

Flash Eurobarometer 397
April 2014

Consumer attitudes towards
cross-border trade and consumer protection

Basic bilingual questionnaire

TNS Political & Social

Consumers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection

L'attitude des consommateurs à l'égard du commerce transfrontalier et de la protection du consommateur

ASK ALL

A TOUS

D1 How old are you?

D1 Quel est votre âge ?

D2 Gender.

D2 Sexe du répondant.

Male	1
Female	2

Homme	1
Femme	2

ASK ALL

A TOUS

D6 How often do you use the Internet for private purposes?

D6 A quelle fréquence utilisez-vous internet à des fins privées ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Every day or almost every day	1
At least once a week (but not every day)	2
At least once a month (but not every week)	3
Less than once a month	4
Hardly ever	5
Never	6
DK\NA	7

Tous les jours ou presque tous les jours	1
Au moins une fois par semaine (mais pas tous les jours)	2
Au moins une fois par mois (mais pas toutes les semaines)	3
Moins d'une fois par mois	4
Presque jamais	5
Jamais	6
NSP\SR	7

NEW

NEW

ASK Q1 IF "USE THE INTERNET FOR PRIVATE REASONS", code 1 to 5 in D6

Q1: CODE 4 IS A SINGLE CODE

A RETAILER IS THE SELLER OF A GOOD (EITHER SHOP OR WEBSITE)A PROVIDER IS THE SELLER OF A SERVICE (EITHER SHOP OR WEBSITE)

Q1 In the past 12 months, have you purchased any goods or services via the Internet? (M)

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- | | |
|---|----|
| Yes, from a retailer or service provider located in (OUR COUNTRY) (M) | 1, |
| Yes, from a retailer or service provider located in another EU country (M) | 2, |
| Yes, from a retailer or service provider located outside the EU (M) | 3, |
| No | 4, |
| Yes, you purchased online but do not know where the retailer or service provider is located (DO NOT READ OUT) (N) | 5, |
| DK\NA | 6, |

Q14 FL358 MODIFIED TREND

ASK ALL

Q2 In the past 12 months, have you purchased any goods or services through channels other than the Internet from a retailer or service provider located in another EU country?

(ONE ANSWER ONLY)

- | | |
|-------|---|
| Yes | 1 |
| No | 2 |
| DK\NA | 3 |

NEW

POSER Q1 SI « UTILISE INTERNET A DES FINS PRIVEES », code 1 à 5 en D6

Q1: CODE 4 EST UN CODE UNIQUE

UN DETAILLANT EST LE VENDEUR D'UN BIEN (VIA MAGASIN OU SITE WEB)UN FOURNISSEUR DE SERVICE EST LE VENDEUR D'UN SERVICE (VIA MAGASIN OU SITE WEB) (M)

Q1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services par internet ? (M)

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- | | |
|---|----|
| Oui, auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur de service établi en (NOTRE PAYS) (M) | 1, |
| Oui, auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur de service établi dans un autre pays de l'UE (M) | 2, |
| Oui, auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur de service établi en dehors de l'UE (M) | 3, |
| Non | 4, |
| Oui, vous avez acheté en ligne, mais vous ne savez pas où le détaillant ou le fournisseur de service est établi (NE PAS LIRE) (N) | 5, |
| NSP\SR | 6, |

Q14 FL358 MODIFIED TREND

A TOUS

Q2 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services autrement que par internet auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur de service établi dans un autre pays de l'UE ?

(UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|--------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NSP\SR | 3 |

NEW

Q3: ROTATE STATEMENTS 1 TO 6

Q3 How strongly do you agree or disagree with each of the following statements. In (OUR COUNTRY)...

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DK/NA
1	You trust public authorities to protect your rights as a consumer	1	2	3	4	5
2	In general, retailers and service providers respect your rights as a consumer (M)	1	2	3	4	5
3	You trust non-governmental consumer organisations to protect your rights as a consumer (M)	1	2	3	4	5
4	It is easy to settle disputes with retailers and service providers through an out-of-court body (i.e. arbitration, mediation or conciliation body) (M)	1	2	3	4	5
5	It is easy to settle disputes with retailers and service providers through the courts (M)	1	2	3	4	5
6	Most environmental claims about goods or services are reliable (N)	1	2	3	4	5

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

Q3: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 6

Q3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes? En (NOTRE PAYS)...

