

ZA4534

**Flash Eurobarometer 186
Business attitudes towards cross-border sales and
consumer protection**

**Country Specific Questionnaire
Belgium (Flemish)**

FL186

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2006: B2C Cross Border Trade

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Goedemorgen/-middag/-avond, u spreekt met _____ van het onderzoek bureau _____. Wij zijn op dit moment bezig met een opiniepol onder zakelijke beleidsvormers voor de Europese Commissie Het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten.

INTERVIEWER: INDIEN ER EEN NAAM IS AANGEGEVEN IN HET VELD "OPGEGEVEN DOOR BEDRIJF", DEZE NAAM GEBRUIKEN. SELECTEER ANDERS DE JUISTE NAAM IN HET VELD "OORSPRONKELIJKE STEEKPROEF"

Ik zou graag willen spreken met [NAME].

INDIEN ER GEEN NAAM IS VERMELD IN HET VOORBEELD, DAN LEEST DE INTERVIEWER

Mag ik met de persoon spreken die binnen uw bedrijf verantwoordelijk is voor de beslissingen in verband met verkoop of met marketing, juridische zaken inbegrepen?

INTERVIEWER: INDIEN DE CONTACTPERSOON NIET IN HET VOORBEELD IS VERMELD, PROBEER DAN DE BELANGRIJKSTE BESLUITVORMER TE BEREIKEN! DIT ZIJN: DE ALGEMEEN DIRECTEUR, DE MARKETING MANAGER OF EEN ANDERE VERANTWOORDELIJKE MANAGER DIE VERANTWOORDELIJK IS VOOR VERKOOP (MET INBEGRIIP VAN DE JURIDISCHE ZAKEN).

00 - Geschikte respondent aan de telefoon. SKIP SC1
01 - Beleidsvormer beschikbaar SKIP SC1

Terugbellen: -----

02 - Noteer tijdstip om terug te bellen (deze code gebruiken telkens wanneer de beleidsvormer niet bereikt kon worden, b.v. omdat er alleen gesproken is met een secretaresse, receptioniste of collega, of omdat niet vastgesteld kon worden of deze persoon beschikbaar en/of geschikt was)

03 - Respondent is nu of later niet beschikbaar; een andere geschikte respondent mogelijk.

04 - Persoon is niet bevoegd.

05 - Weigering door receptiemedewerker/secretaresse - ZACHTE WEIGERING

Niet terugbellen: -----

06 - Persoon is niet beschikbaar tijdens het veldwerk; er is geen andere persoon beschikbaar.

07 - Geweigerd door de respondent. - HARDE WEIGERING

08 - Taalprobleem

09 - Kan naam en adresgegevens beleidsvormer niet achterhalen

10 - Het bedrijf is failliet

IF SC0=1

OPLEZEN INDIEN DE BELEIDSVORMER NIET DEZELFDE PERSOON IS WAARMEE HET EERSTE CONTACT GELEGD IS.:

Goedemorgen/-middag/-avond, u spreekt met _____ van het onderzoek bureau _____. Wij zijn op dit moment bezig met een opiniepol onder zakelijke beleidsvormers voor de Europese Commissie Het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten.

(OPLEZEN VOOR IEDEREEN)

SC1. Dit onderzoek is een onderdeel van een EU-brede studie, waardoor de mening van besluitvormers van bedrijven wordt verzameld over grensoverschrijdende detailhandelsactiviteiten voor consumenten, en in het bijzonder over de wetten voor consumentencontracten en hun rol in de grensoverschrijdende detailhandel. Het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten. Uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld. Kunt u mij helpen met uw antwoorden?

01 - Akkoord, begin met interview

02 - Akkoord, neem het interview op een ander moment af

Terugbellen:-----

03 - Respondent is nu of later niet beschikbaar; een andere geschikte respondent mogelijk.
(SCHERMNAAM)

04 - Persoon is niet deskundig op het gebied van die onderwerpen. (SCHERMNAAM)

Niet terugbellen:-----

04 - Persoon is niet beschikbaar tijdens het veldwerk; er is geen andere persoon beschikbaar.

