENN "WN", DANN CODE '98' - WENN "VERWEIGERT", DANN CODE '99')

| | |
|--|--|
| | Anzahl der Personen im Alter von 15 Jahren oder darüber, die ständig im Haushalt leben |
|--|--|