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR
1	Vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
2	D'une manière générale, les détaillants et fournisseurs de service respectent vos droits en tant que consommateur (M)	1	2	3	4	5
3	Vous avez confiance dans les organisations non gouvernementales de consommateurs pour protéger vos droits en tant que consommateur (M)	1	2	3	4	5
4	Il est facile de résoudre des litiges avec les détaillants et fournisseurs de service via un organisme extrajudiciaire (c'est-à-dire un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation) (M)	1	2	3	4	5
5	Il est facile de résoudre des litiges avec les détaillants et fournisseurs de service devant un tribunal (M)	1	2	3	4	5
6	La plupart des déclarations environnementales relatives à des biens ou des services sont fiables (N)	1	2	3	4	5

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

READ OUT: "Product safety" relates to consumer products only and does not include industrial products. Unsafe products are those which fail to comply with safety standards. Here we are not talking for example about rifles or knives. (M)

LIRE : La « sécurité des produits » concerne seulement les produits de consommation et non pas les produits industriels. Les produits dangereux sont ceux qui ne sont pas conformes aux normes de sécurité. Ici, on ne parle donc pas, par exemple, de fusils ou des couteaux (M)

Q4 Thinking about all non-food products currently on the market in (OUR COUNTRY), do you think that...?

Q4 Si vous pensez à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché en (NOTRE PAYS), pensez-vous que...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Essentially all non-food products are safe	1
A small number of non-food products are unsafe	2
A significant number of non-food products are unsafe	3
It depends on the product (DO NOT READ OUT)	4
DK\NA	5

Pour l'essentiel, tous les produits non alimentaires sont sûrs	1
Un petit nombre de produits non alimentaires ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits non alimentaires ne sont pas sûrs	3
Cela dépend du produit (NE PAS LIRE)	4
NSP\SR	5

Q2 FL358

Q2 FL358

Q5 Considering everything you bought during the last two weeks, did the environmental impact of any goods or services influence your choice?

Q5 En prenant en compte tout ce que vous avez acheté au cours des deux dernières semaines, l'impact environnemental d'un des biens ou des services a-t-il influencé votre choix?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes, for all or most goods or services you bought (N)	1
Yes, but only for some (N)	2
Yes, but only for one or two (N)	3
No	4
DK\NA	5

Oui, pour tous ou presque tous les biens ou services que vous avez achetés (N)	1
Oui, mais seulement pour quelques uns (N)	2
Oui, mais seulement pour un ou deux (N)	3
Non	4
NSP\SR	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 Suppose you ordered a new electronic product by post, phone or the Internet, do you think you have the right to return the product 4 days after its delivery and get your money back, without giving any reason? (M)

Q6 Supposons que vous ayez commandé un nouveau produit électronique par la poste, le téléphone ou internet, pensez-vous que vous avez le droit de retourner ce produit 4 jours après sa livraison et d'être remboursé(e), sans donner de raison ? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes	1
No	2
It depends on the product (N)	3
DK\NA	4

Oui	1
Non	2
Cela dépend du produit (N)	3
NSP\SR	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND

Q6 FL358 MODIFIED TREND

Q7 Imagine that an electronic product you bought new 18 months ago breaks down without any fault on your part. You didn't buy or benefit from any extended commercial guarantee. Do you have the right to have it repaired or replaced for free? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes	1
No	2
It depends on the product (N)	3
DKNA	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND

Q8 Imagine you receive two educational DVDs by post that you have not ordered, together with a 20 euro invoice for the goods. Are you obliged to pay the invoice?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

No, and you are not obliged to return the DVDs	1
No, provided that you return the DVDs	2
Yes, you are obliged to pay	3
DKNA	4

Q8 FL358

Q9 In the past 12 months, have you experienced any problem when buying or using any goods or services in (OUR COUNTRY) where you thought you had a legitimate cause for complaint? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes, and you took action to solve the problem (M)	1
Yes, but you did not do anything	2
No	3
DKNA	4

Q10 FL358

Q7 Imaginez qu'un produit électronique que vous avez acheté neuf il y a 18 mois tombe en panne sans que vous en soyez responsables. Vous n'avez pas souscrit ou bénéficié d'extension de garantie commerciale. Avez-vous le droit de le faire réparer ou remplacer gratuitement ? (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
Cela dépend du produit (N)	3
NSP\SR	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND

Q8 Imaginez que vous recevez par courrier deux DVD éducatifs que vous n'avez pas commandés, accompagnés d'une facture de 20 euros. Êtes-vous obligé(e) de payer cette facture?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Non, et vous n'êtes pas obligé(e) de retourner les DVD	1
Non, à condition de retourner les DVD	2
Oui, vous êtes obligé(e) de payer	3
NSP\SR	4

Q8 FL358

Q9 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un problème lors de l'achat ou de l'utilisation d'un bien ou d'un service en (NOTRE PAYS) pour lequel vous avez pensé avoir une raison légitime de déposer une plainte ? (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, et vous avez pris des mesures pour résoudre le problème (M)	1
Oui, mais vous n'avez rien entrepris	2
Non	3
NSP\SR	4

Q10 FL358

ASK IF "Yes and you took action to solve the problem", code 1 in Q9 (M)

Q10 And what did you do?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- | | |
|---|----|
| You complained about it to the retailer or service provider (M) | 1, |
| You complained about it to the manufacturer | 2, |
| You complained about it to a public authority | 3, |
| You brought the matter to an out-of-court dispute resolution body such as an ombudsman, arbitration, mediation or conciliation body (M) | 4, |
| You took the business concerned to Court | 5, |
| Other (DO NOT READ OUT) | 6, |
| DK\NA | 7, |