05 - Geweigerd door de respondent.

06 - Taalprobleem

07 - Kan naam en adresgegevens beleidsvormer niet achterhalen

08 - Het bedrijf is failliet

SC3. Wat is uw functie binnen het bedrijf?

1 - directeur, algemeen directeur, enz.

2 - marketing manager.

3 - Hoofd-raadsman.

4 - andere besluitvormer bij het bedrijf verantwoordelijk voor Verkoop.

AFSPRAAKSCHERM INDIEN GESCHIKTE RESPONDENT BEREIKT

Kunt u mij uw telefoonnummer geven, waarop ik u terug kan bellen?

Telefoonnummer: _____

Wat is uw naam?: _____

En uw functie is?: _____

Op welk tijdstip mogen wij u terugbellen? (JJMMDDUUMM)

Hartelijk dank voor uw medewerking, u hoort van ons op het afgesproken tijdstip van.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Goedemorgen/-middag/-avond, u spreekt met _____ van het onderzoek bureau _____. De vorige keer dat ik u belde heeft u aangegeven dat dit een geschikt moment zou zijn om u terug te bellen om een opiniepol af te nemen voor de Europese Commissie onder zakelijke beleidsvormers. Zou ik met het interview kunnen beginnen?

- 1 - ja
- 2- afspraak verzetten

AFSPRAAKSCHERM INDIEN GESCHIKTE RESPONDENT NIET BEREIKT

Zou u me de naam kunnen geven van de persoon met wie ik het best kan spreken?:

En wat is zijn/haar functie? _____

Op welk telefoonnummer kan ik hem/haar het best bereiken?

Telefoonnummer: _____

Hoe laat zal ik terugbellen om met de besluitvormer te spreken? (JJMMDDUUMM)

DEMO'S/ PROJECTIES

D1. Ik ga beginnen met het stellen van een paar algemene vragen over uw bedrijf. Hoeveel medewerkers werken er bij uw bedrijf?

- Minder dan 100
- 10-491
- 50-2492
- 250-4993
- 500 of meer4
- [WN/GA]9

INDIEN MINDER DAN 10 BEDANK EN BEÏNDIG HET GESPREK.

D2. Verkoopt uw bedrijf rechtstreeks aan de uiteindelijke consumenten; daarmee wordt het grote publiek bedoeld?

- Ja.1
- Nee.2
- [WN/GA]9

INDIEN GEEN "JA" BEDANK EN BEÏNDIG HET GESPREK.

D3. Uw bedrijf is: ...

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Een onafhankelijk bedrijf 1
- Het moederbedrijf van een multinational-groep 2
- Een lid van een multinational-groep die toestemming heeft van het moederbedrijf om aan consumenten te verkopen, die in andere landen van de Europese Unie wonen. 3
- Een lid van een multinational-groep die GEEN toestemming heeft van het moederbedrijf om aan consumenten te verkopen, die in andere landen van de Europese Unie wonen. 4
- [WN/GA] 9

INDIEN Q1 = 4, BEDANK EN BEÏNDIG HET GESPREK.

D4. Met inbegrip van België, in hoeveel landen van de Europese Unie heeft u dochterondernemingen of detailhandelverkooppunten?

- SCHRIJF IN: landen (1 - 25)
- [WN/GA] 99

D5. NIET VRAGEN, OPZOEKEN IN DATABASE
NACE-code van de hoofdactiviteit van het bedrijf.

D6. NIET VRAGEN, OPZOEKEN IN DATABASE
NUTS-regio van bedrijf (NUTS 2 niveau)

HOOFDINTERVIEW

Q1. Maakt u gebruik van de volgende verkoopkanalen voor detailhandel?

(MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK.)