Q11 FL358

POSER SI « Oui, et vous avez pris des mesures pour résoudre le problème», code 1 en Q9 (M)

Q10 Et qu'avez-vous fait?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- | | |
|--|----|
| Vous vous êtes plaint(e) auprès du détaillant ou fournisseur de service (M) | 1, |
| Vous vous êtes plaint(e) auprès du fabricant (M) | 2, |
| Vous vous êtes plaint(e) auprès d'une autorité publique (M) | 3, |
| Vous avez soumis le cas à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges tel qu'un médiateur, un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation (M) | 4, |
| Vous avez porté l'affaire concernée devant un tribunal | 5, |
| Autre (NE PAS LIRE) | 6, |
| NSP\SR | 7, |

Q11 FL358

ASK Q11.1 IF "You complained about it to the retailer or service provider", CODE 1 in Q10
 ASK Q11.2 IF "You complained about it to the manufacturer", CODE 2 in Q10 ASK Q11.3 IF
 "You complained about it to a public authority", CODE 3 in Q10 ASK Q11.4 IF "You brought
 the matter to an out-of-court dispute resolution body such as an ombudsman, arbitration,
 mediation or conciliation body", CODE 4 in Q10 ASK Q11.5 IF "You took the business
 concerned to court", CODE 5 in Q10 (M)

Q11 In general, how satisfied or dissatisfied were you with the way your complaint(s) was (were)
 dealt with by the....:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Very satisfied	Fairly satisfied	Not very satisfied	Not at all satisfied	DKNA
--	--	----------------	------------------	--------------------	----------------------	------

1	Retailer or service provider (M)	1	2	3	4	5
2	Manufacturer	1	2	3	4	5
3	Public authority	1	2	3	4	5
4	Out-of-court dispute resolution body (M)	1	2	3	4	5
5	Court	1	2	3	4	5

Q12 FL358

POSER Q11.1 SI « Vous vous êtes plaint(e) auprès du détaillant ou fournisseur de service »,
 CODE 1 en Q10 POSER Q11.2 SI « Vous vous êtes plaint(e) auprès du fabricant », CODE 2
 en Q10 POSER Q11.3 SI « Vous vous êtes plaint(e) auprès d'une autorité publique », CODE
 3 en Q10 POSER Q11.4 SI « Vous avez soumis le cas à un organisme de règlement
 extrajudiciaire des litiges tel qu'un médiateur, un organisme d'arbitrage, de médiation ou de
 conciliation », CODE 4 en Q10 POSER Q11.5 SI « Vous avez porté l'affaire concernée devant
 un tribunal », CODE 5 en Q10 (M)

Q11 D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou mécontent(e) de la façon dont votre ou vos
 plainte(s) a ou ont été traitée(s) par... : (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Très satisfait(e)	Assez satisfait(e)	Pas très satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	NSP\SR
--	--	-------------------	--------------------	-----------------------	--------------------------	--------

1	Le détaillant ou fournisseur de service (M)	1	2	3	4	5
2	Le fabricant	1	2	3	4	5
3	L'autorité publique	1	2	3	4	5
4	Un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (M)	1	2	3	4	5
5	Le tribunal	1	2	3	4	5

Q12 FL358

ASK Q12 IF "Yes – but you did not do anything", CODE 2 IN Q9 (M)

Q12: ROTATE ITEMS 1 TO 7

Q12 What were the main reasons why you did not take any action? (M)

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

You were unlikely to get a satisfactory solution to the problem you encountered	1,
The sums involved were too small	2,
You did not know how or where to complain	3,
You were not sure of your rights as a consumer	4,
You thought it would take too long	5,
You tried to complain about other problems in the past but were not successful	6,
You thought complaining would have led to a confrontation, and you do not feel at ease in such situations (N)	7,
Other (DO NOT READ OUT)	8,
DK/NA	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

POSER Q12 SI « Oui, mais vous n'avez rien entrepris », CODE 2 EN Q9 (M)

Q12: ROTATION DES ITEMS 1 A 7

Q12 Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous n'avez rien entrepris?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Il était peu probable d'avoir une solution satisfaisante à votre problème	1,
Les sommes en jeu étaient trop petites	2,
Vous ne saviez comment et où vous plaindre	3,
Vous n'étiez pas certain(e) de vos droits en tant que consommateur	4,
Vous pensiez que cela prendrait trop de temps	5,
Vous avez essayé de vous plaindre pour d'autres problèmes par le passé mais cela n'avait pas abouti	6,
Vous pensiez que vous plaindre entrainerait une confrontation et vous ne vous sentiez pas à l'aise dans ce genre de situations (N)	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

ASK ALL

Q13: ANSWERS 4 AND 5 ARE SINGLE

Q13: ROTATE STATEMENTS 1 TO 4

Q13 I will read you some statements about unfair commercial practices. After each one, please tell me whether you have experienced it during the last 12 months...?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

		Yes, with retailers or service providers located in (OUR COUNTRY)	Yes, with retailers or service providers located in another EU country	Yes, but you don't know in which country the retailers or service providers were located (DO NOT READ OUT)	No	DK/NA
1	You have been informed you won a lottery you did not know about, but you were asked to pay some money in order to collect the prize	1,	2,	3,	4,	5,
2	You have felt pressured by persistent sales calls or messages urging you to buy something or sign a contract	1,	2,	3,	4,	5,

A TOUS

Q13: REPONSES 4 et 5 = EXCLUSIVES

Q:13 ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 4

Q13 Je vais vous lire des déclarations relatives à des pratiques commerciales déloyales. Après chacune d'entre elles, veuillez m'indiquer si vous l'avez rencontrée au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

		Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis en (NOTRE PAYS)	Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis dans un autre pays de l'UE	Oui, mais vous ne savez pas dans quel pays les détaillants ou fournisseurs de services étaient établis (NE PAS LIRE)	Non	NSP/ SR
1	Vous avez été informé(e) que vous aviez gagné à un tirage au sort dont vous n'étiez pas au courant, mais il vous était demandé de payer une certaine somme pour pouvoir récupérer le prix	1,	2,	3,	4,	5,
2	Vous vous êtes senti(e) mis(e) sous pression à cause d'appels ou de messages commerciaux répétés vous pressant d'acheter quelque chose ou de signer un contrat	1,	2,	3,	4,	5,

3	You have been offered a product advertised as free of charge which actually entailed charges	1,	2,	3,	4,	5,
4	You have come across advertisements stating that the product was only available for a very limited period of time but you later realised that it was not the case	1,	2,	3,	4,	5,
5	You have come across other unfair commercial practices	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

3	On vous a proposé un produit qui était annoncé comme étant gratuit alors qu'il impliquait en réalité des frais	1,	2,	3,	4,	5,
4	Vous êtes tombé(e) sur une annonce publicitaire indiquant qu'un produit était disponible uniquement pour une période très limitée, mais vous avez finalement réalisé que ce n'était pas le cas	1,	2,	3,	4,	5,
5	Vous avez rencontré d'autres pratiques commerciales déloyales	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

ASK Q14a IF "SHOP ONLINE IN OUR COUNTRY AND IN ANOTHER EU COUNTRY", CODE 1 AND 2 in Q1

Q14a: ROTATE STATEMENTS 1 TO 3

Q14a: ANSWERS 4 AND 5 SINGLE

Q14a I will read you some statements about problems consumers may have when shopping online. Please tell me whether you have experienced any of them during the last 12 months...?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

		Yes, with retailers or service providers located in (OUR COUNTRY)	Yes, with retailers or service providers located in another EU country	Yes, but you don't know in which country the retailers or service providers were located (DO NOT READ OUT)	No	DK\NA
--	--	---	--	--	----	-------

1	You have received a damaged product or a different product from the one you ordered	1,	2,	3,	4,	5,
2	Products were delivered later than promised	1,	2,	3,	4,	5,
3	Products were not delivered at all	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

POSER Q14a SI « ACHETE EN LIGNE DANS NOTRE PAYS ET DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE », CODE 1 ET 2 en Q1

Q14a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

Q14a: REPONSES 4 ET 5 = EXCLUSIVES

Q14a Je vais vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

		Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis en (NOTRE PAYS)	Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis dans un autre pays de l'UE	Oui, mais vous ne savez pas dans quel pays les détaillants ou fournisseurs de services étaient établis (NE PAS LIRE)	Non	NSP\SR
--	--	---	--	--	-----	--------

1	Vous avez reçu un produit endommagé ou différent de celui que vous aviez commandé	1,	2,	3,	4,	5,
2	Les produits ont été livrés plus tard que promis	1,	2,	3,	4,	5,
3	Les produits n'ont jamais été livrés	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

ASK Q14b IF "SHOP ONLINE IN OUR COUNTRY BUT NOT IN ANOTHER EU COUNTRY",
CODE 1 IN Q1 AND NO CODE 2 IN Q1

Q14b: ROTATE STATEMENTS 1 TO 3

Q14b I will read you some statements about problems consumers may have when shopping online. Please tell me whether you experienced any of them when buying in (OUR COUNTRY) during the last 12 months...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Yes	No	DK\NA
1	You have received a damaged product or a different product from the one you ordered	1	2	3
2	Products were delivered later than promised	1	2	3
3	Products were not delivered at all	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

ASK Q14c IF "SHOP ONLINE IN ANOTHER EU COUNTRY BUT NOT IN (OUR COUNTRY)",
CODE 2 IN Q1 AND NO CODE 1 IN Q1

Q14c: ROTATE STATEMENTS 1 TO 3

Q14c I will read you some statements about problems consumers may have when shopping online. Please tell me whether you experienced any of them when buying in another EU country during the last 12 months...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Yes	No	DK\NA
1	You have received a damaged product or a different product from the one you ordered	1	2	3
2	Products were delivered later than promised	1	2	3
3	Products were not delivered at all	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