- Ja. 1
- Nee..... 2
- [WN/GA] 9

- a) e-commerce / Internet. 1 2 9
- b) postorder. 1 2 9
- c) televisieverkopen/ call-center..... 1 2 9
- d) verkopen door middel van vertegenwoordigers die consumenten thuis bezoeken. 1 2 9
- e) rechtstreekse detailhandelsverkopen (bijv. winkels)..... 1 2 9

- NEW, 3 QU –

Q2. Met inbegrip van België, in hoeveel landen van de Europese Unie bewerkt u de markt/ adverteert u op een actieve wijze voor de uiteindelijke consumenten?

(VOORLEZEN.– SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- SCHRIJF IN landen (1 - 25)
- [WN/GA] 99

- 1 QU –

Q3. Kunt u een schatting geven van het percentage van uw totale marketing- en advertentiebudget, dat wordt uitgegeven om consumenten uit andere EU-landen aan te moedigen om van u te kopen? Dit keer kan "kopen" hetzij telefonisch zijn, per postorder, via e-commerce, thuisbezoeken of zelfs door naar uw land te komen.

IDIEN D4 > 0

Kunt u een schatting geven van het percentage van uw totale marketing- en advertentiebudget, dat wordt uitgegeven om consumenten uit andere EU-landen, waar u geen verkooppunten heeft, aan te moedigen om van u te kopen? Dit keer kan "kopen" hetzij telefonisch zijn, per postorder, via e-commerce, thuisbezoeken of zelfs door naar uw land te komen

-%
- [NIET VAN TOEPASSING] 998
- [WN/GA] 999

- 1 QU –

VRAAG OF Q1 e) = 1

Q4. Kunt u van uw DETAILHANDELVERKOPEN IN WINKELS, een schatting geven van het verkoopperscentage, dat wordt behaald bij consumenten die in andere EU-landen wonen, die op vakantie zijn of die een uitstapje maken om te winkelen?

-%
- [NIET VAN TOEPASSING - Geen detailhandelverkopen in winkels.] 998
- [WN/GA] 999

- 1 QU –

Q5. In hoeveel EU-talen bent u tegenwoordig bereid om transacties uit te voeren met consumenten?

(VOORLEZEN.– SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- alleen in het Nederlands..... 01
- SCHRIJF IN: Talen (02 -98)
- [WN/GA]..... 99

- 1 QU -

I GRENSOverschrijdende Verkopen

Volgens onze definitie zijn grensoverschrijdende verkopen, verkopen per telefoon, per postorder of e-commerce, of door een bezoek aan de uiteindelijke consument thuis te brengen (dat is het grote publiek) die in een ander land van de Europese Unie woont, dan het land van de verkoper. Wat van belang is, is dat de uiteindelijke consument een inwoner is van een ander land in de EU dan dat van de verkoper, wanneer de transactie plaatsvindt. Verkopen in winkels aan personen uit een ander EU-land, die op vakantie zijn of een uitstapje maken om te winkelen, gelden niet als grensoverschrijdende verkopen.

- 0,5 QU -

Q6. In hoeveel EU-landen doet u tegenwoordig grensoverschrijdende verkopen met de uiteindelijke consument?

(VOORLEZEN.– SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Ik verkoop alleen aan consumenten in België..... 00
- SCHRIJF IN: landen (01 - 24)
- [WN/GA]..... 99

- 1 QU -

Q7. Bent u van mening dat het internet en e-commerce grensoverschrijdende verkopen aan uiteindelijke consumenten interessanter hebben gemaakt voor uw bedrijf?

- Ja, veel interessanter..... 1
- Ja, iets interessanter..... 2
- heeft geen invloed..... 3
- nee, daardoor is het minder interessant geworden..... 4
- [WN/GA]..... 9

- 1 QU -

WISSEL AF Q8-Q11

VRAAG INDIEN Q1 a) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99).

Q8. Kunt u een schatting geven van uw totale E-COMMERCE/ INTERNET VERKOPEN, van het verkoopperscentage aan consumenten, die in andere EU-landen wonen?

-%
- [NIET VAN TOEPASSING - Geen internet-verkopen.]..... 998
- [WN/GA]..... 999

- 1 QU -

VRAAG INDIEN Q1 b) OF c) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q9. Kunt u een schatting geven van het totale percentage van POSTORDER VERKOPEN of TELEFONISCHE VERKOPEN die u doet aan consumenten die in andere EU-landen wonen?

-%
- [NIET VAN TOEPASSING - Geen postorder of telefonische verkopen.] 998
- [WN/GA]..... 999

- 1 QU -

VRAAG INDIEN Q1 d) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q10. Kunt u een schatting maken van het totale verkoopperscentage van UW VERTEGENWOORDIGERS die consumenten thuis bezoeken in andere EU-landen?

-%
- [NIET VAN TOEPASSING - Geen verkopen door vertegenwoordigers.] 998
- [WN/GA]..... 999

- 1 QU -

VRAAG INDIEN Q1 a) OF b) OF c) OF d) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q11. Kunt u nu, samenvattend, het percentage schatten van uw totale verkopen aan de uiteindelijke consument per telefoon, per postorder, e-commerce en bezoeken thuis bij grensoverschrijdende verkopen aan andere EU-landen.

-%

- [NIET VAN TOEPASSING - geen verkopen op afstand aan consumenten, die zich in een ander land bevinden.]

..... 998

- [WN/GA]..... 999

- 1 QU -

VRAAG INDIEN Q1 a) OF b) OF c) OF d) = 1

Q12. En kunt u het totale verkooppercentage inschatten aan de uiteindelijke consument per telefoon, per postorder, e-commerce en bezoeken thuis van de grensoverschrijdende verkopen aan landen die NIET bij de EU horen?

-%

- [NIET VAN TOEPASSING - Geen verkopen op afstand aan consumenten, die zich buiten de EU bevinden.]..... 998

- [WN/GA]..... 999

- 1 QU -

II. HINDERNISSEN VOOR VERKOPEN AAN CONSUMENTEN BIJ GRENSOVERSCHRIJDENDE HANDEL.

Q13.

[INDIEN Q6=0 LEES]

U heeft zojuist aangegeven dat u alleen aan Belgische consumenten verkoopt. Ik wil nu uw mening vragen over problemen waar u als ondernemer mee te maken kunt krijgen, wanneer u grensoverschrijdend de markt bewerkt of verkoopt.

[INDIEN Q6>1 & Q6< 99 LEES]

Op basis van uw ervaring met grensoverschrijdend verkopen of de markt bewerken, zou ik uw mening willen horen over het belang van enkele juridische verschillen met betrekking tot consumentenbescherming in de EU.

[ALLES VOORLEZEN]

Als u de markt bewerkt voor consumenten die in andere EU-landen wonen, per telefoon, per postorder, e-commerce of bezoeken thuis, dan dient u bepaalde wettelijke voorzieningen na te leven die consumententransacties reguleren in het land van de consument. Deze voorzieningen kunnen verschillen van de Belgische wetten en kunnen extra nalevingskosten veroorzaken, met inbegrip van kosten om het van toepassing zijnde juridische advies in te winnen, marketingmateriaal of contracten te veranderen, of in het geval deze regels niet worden nageleefd, mogelijke proceskosten.

Ik zal u nu een aantal juridische verschillen voorleggen. Hoe belangrijk denkt u dat deze zijn als hindernis voor grensoverschrijdende verkopen? Om misverstanden te vermijden, zal ik alle elementen kort toelichten.

(VOORLEZEN.– SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK. – WISSEL A-G AF)

- Zeer belangrijke hindernis.....1
- Redelijk belangrijke hindernis.2
- Geen belangrijke hindernis.3
- Helemaal geen hindernis.4
- [Helemaal geen interesse in grensoverschrijdende verkopen.] 8
- [WN/GA].....9

A – Verschillen in de duur van afkoelingsperioden.