POSER Q14b SI « ACHETE EN LIGNE DANS NOTRE PAYS MAIS PAS DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE », CODE 1 EN Q1 ET PAS DE CODE 2 EN Q1

Q14b: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

Q14b Je vais vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes lors d'un achat en (NOTRE PAYS) au cours des 12 derniers mois... ? (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Oui	Non	NSP\SR
1	Vous avez reçu un produit endommagé ou différent de celui que vous aviez commandé	1	2	3
2	Les produits ont été livrés plus tard que promis	1	2	3
3	Les produits n'ont jamais été livrés	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

POSER Q14c SI « ACHETE EN LIGNE DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE MAIS PAS DANS (NOTRE PAYS) », CODE 2 EN Q1 ET PAS DE CODE 1 EN Q1

Q14c: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

Q14c Je vais vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes lors d'un achat dans un autre pays de l'UE au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Oui	Non	NSP\SR
1	Vous avez reçu un produit endommagé ou différent de celui que vous aviez commandé	1	2	3
2	Les produits ont été livrés plus tard que promis	1	2	3
3	Les produits n'ont jamais été livrés	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

ASK Q15 IF "SHOP ONLINE IN ANOTHER EU COUNTRY", CODE 2 in Q1

Q15: ROTATE ITEMS 1 TO 3

Q15: ITEMS 4 AND 5 SINGLE

Q15 During the past 12 months, have you come across any of the following problems when buying goods and services online from another EU country?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

The retailer or service provider refused to deliver to (OUR COUNTRY)	1,
The retailer or service provider did not accept payment from (OUR COUNTRY)	2,
You were redirected to a website in (OUR COUNTRY) where the prices were different	3,
None of them	4,
DK\NA	5,

NEW

POSER Q15 SI « ACHETE EN LIGNE DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE », CODE 2 en Q1

Q15: ROTATION DES ITEMS 1 A 3

Q15: ITEMS 4 ET 5 EXCLUSIFS

Q15 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants lors de l'achat en ligne d'un bien ou d'un service dans un autre pays de l'UE ? ...

(LIRE – PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

Le détaillant ou le fournisseur de service a refusé de livrer en (NOTRE PAYS)	1,
Le détaillant ou le fournisseur de service a refusé le paiement venant de (NOTRE PAYS)	2,
Vous avez été redirigé(e) vers un site internet en (NOTRE PAYS) où les prix étaient différents	3,
Aucun de ceux-ci	4,
NSP\SR	5,

NEW

ASK Q16a IF "Did buy product or service in another EU country" – CODE 2 in Q1 or CODE 1 in Q2

Q16a: ROTATE STATEMENTS 1 TO 2

Q16a: ANSWERS 4 AND 5 SINGLE

Q16a Now, I will read you some statements about problems consumers may have more generally when shopping. Please tell me whether you have experienced any of them during the last 12 months...?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

		Yes, with retailers or service providers located in (OUR COUNTRY)	Yes, with retailers or service providers located in another EU country	Yes, but you don't know in which country the retailers or service providers were located (DO NOT READ OUT)	No	DKNA
--	--	---	--	--	----	------

1	You have encountered unfair terms and conditions in a contract (for instance, enabling the provider to change the contract terms unilaterally or imposing excessive penalties for breach of the contract)	1,	2,	3,	4,	5,
2	You have had to pay unanticipated extra charges	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

POSER Q16a SI « A acheté un produit ou un service dans un autre pays de l'UE » – CODE 2 en Q1 ou CODE 1 en Q2

Q16a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 2

Q16a: REPONSES 4 ET 5 EXCLUSIVES

Q16a Je vais maintenant vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer plus généralement les consommateurs lorsqu'ils font des achats. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

		Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis en (NOTRE PAYS)	Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis dans un autre pays de l'UE	Oui, mais vous ne savez pas dans quel pays les détaillants ou fournisseurs de services étaient établis (NE PAS LIRE)	Non	NSP\SR
--	--	---	--	--	-----	--------

1	Vous avez trouvé des clauses abusives dans un contrat (par exemple, autoriser le fournisseur à changer les termes du contrat unilatéralement ou imposer des pénalités excessives en cas de rupture du contrat)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Vous avez eu à payer des frais supplémentaires non prévus	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

ASK Q16b IF "Did NOT buy product or service in another EU country" – NO CODE 2 in Q1 and NO CODE 1 in Q2

Q16b: ROTATE STATEMENTS 1 TO 2

Q16b Now, I will read you some statements about problems consumers may have more generally when shopping. Please tell me whether you have experienced any of them when buying in (OUR COUNTRY) during the last 12 months...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

	Yes	No	DK\NA
--	-----	----	-------

1	You have encountered unfair terms and conditions in a contract (for instance, enabling the provider to change the contract terms unilaterally or imposing excessive penalties for breach of the contract)	1	2	3
2	You have had to pay unanticipated extra charges	1	2	3

NEW

POSER Q16b SI « N'a PAS acheté un produit ou un service dans un autre pays de l'UE » – PAS DE CODE 2 en Q1 et PAS DE CODE 1 en Q2

Q16b: ROTATIONS DES PROPOSITIONS 1 A 2

Q16b Je vais maintenant vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer plus généralement les consommateurs lorsqu'ils font des achats. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes lors d'un achat en (NOTRE PAYS) au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE - UNE SEULE REPOSE)

	Oui	Non	NSP\SR
--	-----	-----	--------

1	Vous avez trouvé des clauses abusives dans un contrat (par exemple, autoriser le fournisseur à changer les termes du contrat unilatéralement ou imposer des pénalités excessives en cas de rupture du contrat)	1	2	3
2	Vous avez eu à payer des frais supplémentaires non prévus	1	2	3

NEW

ASK ALL

Q17: ROTATE STATEMENTS 1 TO 2

Q17 How strongly do you agree or disagree with each of the following statements?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DK/NA
--	--	----------------	-------	----------	-------------------	-------

1	You feel confident purchasing goods or services via the Internet from retailers or service providers in (OUR COUNTRY) (M)	1	2	3	4	5
2	You feel confident purchasing goods or services via the Internet from retailers or service providers in another EU country (M)	1	2	3	4	5

Q16 FL358 MODIFIED TREND

A TOUS

Q17: ROTATION PROPOSITIONS 1 A 2

Q17 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord (M)	Pas d'accord (M)	Pas du tout d'accord (M)	NSP/SR
--	--	----------------------	--------------	------------------	--------------------------	--------

1	Vous avez confiance lorsque vous achetez des biens ou des services par internet auprès des détaillants ou fournisseurs de service situés en (NOTRE PAYS) (M)	1	2	3	4	5
2	Vous avez confiance lorsque vous achetez des biens ou des services par internet auprès des détaillants ou fournisseurs de service situés dans un autre pays de l'UE (M)	1	2	3	4	5

Q16 FL358 MODIFIED TREND

--

Q18 Which languages can you use comfortably for personal interests such as shopping, searching the web or other uses ?

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Bulgarian	1,
Czech	2,
Croatian	3,
Danish	4,
Dutch	5,
English	6,
Estonian	7,
Finnish	8,
French	9,
German	10,
Greek	11,
Hungarian	12,
Irish	13,
Italian	14,
Latvian	15,
Lithuanian	16,
Maltese	17,
Polish	18,
Portuguese	19,
Romanian	20,
Slovak	21,
Slovenian	22,
Spanish	23,
Swedish	24,
Icelandic	25,
Norwegian	26,
Luxembourgish	27,
Russian	28,
Other	29,
DK\NA	30,

NEW

--

Q18 Quelles langues pouvez-vous utiliser avec aisance pour vos activités personnelles telles que les achats, les recherches sur internet ou autres utilisations ?

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Bulgare	1,
Tchèque	2,
Croate	3,
Danois	4,
Néerlandais	5,
Anglais	6,
Estonien	7,
Finois	8,
Français	9,
Allemand	10,
Grec	11,
Hongrois	12,
Gaëlique	13,
Italien	14,
Letton	15,
Lithuanien	16,
Maltais	17,
Polonais	18,
Portugais	19,
Roumain	20,
Slovaque	21,
Slovène	22,
Espagnol	23,
Suédois	24,
Islandais	25,
Norvégien	26,
Luxembourgeois	27,
Russe	28,
Autre	29,
NSP\SR	30,

NEW

Q19 Thinking about your household's financial situation, would you say that making ends meet every month is ...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Very difficult	1
Fairly difficult	2
Fairly easy	3
Very easy	4
DKINA	5

NEW

Q20: ROTATE STATEMENTS 1 TO 2

Q20 Suppose that the exact same product is on sale in shop A and shop B. I will read you two statements about offers from shop A and shop B. In each case, please tell me which shop is cheaper.

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

		Shop A	Shop B	DKINA
1	Shop A offers a TV set for 440 euro. Shop B offers the exact same type of TV set at 500 euro, but with a discount of 10%.	1	2	3
2	Shop A offers a TV set for 890 euro. Shop B offers the exact same type of TV set at 940 euro, but with a reduction of 60 euro.	1	2	3

NEW

D4 How old were you when you stopped full-time education?

(INT.: IF "STILL STUDYING", CODE '00' - IF "NO EDUCATION" CODE '01' - IF "REFUSAL" CODE '98' - IF "DK" CODE '99')

FL908 D4

Q19 En pensant à la situation financière de votre ménage, diriez-vous que joindre les deux bouts tous les mois est ...?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Très difficile	1
Assez difficile	2
Assez facile	3
Très facile	4
NSP\SR	5

NEW

Q20: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 2

Q20 Supposons que le même type de produit soit en vente dans le magasin A et dans le magasin B. Je vais vous lire deux déclarations relatives aux offres du magasin A et du magasin B. Dans chaque cas, veuillez me dire quel magasin est le moins cher.