..... 1 2 3 4 9

Wanneer u goederen verkoopt aan consumenten per telefoon, per postorder, e-commerce of bij hen thuis, dan heeft de consument het recht om van gedachten te veranderen en zich uit het contract terug te trekken binnen een bepaalde tijdspanne. Consumenten in enkele landen hebben een langere tijdspanne tot hun beschikking om de goederen aan u terug te sturen dan in andere landen; hetgeen varieert van zeven (7) werkdagen tot veertien (14) kalenderdagen.

B – Verschillen in de informatie die aan de consument dient te worden verstrekt.

..... 1 2 3 4 9

Wanneer u per telefoon, per postorder, e-commerce of met een thuisbezoek aan consumenten verkoopt, dient u de consument bepaalde informatie te verstrekken voorafgaande aan of tijdens het sluiten van het contract. De inhoud (bijv. altijd uw adres geven), op welk tijdstip en de vorm van de informatie dient u mogelijk aan te passen afhankelijk van het land van de consument.

C – Verschillen indien het verstrekken van informatie mislukt.

..... 1 2 3 4 9

De gevolgen waarmee u wordt geconfronteerd wanneer u de informatierichtlijnen niet kunt naleven, zijn in de EU verschillend geregeld. In sommige landen kan de consument over contractuele oplossingen beschikken (ze kunnen bijv. gerechtigd zijn om het contract met u te verbreken), terwijl consumenten in andere EU-landen niet zulke rechten hebben.

D – Verschillen in de manier waarop consumenten hun recht op terugtrekking kunnen uitoefenen.

..... 1 2 3 4 9

In sommige landen kunnen consumenten de manier kiezen waarop ze u in kennis willen stellen (bijv. door een e-mail te sturen of gewoon het product te retourneren), terwijl ze in andere landen verplicht zijn om een bepaalde procedure te volgen, zoals per aangetekende post.

E– Verschillen in behandeling van kosten van retouren.

..... 1 2 3 4 9

Afhankelijk van het land heeft u toestemming om van consumenten te eisen dat zij kosten betalen in het geval van annulering (bijv. de kosten van het retourneren van de goederen), terwijl u in andere landen daartoe geen recht heeft.

F – Verschillen in de definitie van levering.

..... 1 2 3 4 9

Afhankelijk van het land wordt het product geacht op verschillende tijdstippen aan consumenten te zijn geleverd (bijv. wanneer de goederen fysiek worden overhandigd aan de consument of wanneer ze tot zijn beschikking staan op uw zakelijke adres). Deze verschillen kunnen voor u gevolgen hebben bij het bepalen wie de verantwoordelijkheid draagt voor het bederven of de beschadiging van de goederen.

G – Verschillen in wetgeving tussen Lidstaten met betrekking tot goederen is niet in overeenstemming met het consumentencontract.

..... 1 2 3 4 9

Bijvoorbeeld: consumenten in sommige EU-landen hebben meer tijd dan in andere landen om van u te eisen dat u een product dat niet in overeenstemming is, hetzij repareert, vervangt of de prijs ervan reduceert.

- 3.5 QU + 7 X 0,5 QU for the explanations: 8 QU –

Q14. Welke waarde kent u in het algemeen toe aan de mogelijke extra nalevingskosten voor grensoverschrijdende verkopen, die voortvloeien uit de verschillende nationale wetten, waarin transacties met consumenten in andere EU-landen worden gereguleerd.

(VOORLEZEN.– SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Heel hoog..... 4
- Redelijk hoog..... 3
- Redelijk laag..... 2
- Te verwaarlozen..... 1
- [WN/GA]..... 9

- 1 QU -

Q15.

[Indien Q6=0

Ik zou u nu uw mening willen vragen over een andere hindernis, die u, als ondernemer, kunt ondervinden wanneer u grensoverschrijdend de markt bewerkt of verkoopt in de EU.]

[Indien Q6>=1

Op basis van uw ervaring met grensoverschrijdende marketing of verkoop zou ik van u uw mening willen horen over het belang van enkele andere praktische hindernissen.