(LIRE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

		Magasin A	Magasin B	NSP\SR
1	Le magasin A offre un poste de télévision pour 440 euros. Le magasin B offre exactement le même type de poste de télévision à 500 euros, mais avec une remise de 10%	1	2	3
2	Le magasin A offre un poste de télévision pour 890 euros. Le magasin B offre exactement le même type de poste de télévision à 940 euros, mais avec une réduction de 60 euros.	1	2	3

NEW

D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

(ENQ. : SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "DK" CODER '99')

FL908 D4

D5a As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, an employee, a manual worker or would you say that you are without a professional activity? (M)

(ONE ANSWER ONLY)

Self-employed	1
Employee	2
Manual worker	3
Without a professional activity	4
Refusal (DO NOT READ OUT)	5

FL908 D5a

ASK D5b IF SELF-EMPLOYED, CODE 1 IN D5a

D5a En ce qui concerne votre occupation actuelle, diriez-vous que vous êtes indépendant, salarié, ouvrier ou diriez-vous que vous êtes sans activité professionnelle ? (M)

(UNE SEULE REPONSE)

Profession libérale\ Indépendant	1
Employé	2
Ouvrier	3
Sans activité professionnelle	4
Refus (NE PAS LIRE)	5

FL908 D5a

POSER D5b SI INDEPENDANT, CODE 1 EN D5a

D5b Would you say you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Farmer, forester, fisherman	1
Owner of shop, craftsman	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...)	3
Manager of a company	4
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	5

FL908 D5b

ASK D5c IF EMPLOYEE, CODE 2 IN D5a

D5b Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Agriculteur, sylviculteur, pêcheur	1
Commerçant, artisan	2
Profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ...)	3
Dirigeant d'une entreprise	4
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5

FL908 D5b

POSER D5c SI EMPLOYE, CODE 2 EN D5a

D5c Would you say you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect, ...)	1
General management, director or top management	2
Middle management	3
Civil servant	4
Office clerk	5
Other employee (salesman, nurse, ...)	6
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	7

FL908 D5c

D5c Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte, ...)	1
Direction générale, directeur ou direction supérieure	2
Cadre moyen	3
Fonctionnaire	4
Employé(e) de bureau	5
Autre salarié (commercial, infirmière, ...)	6
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	7

FL908 D5c

ASK D5d IF MANUAL WORKER, CODE 3 IN D5a

POSER D5b SI OUVRIER, CODE 3 EN D5a

D5d Would you say you are...?

D5d Diriez-vous que vous êtes ... ?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Supervisor\ foreman (team manager, ...)	1
Manual worker	2
Unskilled manual worker	3
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	4

Superviseur\ agent de maîtrise (chef d'équipe, ...)	1
Ouvrier	2
Ouvrier non qualifié	3
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	4

FL908 D5d

FL908 D5d

ASK D5e IF WITHOUT A PROFESSIONAL ACTIVITY, CODE 4 IN D5a

POSER D5E SI SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE, CODE 4 EN D5a

D5e Would you say you are...?

D5e Diriez-vous que vous êtes ... ?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Looking after the home	1
Student (full time)	2
Retired	3
Seeking a job	4
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	5

Femme\ Homme au foyer	1
Etudiant (temps plein)	2
Retraité	3
Demandeur d'emploi	4
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5

FL908 D5e

FL908 D5e

D12 What region do you live in?

D12 Dans quelle région habitez-vous?

D13 Would you say you live in a...?

D13 Diriez-vous que vous vivez ... ?

Rural area or village	1
Small or medium-sized town	2
Large town/city	3
	4

Dans une commune rurale	1
Dans une ville petite ou moyenne	2
Dans une grande ville	3
	4

D18 Have you got a mobile phone?

D18 Avez-vous un téléphone mobile ?

(DO NOT READ OUT)

Yes	1
No	2

Oui	1
Non	2

D20 Have you got a landline phone?

D20 Avez-vous une ligne de téléphone fixe ?

(DO NOT READ OUT)

Yes	1
No	2

Oui	1
Non	2

D22 Could you tell me how many people aged 15 years or more live in your household, yourself included?

D22 Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

Number of people aged 15 or more in the household

Nombre de personnes âgées de 15 ans et plus dans le foyer

FLASH EUROBAROMETER 397
"Consumer attitudes towards
cross-border trade and consumer protection"
TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between the 14 and the 16 of April 2014, TNS Political & Social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the survey FLASH EUROBAROMETER 397 about "Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection".

This survey has been requested by the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Health and Consumers. It is a general public survey co-ordinated by the Directorate-General for Communication (DG COMM "Strategy, Corporate Communication Actions and Eurobarometer" Unit). The FLASH EUROBAROMETER 397 covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, resident in each of the 28 Member States and aged 15 years and over. The FLASH EUROBAROMETER 397 was also conducted in Iceland and Norway. The survey covers the national population of citizens in these countries as well as the population of citizens of all the European Union Member States that are residents in these countries and have a sufficient command of the national languages to answer the questionnaire. All interviews were carried using the TNS e-Call center (our centralized CATI system). In every country respondents were called both on fixed lines and mobile phones. The basic sample design applied in all states is multi-stage random (probability). In each household, the respondent was drawn at random following the "last birthday rule".