Kunt u mij vertellen hoe belangrijk u deze hindernissen vindt voor grensoverschrijdende verkopen.

(VOORLEZEN.– EEN ANTWOORD PER REGEL MOGELIJK.)

- Erg belangrijk.....1
 - Redelijk belangrijk.....2
 - Redelijk onbelangrijk.....3
 - Helemaal niet belangrijk.....4
 - [Helemaal geen interesse in grensoverschrijdende verkopen.] 8
 - [WN/GA].....9
- a) Extra kosten voor naleving van verschillende nationale, fiscale richtlijnen
(BTW-regels, etc.)..... 1 2 3 4 9
- b) Extra kosten voor naleving van verschillende nationale wetten waarin
consumententransacties worden gereguleerd..... 1 2 3 4 9
- c) Extra kosten die voortvloeien uit grensoverschrijdende levering..... 1 2 3 4 9
- d) Er zijn grotere moeilijkheden bij het oplossen van klachten en conflicten
bij grensoverschrijdende handel..... 1 2 3 4 9
- e) Er zijn hogere risico's van fraude en niet-betalen bij grensoverschrijdende
verkopen..... 1 2 3 4 9
- f) Er zijn grotere moeilijkheden bij het garanderen van een efficiënte
dienstverlening na de verkoop..... 1 2 3 4 9
- g) Kosten die voortvloeien uit taalverschillen..... 1 2 3 4 9

- 4 QU -

III. MAATREGELEN OM ZAKEN TE DOEN MET CONSUMENTEN IN DE GRENSOVERSCHRIJDENDE HANDEL.

Q16 Indien de voorzieningen van de wetten waarin de transacties met consumenten worden geregeld hetzelfde waren in alle 25 EU-lidstaten, bent u dan van mening dat...

(VOORLEZEN.– EEN ANTWOORD PER REGEL MOGELIJK.)

- Veel zou stijgen..... 4
- Een beetje zou stijgen.....3
- Een beetje zou dalen.2
- Veel zou dalen.1
- [Niet zou veranderen.].....8
- [WN/GA].....9

A. de omvang van uw grensoverschrijdende verkopen..... 1 2 3 4 9

B. de omvang van uw internet-verkopen..... 1 2 3 4 9

C. de omvang van uw marketingbudget voor grensoverschrijdende verkopen 1 2 3 4 9

- 2 QU -

Q17 In hoeveel EU-landen bent u bereid om grensoverschrijdende verkopen aan de uiteindelijke consumenten te doen?

(VOORLEZEN.– SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Geen, ik ben alleen bereid om aan klanten in België te verkopen..... 1
- één land. 2
- twee tot drie EU-landen..... 3
- vier tot tien EU-landen..... 4
- meer dan tien EU-landen. 5
- [WN/GA]..... 9

- 1 QU -

Q18 Weet u waar u relevante informatie kunt vinden over de regulering van consumentenbescherming in andere EU-landen?

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Ja. 1
- Nee..... 2
- [Europees Consumenten Centrum.]..... 7
- [Euro Info Centrum]..... 8
- [WN/GA]..... 9

- 1QU -

Q19 Ik ga u nu een vraag stellen over geschillen met consumenten in Nederland en ongeacht of het een grensoverschrijdende of een normale verkoopsituatie betreft. Heeft u al gebruik gemaakt van de Alternative Dispute Resolution (ADR)-technieken (bijv. bemiddelaars, ombudsman, conciliatie lichamen, andere lichamen die geschillen kunnen oplossen buiten de rechtbank) om geschillen met consumenten op te lossen?

(VOORLEZEN. – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK.)

- Nee en ik ben niet bekend met enige techniek..... 1
- Nee, maar ik ken enkele technieken om geschillen
buiten de rechtbank op te lossen. 2
- Ja, ik heb gebruik gemaakt van een techniek om geschillen buiten de
rechtbank op te lossen. 3
- Ja, ik maak regelmatig gebruik van die technieken. 4
- [WN/GA] 9

- 1QU -