TNS has developed its own RDD sample generation capabilities based on using contact telephone numbers from responders to random probability or random location face to face surveys, such as Eurobarometer, as seed numbers. The approach works because the seed number identifies a working block of telephone numbers and reduces the volume of numbers generated that will be ineffective. The seed numbers are stratified by NUTS2 region and urbanisation to approximate a geographically representative sample. From each seed number the required sample of numbers are generated by randomly replacing the last two digits. The sample is then screened against business databases in order to exclude as many of these numbers as possible before going into field. This approach is consistent across all countries.

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Statistical Margins due to the sampling process (at the 95% level of confidence)											
<i>various sample sizes are in rows</i>						<i>various observed results are in columns</i>					
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	
N=50	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9	N=50
N=500	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4	N=500
N=1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1	N=1000
N=1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5	N=1500
N=2000	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2	N=2000
N=3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8	N=3000
N=4000	0,7	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5	N=4000
N=5000	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4	N=5000
N=6000	0,6	0,8	0,9	1,0	1,1	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3	N=6000
N=7000	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	N=7000
N=7500	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	N=7500
N=8000	0,5	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	N=8000
N=9000	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	N=9000
N=10000	0,4	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	N=10000
N=11000	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	N=11000
N=12000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	N=12000
N=13000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9	N=13000
N=14000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	N=14000
N=15000	0,3	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	N=15000
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	

ABBR.	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		POPULATION 15+
BE	Belgium	TNS Dimarso	1.001	14/04/2014	16/04/2014	8.939.546
BG	Bulgaria	TNS BBSS	1.000	14/04/2014	16/04/2014	6.537.510
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa s.r.o	1.000	14/04/2014	16/04/2014	9.012.443
DK	Denmark	TNS Gallup A/S	1.004	14/04/2014	16/04/2014	4.561.264
DE	Germany	TNS Infratest	1.000	14/04/2014	16/04/2014	64.336.389
EE	Estonia	TNS Emor	1.000	14/04/2014	16/04/2014	945.733
IE	Ireland	IMS Millward Brown	1.000	14/04/2014	16/04/2014	3.522.000
EL	Greece	TNS ICAP	1.001	14/04/2014	16/04/2014	8.693.566
ES	Spain	TNS Demoscopia S.A	1.001	14/04/2014	16/04/2014	39.127.930
FR	France	TNS Sofres	1.003	14/04/2014	16/04/2014	47.756.439
HR	Croatia	HENDAL	1.006	14/04/2014	16/04/2014	3.749.400
IT	Italy	TNS ITALIA	1.003	14/04/2014	16/04/2014	51.862.391
CY	Rep. of Cyprus	CYMAR	500	14/04/2014	16/04/2014	660.400
LV	Latvia	TNS Latvia	1.001	14/04/2014	16/04/2014	1.447.866
LT	Lithuania	TNS LT	1.000	14/04/2014	16/04/2014	2.829.740
LU	Luxembourg	TNS Dimarso	500	14/04/2014	16/04/2014	434.878
HU	Hungary	TNS Hoffmann Kft	1.006	14/04/2014	16/04/2014	8.320.614
MT	Malta	MISCO International Ltd	504	14/04/2014	16/04/2014	335.476
NL	Netherlands	TNS NIPO	1.001	14/04/2014	16/04/2014	13.371.980
AT	Austria	TNS Austria	1.001	14/04/2014	16/04/2014	7.009.827
PL	Poland	TNS OBOP	1.000	14/04/2014	16/04/2014	32.413.735
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.001	14/04/2014	16/04/2014	8.080.915
RO	Romania	TNS CSOP	1.012	14/04/2014	16/04/2014	18.246.731
SI	Slovenia	RM PLUS	1.011	14/04/2014	16/04/2014	1.759.701
SK	Slovakia	TNS AISA Slovakia	1.025	14/04/2014	16/04/2014	4.549.956
FI	Finland	TNS Gallup Oy	1.002	14/04/2014	16/04/2014	4.440.004
SE	Sweden	TNS SIFO	1.000	14/04/2014	16/04/2014	7.791.240
UK	United Kingdom	TNS UK	1.007	14/04/2014	16/04/2014	51.848.010
TOTAL EU28			26.590	14/04/2014	16/04/2014	412.585.684
IS	Iceland	Capacent ehf	501	14/04/2014	16/04/2014	252.277
NW	Norway	TNS Gallup AS	1.000	14/04/2014	16/04/2014	3.886.395
TOTAL			28.091	14/04/2014	16/04/2014	416.724.356

© European Communities
The Eurobarometer questionnaires are reproduced
by permission of its publishers,
the Office for Official Publications of the European Communities,
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg