

Eurobarometer 73.2+3 .... Feb - Apr 2010 ..... ZA 5236 / ICPSR \_\_\_\_\_

**EUROBAROMETER 73.2+73.3**

**FEBRUARY-APRIL 2010**

**BASIC BILINGUAL QUESTIONNAIRE**

**TNS OPINION & SOCIAL**

Note: The basic questionnaire is provided only as a guide to the survey questions. Please see the SPSS data definitions and document statements or the codebook for changes in coding schemes and for country specific answer categories (political parties, income, regions etc.).

A	your survey number
<b>(101-105)</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

EB73.2 A
----------

B	country code
<b>(106-107)</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/>	

EB73.2 B
----------

C	our survey number
<b>(108-110)</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

EB73.2 C
----------

D	Interview number
<b>(111-116)</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

EB73.2 D
----------

E	Split ballot
<b>(117)</b>	
A	1
B	2

EB73.2 E
----------

A	votre numéro d'étude
<b>(101-105)</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

EB73.2 A
----------

B	code pays
<b>(106-107)</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/>	

EB73.2 B
----------

C	notre numéro d'étude
<b>(108-110)</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

EB73.2 C
----------

D	numéro de l'interview
<b>(111-116)</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

EB73.2 D
----------

E	Split ballot
<b>(117)</b>	
A	1
B	2

EB73.2 E
----------

ASK ITEM 28 ONLY IN ICELAND

ASK ITEM 29 ONLY IN NORWAY

Q1 What is your nationality? Please tell me the country(ies) that applies(y).

(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(138-168)
Belgium	1,
Denmark	2,
Germany	3,
Greece	4,
Spain	5,
France	6,
Ireland	7,
Italy	8,
Luxembourg	9,
Netherlands	10,
Portugal	11,
United Kingdom (Great Britain, Northern Ireland)	12,
Austria	13,
Sweden	14,
Finland	15,
Republic of Cyprus	16,
Czech Republic	17,
Estonia	18,
Hungary	19,
Latvia	20,
Lithuania	21,
Malta	22,
Poland	23,
Slovakia	24,
Slovenia	25,
Bulgaria	26,
Romania	27,
Iceland	28,
Norway	29,
Other countries	30,
DK	31,

EB73.2 Q1

POSER ITEM 28 UNIQUEMENT EN ISLANDE

POSER ITEM 29 UNIQUEMENT EN NORVEGE

Q1 Quelle est votre nationalité ? Veuillez indiquer le(s) pays qui s'applique(nt).

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(138-168)
Belgique	1,
Danemark	2,
Allemagne	3,
Grèce	4,
Espagne	5,
France	6,
Irlande	7,
Italie	8,
Luxembourg	9,
Pays-Bas	10,
Portugal	11,
Royaume-Uni (Grande Bretagne, Irlande du Nord)	12,
Autriche	13,
Suède	14,
Finlande	15,
République de Chypre	16,
République tchèque	17,
Estonie	18,
Hongrie	19,
Lettonie	20,
Lituanie	21,
Malte	22,
Pologne	23,
Slovaquie	24,
Slovénie	25,
Bulgarie	26,
Roumanie	27,
Islande	28,
Norvège	29,
Autre pays	30,
NSP	31,

EB73.2 Q1

IF OTHER or DK THEN CLOSE INTERVIEW

ASK D15b IF "NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY", CODES 1 to 4 in D15a

D15a What is your current occupation?

D15b Did you do any paid work in the past? What was your last occupation?

	(169-170)	(171-172)
	D15a	D15b
	CURRENT	LAST
	OCCUPATION	OCCUPATION
NON-ACTIVE		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	5
Fisherman	6	6
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, etc.)	7	7
Owner of a shop, craftsmen, other self-employed person	8	8
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	9
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	10
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	11
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	12
Employed position, working mainly at a desk	13	13
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, etc.)	14	14
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, etc.)	15	15
Supervisor	16	16
Skilled manual worker	17	17
Other (unskilled) manual worker, servant	18	18

SI AUTRE ou NSP ALORS FIN D'INTERVIEW

POSER D15b SI "PAS D'ACTIVITE ACTUELLE", CODES 1 à 4 en D15a

D15a Quelle est votre profession actuelle ?

D15b Exerciez-vous une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?

	(169-170)	(171-172)
	D15a	D15b
	PROFESSION	PROFESSION
	ACTUELLE	PRECEDENTE
INACTIFS		
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	1	
Etudiants	2	
Au chômage\ temporairement sans emploi	3	
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
INDEPENDANTS		
Agriculteur exploitant	5	5
Pêcheur	6	6
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, etc.)	7	7
Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	8
Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	9
SALARIES		
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, etc.)	10	10
Cadre supérieur\ dirigeant (PDG\DG, Directeur, etc.)	11	11
Cadre moyen	12	12
Employé travaillant la plupart du temps dans un bureau	13	13
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, etc.)	14	14
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, etc.)	15	15
Contremaître, agent de maîtrise	16	16
Ouvrier qualifié	17	17
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	18

Never did any paid work		19
-------------------------	--	----

EB73.2 D15a D15b

--

D7	Could you give me the letter which corresponds best to your own current situation?
----	------------------------------------------------------------------------------------

(SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

	(173-174)
MARRIED OR REMARRIED	
Living without children	1
Living with the children of this marriage	2
Living with the children of a previous marriage	3
Living with the children of this marriage and of a previous marriage	4
SINGLE LIVING WITH A PARTNER	
Living without children	5
Living with the children of this union	6
Living with the children of a previous union	7
Living with the children of this union and of a previous union	8
SINGLE	
Living without children	9
Living with children	10
DIVORCED OR SEPARATED	
Living without children	11
Living with children	12
WIDOW	
Living without children	13
Living with children	14
Other (SPONTANEOUS)	15
Refusal (SPONTANEOUS)	16

EB73.2 D7

D11	How old are you?
-----	------------------

(175-176)

--	--

EB73.2 D11

N'a jamais exercé d'activité professionnelle rémunérée		19
--------------------------------------------------------	--	----

EB73.2 D15a D15b

--

D7	Pouvez-vous m'indiquer la lettre qui correspond le mieux à votre situation actuelle ?
----	---------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

	(173-174)
MARIÉ(E) OU REMARIÉ(E)	
Vivant sans enfant	1
Vivant avec les enfants de ce mariage	2
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'un mariage précédent	3
Vivant avec les enfants de ce mariage et ceux que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'un mariage précédent	4
CELIBATAIRE VIVANT EN COUPLE	
Vivant sans enfant	5
Vivant avec les enfants de cette union	6
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des partenaires a eu d'une union précédente	7
Vivant avec les enfants de cette union et ceux que l'un ou l'autre des partenaires a eu d'une union précédente	8
CELIBATAIRE	
Vivant sans enfant	9
Vivant avec des enfants	10
DIVORCÉ(E) OU SÉPARÉ(E)	
Vivant sans enfant	11
Vivant avec des enfants	12
VEUF\ VEUVE	
Vivant sans enfants	13
Vivant avec des enfants	14
Autre (SPONTANE)	15
Refus (SPONTANE)	16

EB73.2 D7

D11	Quel est votre âge ?
-----	----------------------

(175-176)

--	--

EB73.2 D11

ASK QA IN EU27 + IS + NW

D16 Which of the following computer-related activities have you ever carried out?

(SHOW CARD – READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(177-185)
Copying or moving a file or folder	1,
Using copy and paste tools to duplicate or move information within a document	2,
Using basic arithmetic formulas in a spreadsheet	3,
Compressing (or zipping) files	4,
Connecting and installing new devices, as a printer or a modem	5,
Writing a computer program using a specialised programming language	6,
None (SPONTANEOUS)	7,
You have never used a computer (SPONTANEOUS)	8,
DK	9,

EB73.2 D16

QA1 When did you last use the Internet?

(DO NOT READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(186)
Within the last 3 months (N)	1
Between 3 months and a year ago (N)	2
More than one year ago (M)	3
Never used it (M)	4
DK	5

EB73.2 QA1

POSER QA EN UE27 + IS + NW

D16 Parmi les activités suivantes liées à l'ordinateur, lesquelles avez-vous déjà pratiquées ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(177-185)
Copier ou déplacer un fichier ou un dossier	1,
Utiliser les fonctions copier et coller pour dupliquer ou déplacer des informations dans un document	2,
Utiliser des formules arithmétiques de base dans un tableur	3,
Comprimer (ou zipper) des fichiers	4,
Connecter et installer de nouveaux périphériques, comme une imprimante ou un modem	5,
Ecrire un programme informatique en utilisant un langage spécifique de programmation	6,
Aucun (SPONTANE)	7,
Vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur (SPONTANE)	8,
NSP	9,

EB73.2 D16

QA1 Quand avez-vous utilisé Internet pour la dernière fois ?

(NE PAS LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(186)
Au cours des 3 derniers mois (N)	1
Il y a entre 3 mois et un an (N)	2
Il y a plus d'un an (M)	3
Jamais utilisé (M)	4
NSP	5

EB73.2 QA1

ASK QA2 AND QA3 IF "USE THE INTERNET WITHIN THE LAST 3 MONTHS", CODE 1 IN QA1 – OTHERS GO TO QA4

--

QA2	On average, how often did you use the Internet in the last 3 months?
-----	----------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(187)
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
DK	5

EB73.2 QA2

--

QA3	Where have you used the Internet in the last 3 months (using a computer or any other means)?
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(188-193)
At home	1,
At place of work (other than home)	2,
At school/ university/ other study centre	3,
At another person's home	4,
Somewhere else (Internet café, public library, etc.)	5,
DK	6,

EB73.2 QA3

--

POSER QA2 ET QA3 SI "A UTILISE INTERNET POUR LA DERNIERE FOIS AU COURS DES 3 DERNIERS MOIS", CODE 1 EN QA1 – LES AUTRES ALLER EN QA4

--

QA2	En moyenne, à quelle fréquence avez-vous utilisé Internet au cours des 3 derniers mois ?
-----	------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(187)
Tous les jours ou presque	1
Au moins une fois par semaine (mais pas tous les jours)	2
Au moins une fois par mois (mais pas chaque semaine)	3
Moins d'une fois par mois	4
NSP	5

EB73.2 QA2

--

QA3	Où avez-vous utilisé Internet au cours des 3 derniers mois (sur un ordinateur ou par un autre moyen)?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(188-193)
A la maison	1,
Sur votre lieu de travail (autre qu'à la maison)	2,
A l'école/ l'université/ dans un autre centre d'études	3,
Au domicile d'une autre personne	4,
Ailleurs (cyber café, café Internet, etc.)	5,
NSP	6,

EB73.2 QA3

--

ASK QA4 IF "USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS", CODE 1 TO 2 IN QA1 – OTHERS GO TO QA5

QA4 Over the last 12 months, have you used the Internet to compare price or quality of different services (such as financial products, travel, gas, electricity or telecom services)?

	(194)
Yes	1
No	2
DK	3

EB73.2 QA4

ASK ALL

And now let's talk about situations commonly faced by consumers.

(IF NECESSARY, GIVE EXAMPLES OF GOODS OR SERVICES: CLOTHES, BOOKS, CDS, COMPUTERS, MOBILE PHONES OR FINANCIAL PRODUCTS)

QA5 Have you bought any goods or services by post, phone or the Internet, over the last 12 months?

(READ OUT – CODES 1 AND 2 ARE MULTIPLE)

	(195-198)
Yes, goods	1,
Yes, services	2,
Neither	3,
DK	4,

EB73.2 QA5

POSER QA4 SI "A UTILISE INTERNET DANS LES 12 DERNIERS MOIS", CODE 1 A 2 EN QA1 – LES AUTRES ALLER EN QA5

QA4 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour comparer les prix et la qualité de différents services (tels que les produits financiers, les voyages, la distribution de gaz ou d'électricité et les télécommunications) ?

	(194)
Oui	1
Non	2
NSP	3

EB73.2 QA4

A TOUS

Parlons maintenant de situations fréquemment vécues par les consommateurs.

(SI NECESSAIRE, DONNEZ DES EXEMPLES DE BIENS OU SERVICES : VETEMENTS, LIVRES, CD, ORDINATEURS, TELEPHONES MOBILES OU PRODUITS FINANCIERS)

QA5 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services par la poste, le téléphone ou Internet ?

(LIRE – LES CODES 1 ET 2 SONT MULTIPLES)

	(195-198)
Oui, des biens	1,
Oui, des services	2,
Ni l'un ni l'autre	3,
NSP	4,

EB73.2 QA5

QA6	Suppose you ordered a good by post, phone or the Internet, do you think you have the right to return the good you ordered 4 days after its delivery and get your money back, without giving any reason?
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		(199)
Yes		1
No		2
DK		3

EB73.2 QA6

QA7	Imagine that a new fridge you bought 18 months ago breaks down. You didn't buy any extended commercial guarantee. Do you have the right to have it repaired or replaced for free?
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		(200)
Yes		1
No		2
It depends (SPONTANEOUS)		3
DK		4

EB73.2 QA7

(PROMPT IF NECESSARY: THE INFORMATION ON THE PRICE OF THE CALL IS NOT SHOWED IN THE ADVERT)

QA8	An advertisement in your newspaper says: "Free sunglasses, just call this number to collect them". You call the number and later you discover that it is a very costly premium rate telephone number. Was the advertisement legal or illegal?
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		(201)
Legal		1
Illegal		2
Allowed for certain goods (SPONTANEOUS)		3
DK		4

EB73.2 QA8

QA6	Supposons que vous ayez commandé un produit par la poste, le téléphone ou Internet, pensez-vous que vous avez le droit de retourner le produit commandé 4 jours après sa livraison et d'être remboursé(e), sans donner de raison ?
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		(199)
Oui		1
Non		2
NSP		3

EB73.2 QA6

QA7	Imaginez à présent que le nouveau réfrigérateur que vous avez acheté il y a 18 mois tombe en panne. Vous n'avez pas souscrit d'extension de garantie commerciale. Avez-vous le droit de le faire réparer ou remplacer gratuitement ?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		(200)
Oui		1
Non		2
Cela dépend (SPONTANE)		3
NSP		4

EB73.2 QA7

(LIRE SI NECESSAIRE : L'INFORMATION SUR LE PRIX DE L'APPEL N'EST PAS INDIQUE DANS LA PUBLICITE)

QA8	Une publicité dans un journal affirme : "Lunettes de soleil gratuites, appelez simplement ce numéro pour les recevoir". Vous appelez ce numéro, puis vous découvrez qu'il s'agit d'un numéro de téléphone surtaxé très coûteux. Cette publicité est-elle légale ou illégale?
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		(201)
Légale		1
Illégale		2
Autorisé pour certains biens (SPONTANE)		3
NSP		4

EB73.2 QA8

QA9	Imagine you purchase car insurance over the telephone, the internet or by post. Two days later you discover a better deal with another provider and you decide to cancel the original contract. Do you have the right to do that?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(202)
Yes, but you won't get your money back	1
Yes, but you have to pay an administration fee	2
Yes, and without paying anything	3
No	4
DK	5

EB73.2 QA9

QA10	Imagine a salesman calls uninvited at your door demonstrating a vacuum cleaner. You buy the vacuum cleaner from him, but two days later you discover a better deal. Do you have the right to return the vacuum cleaner and get your money back without giving any reason?

	(203)
Yes	1
No	2
(ONLY IN LU AND DK) This practice is illegal in (OUR COUNTRY) (SPONTANEOUS)	3
This practice does not happen in (OUR COUNTRY) (SPONTANEOUS)	4
DK	5

EB73.2 QA10

QA9	Imaginez que vous avez souscrit une assurance automobile par téléphone, sur Internet ou par la poste. Deux jours plus tard, vous découvrez une meilleure offre auprès d'une autre compagnie et vous décidez d'annuler le contrat original. Avez-vous le droit de le faire ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(202)
Oui, mais vous ne récupérerez pas l'argent versé	1
Oui, mais vous devez payer des frais administratifs	2
Oui, et vous ne devez rien payer	3
Non	4
NSP	5

EB73.2 QA9

QA10	Imaginez qu'un vendeur se présente chez vous sans que vous n'ayez rien demandé et explique qu'il fait la démonstration d'un aspirateur. Vous lui achetez l'aspirateur, mais deux jours plus tard, vous découvrez une meilleure offre. Avez-vous le droit de renvoyer l'aspirateur et d'être remboursé(e) sans indiquer de raison particulière ?

	(203)
Oui	1
Non	2
(UNIQUEMENT EN LU ET DK) Cette pratique est illégale en (NOTRE PAYS) (SPONTANE)	3
Cette pratique n'a pas cours en (NOTRE PAYS) (SPONTANE)	4
NSP	5

EB73.2 QA10

--

QA11	Imagine you receive by post two educational DVDs that you have not ordered, together with a 50 Euros bill for the products. Are you obliged to pay the bill?
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(204)
Yes, you are obliged to pay	1
No, provided that you send the DVDs back	2
No, and you are not obliged to send the DVDs back	3
DK	4

EB73.2 QA11

--

QA12	Have you personally bought an airline ticket over the last 12 months? Please note that holidays packages and tickets bought via travel agencies must be included
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--

	(205)
Yes	1
No	2
DK	3

EB73.2 QA12

--

QA13	Which rule do you think applies about advertising the price of air tickets?
------	-----------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(206)
The advert must state the total amount to be paid, including taxes, fees and charges	1
The advert must state the airline's flight price, but this does not have to include taxes, fees and charges	2
There is no specific rule for what information has to be shown	3
DK	4

EB73.2 QA13

--

QA11	Imaginez que vous recevez par courrier deux DVD éducatifs que vous n'avez pas commandés, accompagnés d'une facture de 50 euros. Êtes-vous obligé(e) de payer cette facture ?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(204)
Oui, vous êtes obligé(e) de payer	1
Non, à condition de renvoyer les DVD	2
Non, et vous n'êtes pas obligé(e) de renvoyer les DVD	3
NSP	4

EB73.2 QA11

--

QA12	Avez-vous personnellement acheté un billet d'avion au cours des 12 derniers mois ? Veuillez noter que les formules vacances et les billets achetés par des agences de voyage doivent être inclus
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--

	(205)
Oui	1
Non	2
NSP	3

EB73.2 QA12

--

QA13	A votre avis, quelle règle s'applique à la publicité sur le prix des billets d'avion ?
------	----------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(206)
La publicité doit mentionner le montant total à payer, y compris les taxes et autres frais	1
La publicité doit mentionner le prix du vol, mais pas les taxes et autres frais	2
Il n'y a pas de règle spécifique relative aux informations qui doivent être mentionnées	3
NSP	4

EB73.2 QA13

QA14	Please think about the last time you signed a contract for a service, for example, gas, electricity, mobile phone, bank account or insurance. Did you read its terms and conditions?
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(207)
Yes, carefully and completely	1
Yes, but only partially	2
No	3
You have never signed this kind of contract (SPONTANEOUS)	4
DK	5

EB73.2 QA14

ASK QA15 IF "NO, HAS NOT READ" OR "YES, HAS READ BUT ONLY SOME PARTS",  
CODE 2 OR 3 IN QA14 – OTHERS GO TO QA16

QA15	Why did you not read it all?
------	------------------------------

(SHOW CARD – READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(208-217)
The contract was too long/ required too much time to read	1,
The contract was too difficult to understand	2,
The print size was too small	3,
The seller did not give you enough time to read it before signing it	4,
You trusted the service provider	5,
It was not worthwhile as these forms always contain the same information	6,
These forms contain little useful information	7,
You have to accept whatever it says in any case	8,
Other (SPONTANEOUS)	9,
DK	10,

EB73.2 QA15

QA14	Veuillez penser à la dernière fois où vous avez signé un contrat de service, par exemple pour la fourniture de gaz ou d'électricité, le téléphone mobile, un compte bancaire ou une assurance. Avez-vous lu les termes et les conditions de ce contrat ?
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(207)
Oui, attentivement et entièrement	1
Oui, mais seulement en partie	2
Non	3
Vous n'avez jamais signé un contrat de ce type (SPONTANE)	4
NSP	5

EB73.2 QA14

POSER QA15 SI "NON, N'A PAS LU" OU "OUI, A LU MAIS SEULEMENT EN PARTIE",  
CODE 2 OU 3 EN QA14 – LES AUTRES ALLER EN QA16

QA15	Pourquoi ne l'avez-vous pas lu entièrement ?
------	----------------------------------------------

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(208-217)
Le contrat était trop long/ demandait trop de temps à lire	1,
Le contrat était trop difficile à comprendre	2,
Les caractères étaient trop petits	3,
Le vendeur ne vous a pas laissé suffisamment de temps pour le lire avant de le signer	4,
Vous faisiez confiance au fournisseur de service	5,
Cela n'en valait pas la peine puisque ces formulaires contiennent toujours les mêmes informations	6,
Ces formulaires contiennent peu d'informations utiles	7,
Vous devez de toute manière l'accepter quels qu'en soient les termes	8,
Autre (SPONTANE)	9,
NSP	10,

EB73.2 QA15

ASK ALL

Now a few general questions about consumer affairs and the comparison of goods and services.

QA16 Thinking about (NATIONALITY) consumer organisations or public agencies/ authorities, can you please name any organisations representing and protecting consumers in (OUR COUNTRY) that you have heard of?

(DO NOT READ OUT – DO NOT SHOW CARD – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(218-280)	
Organisation/ Agency 1	1,
Organisation/ Agency 2	2,
Organisation/ Agency 3	3,
Organisation/ Agency 4	4,
Organisation/ Agency 5	5,
Organisation/ Agency 6	6,
Organisation/ Agency 7	7,
Organisation/ Agency 8	8,
Organisation/ Agency 9	9,
Organisation/ Agency 10	10,
Organisation/ Agency 11	11,
Organisation/ Agency 12	12,
Organisation/ Agency 13	13,
Organisation/ Agency 14	14,
Organisation/ Agency 15	15,
Organisation/ Agency 16	16,
Organisation/ Agency 17	17,
Organisation/ Agency 18	18,
Organisation/ Agency 19	19,
Organisation/ Agency 20	20,
Organisation/ Agency 21	21,
Organisation/ Agency 22	22,
Organisation/ Agency 23	23,
Organisation/ Agency 24	24,
Organisation/ Agency 25	25,
Organisation/ Agency 26	26,
Organisation/ Agency 27	27,
Organisation/ Agency 28	28,
Organisation/ Agency 29	29,
Organisation/ Agency 30	30,
Organisation/ Agency 31	31,
Organisation/ Agency 32	32,

A TOUS

Passons à présent à quelques questions générales qui concernent les consommateurs et la comparaison de biens et de services.

QA16 Pourriez-vous citer les organisations (NATIONALITE) de consommateurs ou les agences/autorités publiques qui représentent et protègent les consommateurs dans (NOTRE PAYS) ?

(NE PAS LIRE – NE PAS MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(218-280)	
Organisation/ Agence 1	1,
Organisation/ Agence 2	2,
Organisation/ Agence 3	3,
Organisation/ Agence 4	4,
Organisation/ Agence 5	5,
Organisation/ Agence 6	6,
Organisation/ Agence 7	7,
Organisation/ Agence 8	8,
Organisation/ Agence 9	9,
Organisation/ Agence 10	10,
Organisation/ Agence 11	11,
Organisation/ Agence 12	12,
Organisation/ Agence 13	13,
Organisation/ Agence 14	14,
Organisation/ Agence 15	15,
Organisation/ Agence 16	16,
Organisation/ Agence 17	17,
Organisation/ Agence 18	18,
Organisation/ Agence 19	19,
Organisation/ Agence 20	20,
Organisation/ Agence 21	21,
Organisation/ Agence 22	22,
Organisation/ Agence 23	23,
Organisation/ Agence 24	24,
Organisation/ Agence 25	25,
Organisation/ Agence 26	26,
Organisation/ Agence 27	27,
Organisation/ Agence 28	28,
Organisation/ Agence 29	29,
Organisation/ Agence 30	30,
Organisation/ Agence 31	31,
Organisation/ Agence 32	32,

Organisation/ Agency 33	33,
Organisation/ Agency 34	34,
Organisation/ Agency 35	35,
Organisation/ Agency 36	36,
Organisation/ Agency 37	37,
Organisation/ Agency 38	38,
Organisation/ Agency 39	39,
Organisation/ Agency 40	40,
Organisation/ Agency 41	41,
Organisation/ Agency 42	42,
Organisation/ Agency 43	43,
Organisation/ Agency 44	44,
Organisation/ Agency 45	45,
Organisation/ Agency 46	46,
Organisation/ Agency 47	47,
Organisation/ Agency 48	48,
Organisation/ Agency 49	49,
Organisation/ Agency 50	50,
Organisation/ Agency 51	51,
Organisation/ Agency 52	52,
Organisation/ Agency 53	53,
Organisation/ Agency 54	54,
Organisation/ Agency 55	55,
Organisation/ Agency 56	56,
Organisation/ Agency 57	57,
Organisation/ Agency 58	58,
Organisation/ Agency 59	59,
Organisation/ Agency 60	60,
Organisation/ Agency 61	61,
Others	62,
DK	63,

EB73.2 QA16

Organisation/ Agence 33	33,
Organisation/ Agence 34	34,
Organisation/ Agence 35	35,
Organisation/ Agence 36	36,
Organisation/ Agence 37	37,
Organisation/ Agence 38	38,
Organisation/ Agence 39	39,
Organisation/ Agence 40	40,
Organisation/ Agence 41	41,
Organisation/ Agence 42	42,
Organisation/ Agence 43	43,
Organisation/ Agence 44	44,
Organisation/ Agence 45	45,
Organisation/ Agence 46	46,
Organisation/ Agence 47	47,
Organisation/ Agence 48	48,
Organisation/ Agence 49	49,
Organisation/ Agence 50	50,
Organisation/ Agence 51	51,
Organisation/ Agence 52	52,
Organisation/ Agence 53	53,
Organisation/ Agence 54	54,
Organisation/ Agence 55	55,
Organisation/ Agence 56	56,
Organisation/ Agence 57	57,
Organisation/ Agence 58	58,
Organisation/ Agence 59	59,
Organisation/ Agence 60	60,
Organisation/ Agence 61	61,
Autres	62,
NSP	63,

EB73.2 QA16

QA17	Thinking about the last time you purchased a good, such as a household appliance or electronic good, which of the following did you consult in order to make a comparison?

(SHOW CARD – READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(281-291)	
General media (radio, TV, newspapers)	1,
Specialised consumer magazines	2,
Internet – price comparison websites	3,
Internet – online shops (excluding price comparison websites)	4,
Internet – other websites	5,
Visit of different shops	6,
Family and friends	7,
Never bought this kind of good before (SPONTANEOUS)	8,
Other (SPONTANEOUS)	9,
None, do not compare (SPONTANEOUS)	10,
DK	11,

EB73.2 QA17

QA18	In the last 12 months, how often have you compared the price of goods by looking at the price per unit measure for example, price per kilo, per metre or per litre?
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(292)	
Always	1
Often	2
Sometimes	3
Rarely	4
Never	5
DK	6

EB73.2 QA18

QA17	La dernière fois que vous avez acheté un produit comme un appareil électroménager ou électronique, quelles sources d'information parmi les suivantes avez-vous consultées pour effectuer une comparaison ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(281-291)	
Les médias généralistes (radio, TV, journaux)	1,
Les magazines spécialisés pour les consommateurs	2,
Internet – sites de comparaison de prix	3,
Internet – magasins en ligne (excepté les sites de comparaison de prix)	4,
Internet – autres sites	5,
Une visite dans différents magasins	6,
La famille et les amis	7,
Jamais acheté un produit de ce type (SPONTANE)	8,
Autre (SPONTANE)	9,
Aucune, ne fais pas de comparaisons (SPONTANE)	10,
NSP	11,

EB73.2 QA17

QA18	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé l'indication des prix par unité de mesure par exemple, le prix au kilo, au mètre ou au litre pour comparer des produits ?
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(292)	
Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
NSP	6

EB73.2 QA18

ASK QA19 TO QA24 IF "USE THE INTERNET", CODE 1 TO 3 IN QA1 – OTHERS GO TO QA25

And now let's talk about online shopping.

QA19	When did you last buy or order goods or services for private use via a website? Note that order or purchase goods or services by email is not considered as a purchase or order over the Internet.
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(293)
Within the last 3 months	1
Between 3 months and a year ago	2
More than one year ago	3
Never	4
DK	5

EB73.2 QA19

POSER QA19 A QA24 SI "UTILISE INTERNET", CODE 1 A 3 EN QA1 – LES AUTRES ALLER EN QA25

Parlons maintenant de la vente en ligne.

QA19	Quand avez-vous acheté ou commandé sur un site Internet des produits ou des services destinés à un usage privé pour la dernière fois ? Veuillez noter qu'acheter ou commander des biens ou services par email n'est pas considéré comme un achat ou une commande par Internet.
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(293)
Au cours des 3 derniers mois	1
Il y a 3 mois à un an	2
Il y a plus d'un an	3
Jamais	4
NSP	5

EB73.2 QA19

ASK QA20 IF "MORE THAN ONE YEAR AGO" OR "NEVER BOUGHT OR ORDERED",  
CODE 3 OR 4 IN QA19 – OTHERS GO TO QA21

--

QA20	Why have you not bought/ordered any goods or services over the Internet for your own private use in the last 12 months?
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(DO NOT SHOW CARD – DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(294-307)
You have not needed it	1,
You prefer to shop in person, you like to see the goods	2,
You are loyal to shops	3,
This is the force of habit	4,
Relevant information about goods or services are difficult to find on a website	5,
Lack of skills	6,
Delivery of goods ordered over the Internet is a problem (it takes too long or it is logistically difficult, etc.)	7,
Payment security concerns (giving credit card details over the Internet, etc.)	8,
Privacy concerns (giving personal details over the Internet, etc.)	9,
Trust concerns about receiving or returning goods and complaints/ redress concerns	10,
You don't have a payment card allowing you to pay over the Internet	11,
Speed of your Internet connection is too slow	12,
Other	13,
DK	14,

EB73.2 QA20

POSER QA20 SI "IL Y A PLUS D'UN AN" OU "JAMAIS", CODE 3 OU 4 EN QA19 – LES  
AUTRES ALLER EN QA21

--

QA20	Pourquoi n'avez-vous pas acheté/commandé de produits ou de services destinés à un usage privé sur Internet au cours des 12 derniers mois ?
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(NE PAS MONTRER CARTE – NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(294-307)
Vous n'en avez pas eu besoin	1,
Vous préférez les achats directs, vous aimez voir les produits	2,
Vous êtes fidèle aux magasins	3,
C'est la force de l'habitude	4,
Il est difficile de trouver une information pertinente sur les produits ou les services sur un site Internet	5,
Un manque de compétences	6,
La livraison de produits commandés sur Internet est problématique (délais trop longs ou difficultés logistiques, etc.)	7,
Des craintes au sujet de la sécurité du paiement (divulguer des données sur sa carte de crédit sur Internet, etc.)	8,
Des craintes au sujet du respect de la vie privée (divulguer des données personnelles sur Internet, etc.)	9,
Un manque de confiance quant à la livraison ou le renvoi des produits et aux possibilités de plainte/de recours	10,
Vous n'avez pas de carte bancaire vous permettant de payer sur Internet	11,
La vitesse de votre connexion Internet est insuffisante	12,
Autre	13,
NSP	14,

EB73.2 QA20

ASK QA21 TO QA22 IF "HAS BOUGHT/ ORDERED GOODS OR SERVICES VIA A WEBSITE", CODE 1 TO 3 IN QA19 – OTHERS GO TO QA23a

QA21 Thinking about the last time you purchased a good or a service over the Internet for private use. Did you read the conditions of sale?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(308)
Yes, carefully and completely	1
Yes, but only partially	2
No	3
DK	4

EB73.2 QA21

ASK QA22 IF "NO" OR "ONLY PARTIALLY", CODE 2 OR 3 IN QA21 – OTHERS GO TO QA23a

QA22 Why did you not read it all? Please still refer to the last time you purchased a good or a service on the Internet.

(SHOW CARD – READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(309-317)
The terms and conditions were too long/ required too much time to read	1,
The terms and conditions were too difficult to understand	2,
The print size was too small	3,
You trusted the website	4,
It was not worthwhile as these forms always contain the same information	5,
These forms contain little useful information	6,
You have to accept whatever it says in any case	7,
Other (SPONTANEOUS)	8,
DK	9,

EB73.2 QA22

POSER QA21 A QA22 SI « A ACHETE OU COMMANDE DES BIENS OU SERVICES VIA INTERNET », CODE 1 A 3 EN QA19 – LES AUTRES ALLER EN QA23a

QA21 Parlons de la dernière fois où vous avez acheté un produit ou un service destiné à un usage privé sur Internet. Avez-vous lu les conditions de vente ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(308)
Oui, attentivement et entièrement	1
Oui, mais seulement en partie	2
Non	3
NSP	4

EB73.2 QA21

POSER QA22 SI "NON" OU "SEULEMENT EN PARTIE", CODE 2 OU 3 EN QA21 – LES AUTRES ALLER EN QA23a

QA22 Pourquoi ne les avez-vous pas lues entièrement ? Veuillez toujours faire référence à la dernière fois où vous avez acheté un produit ou un service sur Internet.

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(309-317)
Les termes et conditions étaient trop longues/ Cela prenait trop de temps à lire	1,
Les termes et conditions étaient trop difficiles à comprendre	2,
Les caractères étaient trop petits	3,
Vous faisiez confiance au site Internet	4,
Cela n'en valait pas la peine puisque ces formulaires contiennent toujours les mêmes informations	5,
Ces formulaires contiennent peu d'informations utiles	6,
Vous devez de toute manière l'accepter quels qu'en soient les termes	7,
Autre (SPONTANE)	8,
NSP	9,

EB73.2 QA22

SPLIT: DO NOT ASK QA23a IN IS AND NO – IS AND NO GO TO QA23b - ASK QA23a IF "HAS BOUGHT OR ORDERED GOODS OR SERVICES VIA A WEBSITE IN THE LAST 12 MONTHS", CODE 1 OR 2 IN QA19 – OTHERS GO TO QA24

QA23a In the last 12 months did you buy or order any goods or services over the Internet for private purpose from...?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(318-322)

Sellers based in (OUR COUNTRY)	1,
Sellers based in other EU countries	2,
Sellers based in the rest of the world	3,
Country of origin of sellers not known (SPONTANEOUS)	4,
DK	5,

EB73.2 QA23a

SPLIT: ASK QA23b ONLY IN IS AND NO – OTHERS GO TO QA24 – ASK QA23b IF "HAS BOUGHT OR ORDERED GOODS OR SERVICES VIA A WEBSITE IN THE LAST 12 MONTHS", CODE 1 OR 2 IN QA19 – OTHERS GO TO QA25

QA23b In the last 12 months did you buy or order any goods or services over the Internet for private purpose from...?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(323-327)

Sellers based in (OUR COUNTRY)	1,
Sellers based in EU countries	2,
Sellers based in the rest of the world	3,
Country of origin of sellers not known (SPONTANEOUS)	4,
DK	5,

EB73.2 QA23b

SPLIT : NE PAS POSER QA23a EN IS ET NO – IS ET NO ALLER EN QA23b – POSER QA23a SI "A ACHETE OU COMMANDE DES BIENS OU SERVICES SUR UN SITE INTERNET AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS", CODE 1 OU 2 EN QA19 – LES AUTRES ALLER EN QA24

QA23a Au cours des douze derniers mois avez-vous acheté ou commandé sur Internet des produits ou des services destinés à un usage privé auprès de ... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(318-322)

Vendeurs basés en (NOTRE PAYS)	1,
Vendeurs basés dans d'autres pays de l'UE	2,
Vendeurs basés dans d'autres pays dans le monde	3,
Pays d'origine des vendeurs inconnu (SPONTANE)	4,
NSP	5,

EB73.2 QA23a

SPLIT : POSER QA23b EN IS ET NO – LES AUTRES ALLER EN QA24 – POSER QA23b SI "A ACHETE OU COMMANDE DES BIENS OU SERVICES SUR UN SITE INTERNET AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS", CODE 1 OU 2 EN QA19 – LES AUTRES ALLER EN QA25

QA23b Au cours des douze derniers mois avez-vous acheté ou commandé sur Internet des produits ou des services destinés à un usage privé auprès de ... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(323-327)

Vendeurs basés en (NOTRE PAYS)	1,
Vendeurs basés dans des pays de l'UE	2,
Vendeurs basés dans d'autres pays dans le monde	3,
Pays d'origine des vendeurs inconnu (SPONTANE)	4,
NSP	5,

EB73.2 QA23b

DO NOT ASK QA24 IN IS AND NO – IS AND NO GO TO QA25 - ASK QA24 IF “USE THE INTERNET”, CODE 1 TO 3 IN QA1 – OTHERS GO TO QA25

--

QA24	Imagine you buying goods or services over the Internet from a website based in another EU country which aims at (NATIONALITY) consumers because the site is available in (LANGUAGE), showing prices in (LOCAL CURRENCY) and offers delivery to (OUR COUNTRY). Which consumer protection laws apply to the transaction?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(328)
The laws of (OUR COUNTRY)	1
The laws of the country of the trader	2
Both (SPONTANEOUS)	3
It depends (SPONTANEOUS)	4
DK	5

EB73.2 QA24

ASK ALL

(PROMPT IF NECESSARY: You might have told people like family, friends or colleagues)

QA25	I would now like you to think about the last problem you had as a consumer. This could be any problem, related to a good, a service, a retailer or a provider. How many people, apart from the employees of the business concerned, did you tell, in total, about the last problem you had as a consumer?
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(WRITE DOWN – IF “TO NO ONE” CODE ‘00’ – IF “AT LEAST ONE PERSON, BUT I CANNOT REMEMBER EXACTLY TO HOW MANY PEOPLE” CODE ‘97’ - IF “NEVER HAD A PROBLEM” CODE ‘98’ - IF “DK” CODE ‘99’ – IF YOU ARE GIVEN A RANGE, TRY TO HAVE THE BEST ESTIMATE)

(329-330)

	people
--	--------

EB73.2 QA25

NE PAS POSER QA24 EN IS ET NO – IS ET NO ALLER EN QA25 – POSER QA24 SI “UTILISE INTERNET”, CODE 1 A 3 EN QA1 – LES AUTRES ALLER EN QA25

--

QA24	Imaginez que vous achetiez un produit ou un service sur un site Internet basé dans un autre pays de l'Union européenne et qui est destiné aux consommateurs (NATIONALITE) car il est disponible en (LANGUE), qu'il affiche les prix en (MONNAIE NATIONALE) et qu'il prévoit la livraison des produits en (NOTRE PAYS). Quelles lois sur la protection des consommateurs s'appliquent à l'opération ?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(328)
Les lois de (NOTRE PAYS)	1
Les lois du pays du vendeur	2
Les deux (SPONTANE)	3
Cela dépend (SPONTANE)	4
NSP	5

EB73.2 QA24

A TOUS

(SI NECESSAIRE, SUGGEREZ : en avez-vous parlé à votre famille, à des amis ou à des collègues ?)

QA25	J'aimerais à présent que vous pensiez à la dernière fois que vous avez rencontré un problème en tant que consommateur. Il peut s'agir de n'importe quel problème, en relation avec un produit, un service ou encore un vendeur ou un fournisseur. Au total, à combien de personnes, à part les employés de l'entreprise concernée, avez-vous parlé du dernier problème que vous avez rencontré en tant que consommateur ?
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(ECRIRE EN CLAIR – SI “A PERSONNE” CODER ‘00’ – SI “A UNE PERSONNE AU MOINS, MAIS JE NE ME RAPPELLE PAS A COMBIEN EXACTEMENT” CODE ‘97’ – SI “JAMAIS RENCONTRE DE PROBLEME” CODE ‘98’ – SI “NSP” CODE ‘99’ – SI LE REPONDANT DONNE UNE FOURCHETTE, TENTER D'AVOIR LA MEILLEURE ESTIMATION)

(329-330)

	personne(s)
--	-------------

EB73.2 QA25

(PROMPT IF NECESSARY: You might have told people like family, friends or colleagues)

(SI NECESSAIRE, SUGGEREZ : en avez-vous parlé à votre famille, à des amis ou à des collègues ?)

QA26 I would now like you to think about the last good experience you had with a good, a service, a retailer or a provider. How many people, apart from the employees of the business concerned, did you tell, in total, about the last good experience you had as a consumer?

QA26 J'aimerais à présent que vous pensiez à la dernière fois que vous avez connu une bonne expérience avec un produit, un service ou avec un vendeur ou un fournisseur. Au total, à combien de personnes, à part les employés de l'entreprise concernée, avez-vous parlé de votre dernière bonne expérience en tant que consommateur ?

(WRITE DOWN – IF “NONE” code ‘00’ – IF “AT LEAST ONE PERSON, BUT I CANNOT REMEMBER EXACTLY TO HOW MANY PEOPLE” CODE ‘97’ - IF “NEVER HAD A GOOD EXPERIENCE” CODE ‘98’ - IF “DK” CODE ‘99’)

(331-332)

people

EB73.2 QA26

(PROMPT IF NECESSARY: Problems might include things like: goods that are damaged, faulty or not as advertised, late delivery, poor installation, unsatisfactory repair, maintenance, cleaning etc.)

(ECRIRE – SI “AUCUNE” code ‘00’ – SI “A UNE PERSONNE AU MOINS, MAIS JE NE ME RAPPELLE PAS A COMBIEN EXACTEMENT” CODE ‘97’ - SI “JAMAIS EU DE BONNE EXPERIENCE” CODE ‘98’ - SI “NSP” CODE ‘99’)

(331-332)

personne(s)

EB73.2 QA26

(SI NECESSAIRE, SUGGEREZ : ce problème peut être un produit endommagé, défectueux ou non conforme à la publicité, un retard de livraison, une installation incorrecte, une réparation insatisfaisante ou un service de maintenance, de nettoyage, etc.)

QA27 In the past 12 months have you encountered any problems for which you had legitimate cause for complaint with a good, a service, a retailer or a provider?

QA27 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un problème pour lequel vous aviez des raisons légitimes de faire une réclamation sur un produit, un service, un détaillant ou un fournisseur ?

(333)

Yes	1
No	2
DK	3

EB73.2 QA27

(333)

Oui	1
Non	2
NSP	3

EB73.2 QA27

SPLIT: ASK QA28 IF "NO PROBLEM" OR "DO NOT KNOW", CODE 2 OR 3 IN QA27 – OTHERS GO TO QA29

--

QA28 If you had experienced such a problem in the last 12 months, do you think that you would have made a complaint to the retailer, the provider or the manufacturer?

--

	(334)
Yes	1
No	2
DK	3

EB73.2 QA28

SPLIT: ASK QA29 TO QA37 IF "HAS ENCOUNTERED A PROBLEM", CODE 1 IN QA27 – OTHERS GO TO QA38

--

QA29 Could you please tell me how many such problems you encountered over the last 12 months?

(WRITE DOWN – IF "NONE" CODE '00' – IF "DON'T REMEMBER HOW MUCH" CODE '98' - IF "DK" CODE '99')

(335-336)

		problem(s)
--	--	------------

EB73.2 QA29

SPLIT : POSER QA28 SI « PAS DE PROBLEME » OU « NSP » , CODE 2 OU 3 EN QA27 – LES AUTRES ALLER EN QA29

--

QA28 Si vous aviez rencontré un tel problème au cours des 12 derniers mois, pensez-vous que vous auriez adressé une réclamation au vendeur, au fournisseur ou au fabricant ?

--

	(334)
Oui	1
Non	2
NSP	3

EB73.2 QA28

SPLIT : POSER QA29 A QA37 SI « A RENCONTRE UN PROBLEME », CODE 1 EN QA27 – LES AUTRES ALLER EN QA38

--

QA29 Pourriez-vous me dire combien de problèmes de ce type vous avez rencontré au cours des 12 derniers mois ?

(ECRIRE – SI "AUCUN" code '00' – SI « NE SE SOUVIENT PAS COMBIEN » CODER '98' – SI "NSP" CODE '99')

(335-336)

		problème(s)
--	--	-------------

EB73.2 QA29

Now we would like you to estimate the total value of financial losses to you as a result of this problem. As a reminder, please look at this list which outlines some of the costs we are talking about. Please do not include in your estimate anything that has now been fully recompensed by any insurance policy, but do include anything where an insurance has not left you fully compensated. (SHOW LIST – DO NOT READ OUT)

A Administrative or travel costs B Putting things right at your own expense, such as the cost of replacing or repairing the goods or paying for the services again C Cost of expert advice or assistance D Paying for any "knock on" damage or inconvenience caused to you or any of your possessions as a result of the problem E Reduction in value of the goods or any other possessions as a result of the problem

QA30 Thinking about the last problem you encountered, could you please estimate the total value of any financial losses involved as a result of this problem? It doesn't matter if you are not entirely sure, we are interested in your estimations.

(WRITE DOWN – IF "NONE" CODE '000000' – IF "REFUSAL" CODE '999998' – IF "DK" CODE '999999')

(337-342)

euros

EB73.2 QA30

(PROMPT IF NECESSARY: an out-of-Court dispute settlement body is an independent body which can be an arbitrator, a mediator or an ombudsman and it helps the consumer and the business to reach a solution to their dispute without the direct intervention of a Court.)

QA31 As a consequence of the problem(s) you encountered, did you take any of the following actions?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(343-348)

Yes, you took the business(es) concerned to an out-of-Court dispute settlement body (ADR)	1,
Yes, you took the business(es) concerned to Court	2,
Yes, you made a complaint to the retailer/ provider	3,
Yes, you made a complaint to the manufacturer	4,
No	5,
DK	6,

EB73.2 QA31

Maintenant, nous aimerions estimer la valeur totale des pertes financières que vous avez subies comme conséquence de ce problème. Veuillez regarder cette liste qui reprend les grandes lignes des coûts dont nous parlons. Dans votre estimation, veuillez ne pas tenir compte des montants qui vous ont déjà été entièrement payés par une assurance, mais tenez compte des frais qui ne vous ont pas encore été totalement remboursés par une assurance. (MONTRER LISTE – NE PAS LIRE)

A Des frais administratifs ou de déplacements B Le remboursement de ce que vous avez personnellement payé, comme les coûts de remplacement ou de réparation de biens ou les services payés une deuxième fois C Le coût des expertises et conseils D Les dommages et inconvénients causés par le problème à vous ou à vos biens E La réduction de valeur de vos biens causée par le problème

QA30 A propos du dernier problème que vous avez rencontré, pourriez-vous évaluer la valeur totale des pertes financières engendrées par ce problème ? Si vous n'êtes pas certain(e) du montant ce n'est pas grave, ce sont vos estimations qui nous intéressent.

(ECRIRE EN CLAIR – SI « AUCUNE » CODER '000000' – SI « REFUS » CODER '999998' – SI « NSP » CODER '999999')

(337-342)

euros

EB73.2 QA30

(SI NECESSAIRE, SUGGEREZ : un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges est une entité indépendante qui peut être un arbitre, un médiateur ou un ombudsman; elle aide le consommateur et l'entreprise à trouver une solution à leur litige sans intervention directe d'un tribunal)

QA31 A la suite du ou des problèmes que vous avez rencontré(s), avez-vous pris l'une des mesures suivantes ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(343-348)

Oui, vous avez assigné une ou plusieurs compagnies devant un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges	1,
Oui, vous avez assigné une ou plusieurs compagnies au tribunal	2,
Oui, vous avez formulé une réclamation au vendeur/ fournisseur	3,
Oui, vous avez formulé une réclamation au producteur	4,
Non	5,
NSP	6,

EB73.2 QA31

--

QA32	For how many of the problems that you encountered in the last 12 months did you make a complaint to the retailer(s)/ provider(s)/ manufacturer(s)?
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(WRITE DOWN – IF “NONE” CODE ‘00’ – IF “DON’T REMEMBER HOW MUCH” CODE ‘98’ - IF “DK” CODE ‘99’)

**(349-350)**

		problem(s)
--	--	------------

EB73.2 QA32

--

QA33	For how many of the problems that you encountered in the last 12 months did you make a complaint to a public authority or a consumer organisation as well as or instead of the retailer(s)/ provider(s)/ manufacturer(s)?
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(WRITE DOWN – IF “NONE” CODE ‘00’ – IF “DON’T REMEMBER HOW MUCH” CODE ‘98’ - IF “DK” CODE ‘99’)

**(351-352)**

		problem(s)
--	--	------------

EB73.2 QA33

--

--

QA32	Parmi les problèmes que vous avez rencontrés au cours des 12 derniers mois, dans combien de cas avez-vous adressé une réclamation au(x) vendeur(s)/ fournisseur(s)/ fabricant(s)?
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(NOTER EN CLAIR – SI “AUCUN” CODER ‘00’ – SI « NE SE SOUVIENT PAS COMBIEN » CODER ‘98’ – SI “NSP” CODER ‘99’)

**(349-350)**

		problème(s)
--	--	-------------

EB73.2 QA32

--

QA33	Parmi les problèmes que vous avez rencontrés au cours des 12 derniers mois, dans combien de cas avez-vous porté plainte auprès d’une autorité publique ou à une organisation de consommateurs en plus ou au lieu d’en adresser une au(x) vendeur(s)/ fournisseur(s)/ producteur(s) ?
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(NOTER EN CLAIR – SI “AUCUN” code ‘00’ – SI « NE SE SOUVIENT PAS COMBIEN » CODER ‘98’ – SI “NSP” CODE ‘99’)

**(351-352)**

		problème(s)
--	--	-------------

EB73.2 QA33

--

ASK QA34 IF "NO COMPLAINT MADE TO A THIRD PART", CODE '00' OR '99' IN QA33 – OTHERS GO TO QA35

--

QA34	Thinking about the last time you encountered this kind of problem but did not make a complaint to a public authority or a consumer organisation, why did you not complain?
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(SHOW CARD – READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(353-361)
You were not sure about your rights as a consumer	1,
You did not know how/to whom to complain	2,
The sums involved were too small	3,
You believed you were unlikely to get a satisfactory result	4,
You thought it would take too long	5,
You already received a satisfactory result from the retailer/ provider of the good/ service	6,
It would take too much effort	7,
Other (SPONTANEOUS)	8,
DK	9,

EB73.2 QA34

ASK QA35 IF "HAS MADE A COMPLAINT TO A THIRD PART", CODE '01' TO '98' IN QA33 – OTHERS GO TO QA36

--

QA35	Thinking about the last time you made a complaint to a public authority or a consumer organisation about the problem you had, were you satisfied with the help you received?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(362)
Very satisfied	1
Fairly satisfied	2
Not very satisfied	3
Not at all satisfied	4
DK	5

EB73.2 QA35

POSER QA34 SI « N'A PAS PORTE PLAINTE A UNE TIERCE PARTIE », CODE '00' OU '99' EN QA33 – LES AUTRES ALLER EN QA35

--

QA34	En pensant à la dernière fois que vous avez rencontré ce type de problèmes, mais que vous n'avez pas porté plainte à une autorité publique ou à une organisation de consommateurs, quelles étaient les raisons pour lesquelles vous n'avez pas porté plainte ?
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(353-361)
Vous n'étiez pas certain(e) de vos droits en tant que consommateur	1,
Vous ne saviez pas comment/ à qui formuler une plainte	2,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	3,
Vous pensiez avoir peu de chances d'obtenir un résultat satisfaisant	4,
Vous pensiez que cela prendrait trop longtemps	5,
Vous aviez déjà obtenu un résultat satisfaisant auprès du vendeur/ fournisseur du produit/ service	6,
Vous pensiez que cela vous demanderait trop d'efforts	7,
Autre (SPONTANE)	8,
NSP	9,

EB73.2 QA34

POSER QA35 SI « A PORTE PLAINTE AUPRES D'UNE TIERCE PARTIE », CODE '01' A '98' EN QA33 – LES AUTRES ALLER EN QA36

--

QA35	La dernière fois où vous avez porté plainte à une autorité publique ou à une organisation de consommateur pour le problème que vous avez rencontré, avez-vous été satisfait(e) de l'aide apportée ?
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(362)
Très satisfait(e)	1
Assez satisfait(e)	2
Pas très satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
NSP	5

EB73.2 QA35

ASK QA36 IF "DID NOT TAKE THE BUSINESS CONCERNED TO COURT", CODE 1, 3-6 IN QA31– OTHERS GO TO QA37

QA36 Thinking about the last time you encountered this kind of problem but didn't take the businesses concerned to Court, what were the main reasons for that?

(SHOW CARD – READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(363-372)
You did not know how to proceed	1,
You did not want to do it on your own	2,
The sums involved were too small	3,
It would have taken too much effort	4,
You thought the procedure would be too expensive with respect to the sum involved	5,
You thought the procedure would be too complicated	6,
You thought it would take too long	7,
You already received a satisfactory result from the seller/ provider of the good/ service	8,
Other (SPONTANEOUS)	9,
DK	10,

EB73.2 QA36

POSER QA36 SI « N'A PAS ASSIGNE LA COMPAGNIE CONCERNEE AU TRIBUNAL », CODE 1, 3-6 EN QA31 – LES AUTRES ALLER EN QA37

QA36 La dernière fois où vous avez rencontré ce type de problèmes, mais que vous n'avez pas assigné la ou les compagnies au tribunal, quelles étaient les raisons principales pour lesquelles vous ne l'avez pas fait ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(363-372)
Vous ne saviez pas comment faire	1,
Vous ne vouliez pas le faire seul(e)	2,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	3,
Vous pensiez que la procédure demanderait trop d'efforts	4,
Vous pensiez que la procédure serait trop coûteuse par rapport à la somme en jeu	5,
Vous pensiez que la procédure serait trop compliquée	6,
Vous pensiez que cela prendrait trop longtemps	7,
Vous aviez déjà obtenu un résultat satisfaisant auprès du vendeur/ du fournisseur du produit/ service	8,
Autre (SPONTANE)	9,
NSP	10,

EB73.2 QA36

ASK QA37 IF "DID NOT TAKE THE BUSINESS CONCERNED TO AN OUT-OF-COURT DISPUTE SETTLEMENT BODY", CODE 2 TO 6 IN QA31– OTHERS GO TO QA38a

POSER QA37 SI « N'A PAS ASSIGNE LA COMPAGNIE CONCERNEE DEVANT UN ORGANE RESPONSABLE POUR LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES », CODE 2 A 6 EN QA31 – LES AUTRES ALLER EN QA38a

QA37 Thinking about the last time you encountered such a problem but didn't take the business concerned to an out-of-court dispute settlement body (ADR), what were the main reasons for that?

QA37 La dernière fois où vous avez rencontré ce type de problèmes, mais que vous n'avez pas assigné la ou les compagnies devant un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges, quelles étaient les raisons principales pour lesquelles vous ne l'avez pas fait ?

(SHOW CARD – READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(373-383)
You simply did not know that such things exist	1,
You did not know how to proceed	2,
The sums involved were too small	3,
It would have taken too much effort	4,
You thought the procedure would be too expensive with respect to the sum involved	5,
The other party was not willing to use these mechanisms	6,
You thought it would take too long	7,
These mechanisms were not available	8,
You already received a satisfactory result from the seller/ provider of the good/ service	9,
Other (SPONTANEOUS)	10,
DK	11,

EB73.2 QA37

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(373-383)
Vous ne saviez simplement pas que cela existait	1,
Vous ne saviez pas comment faire	2,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	3,
Vous pensiez que la procédure demanderait trop d'efforts	4,
Vous pensiez que la procédure serait trop coûteuse par rapport à la somme en jeu	5,
L'autre partie ne voulait pas utiliser un tel mécanisme	6,
Vous pensiez que cela prendrait trop longtemps	7,
Un mécanisme de ce type n'était pas disponible	8,
Vous aviez déjà obtenu un résultat satisfaisant auprès du vendeur/ fournisseur du produit/ service	9,
Autre (SPONTANE)	10,
NSP	11,

EB73.2 QA37

ASK ALL

QA38a How much would you have to lose in financial terms, because of a problem with a good, a service, a retailer or a provider, to convince you to take the business concerned to Court as an individual?

QA38b How much would you have to lose in financial terms, because of a problem with a good, a service, a retailer or a provider, to convince you to take the business concerned to an out-of-Court dispute settlement body as an individual?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER COLUMN)

	(384-385)	(386-387)
(READ OUT)	QA38a	QA38b
	TO A COURT	TO AN OUT-OF-COURT DISPUTE SETTLEMENT BODY
20 euros or less	1	1
From 21 euros to 50 euros	2	2
From 51 euros to 100 euros	3	3
From 101 euros to 200 euros	4	4
From 201 euros to 500 euros	5	5
From 501 euros to 1.000 euros	6	6
From 1.001 euros to 2.500 euros	7	7
From 2.501 euros to 5.000 euros	8	8
More than 5.000 euros	9	9
I would never take the business concerned to Court/an out of court dispute settlement body as an individual no matter the sum involved (SPONTANEOUS)	10	10
DK/ Refusal	11	11

EB73.2 QA38a QA38b

A TOUS

QA38a Combien d'argent devriez-vous perdre, à cause d'un problème avec un produit, un service, un vendeur ou un fournisseur, pour vous convaincre d'assigner la compagnie devant un tribunal en tant qu'individu ?

QA38b Combien d'argent devriez-vous perdre, à cause d'un problème avec un produit, un service, un vendeur ou un fournisseur, pour vous convaincre d'assigner la compagnie devant un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges en tant qu'individu ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

	(384-385)	(386-387)
(LIRE)	QA38a	QA38b
	A UN TRIBUNAL	A UN ORGANE RESPONSABLE POUR LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES
20 euros ou moins	1	1
De 21 euros à 50 euros	2	2
De 51 euros à 100 euros	3	3
De 101 euros à 200 euros	4	4
De 201 euros à 500 euros	5	5
De 501 euros à 1.000 euros	6	6
De 1.001 euros à 2.500 euros	7	7
De 2.501 euros à 5.000 euros	8	8
Plus de 5.000 euros	9	9
Je n'assignerais jamais la compagnie devant un tribunal ou un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges en tant qu'individu, quelle que soit la somme concernée (SPONTANE)	10	10
NSP/ Refus	11	11

EB73.2 QA38a QA38b

QA39	In a typical week how many hours do you spend shopping (please include both grocery shopping and other types of shopping including comparing offers between goods and services and on-line shopping)?
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(WRITE DOWN – IF “NONE” CODE ‘00’ – IF “DK” CODE ‘99’)

(388-389)

hour(s) a week

EB73.2 QA39

QA40	There are programmes on the TV (and radio), which show problems frequently encountered by consumers and provide advice on rights and actions to be pursued. How often have you watched or listened to such programmes during the last 12 months?
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(390)

At least once a week	1
About once a month	2
Less than once a month	3
Never	4
Never heard of it (SPONTANEOUS)	5
DK	6

EB73.2 QA40

QA41	In the last 12 months, did you go looking for information on your rights as a consumer?
------	-----------------------------------------------------------------------------------------

(391)

Yes	1
No	2
DK	3

EB73.2 QA41

QA39	Lors d'une semaine type, combien d'heures consacrez-vous à faire vos achats (y compris le temps passé à effectuer les achats alimentaires et les autres types d'achats, ainsi que le temps mis à comparer les offres entre les produits et services et les achats en ligne) ?
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(NOTER EN CLAIR – SI “AUCUN” CODER ‘00’ – SI “NSP” CODER ‘99’)

(388-389)

heure(s) par semaine

EB73.2 QA39

QA40	Il existe des programmes à la télévision (et à la radio) qui présentent des problèmes couramment rencontrés par les consommateurs et qui donnent des conseils sur les droits et les mesures à prendre. À quelle fréquence avez-vous regardé ou écouté un programme de ce type au cours des 12 derniers mois ?
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(390)

Au moins une fois par semaine	1
Environ une fois par mois	2
Moins d'une fois par mois	3
Jamais	4
N'en a jamais entendu parler (SPONTANE)	5
NSP	6

EB73.2 QA40

QA41	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous cherché des informations sur vos droits en tant que consommateur ?
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(391)

Oui	1
Non	2
NSP	3

EB73.2 QA41

The following questions address commonly occurring consumer issues.

QA42 The same flat-screen TV is on sale in both shop A and B. Which one is cheaper?

(SHOW PICTURE – LIRE – ONE ANSWER ONLY)

	(392)
The one sold in shop A	1
The one sold in shop B	2
They are the same price	3
Refusal (SPONTANEOUS)	4
DK	5

EB73.2 QA42

QA43 Thinking now about savings or deposit accounts, which of the following would be the best interest rate?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	(393)
1%	1
2%	2
3%	3
4%	4
Refusal (SPONTANEOUS)	5
DK	6

EB73.2 QA43

Les questions suivantes traitent de questions qui se présentent fréquemment au consommateur.

QA42 La même télévision à écran plat est en vente dans le magasin A et dans le magasin B. Laquelle est la moins chère ?

(MONTRER IMAGE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(392)
Celle du magasin A	1
Celle du magasin B	2
Elles sont au même prix	3
Refus (SPONTANE)	4
NSP	5

EB73.2 QA42

QA43 En pensant aux comptes d'épargne et de dépôts, quel serait le meilleur taux d'intérêts parmi les suivants ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(393)
1%	1
2%	2
3%	3
4%	4
Refus (SPONTANE)	5
NSP	6

EB73.2 QA43

\_\_\_\_\_

QA44	Une famille a emprunté 50 000 Euros pour acheter une maison à un taux d'intérêt de 6 % par an. A combien les intérêts s'élèvent-ils la première année ?
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(394)
300 Euros	1
3.000 Euros	2
5.000 Euros	3
6.000 Euros	4
Refus (SPONTANE)	5
NSP	6

EB73.2 QA43

[illegible]

QA45	En regardant cette image, pouvez-vous me dire combien de grammes de graisse sont contenus dans 100 grammes de ce produit ?
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER IMAGE – NOTER EN CLAIR – SI “AUCUN” CODER ‘000.0.’ – SI “REFUS” CODE ‘999.8’ – SI “NSP” CODE ‘999.9’)

(395-399)					
					g graisse/ 100g

EB73.2 QA45

\_\_\_\_\_

QA46	En regardant toujours la même image, pouvez-vous me dire jusqu'à quelle date vous pouvez manger ce produit ?
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER IMAGE – NOTER EN CLAIR – SI “PAS DE DATE” CODER ‘00’ – SI “REFUS” CODE ‘98’ – SI “NSP” CODE ‘99’)

[illegible]

EB73.2 QA46

--

QA47a	Among the logos on this card, please select the ones you are familiar with?
-------	-----------------------------------------------------------------------------

(SHOW LOGOS – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
------------------------------------------

	(406-412)
Logo A	1,
Logo B	2,
Logo C	3,
Logo D	4,
Logo E	5,
You have never seen them before (SPONTANEOUS)	6,
DK	7,

EB73.2 QA47a
--------------

--

QA47a	Parmi les logos présentés sur cette carte, veuillez désigner ceux que vous connaissez.
-------	----------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER LOGOS – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
------------------------------------------------

	(406-412)
Logo A	1,
Logo B	2,
Logo C	3,
Logo D	4,
Logo E	5,
Je ne les ai jamais vus (SPONTANE)	6,
NSP	7,

EB73.2 QA47a
--------------

--	--

QA47b1	And could you select which of the statements you think is the right meaning for logo A?
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------

QA47b2	And for logo B?
--------	-----------------

QA47b3	And for logo C?
--------	-----------------

QA47b4	And for logo D?
--------	-----------------

QA47b5	And for logo E?
--------	-----------------

(SHOW LOGOS – SHOW STATEMENTS – ONE ANSWER PER COLUMN)

	(413-414)	(415-416)	(417-418)	(419-420)	(421-422)
(READ OUT)	QA47b1	QA47b2	QA47b3	QA47b4	QA47b5
	LOGO A	LOGO B	LOGO C	LOGO D	LOGO E
The product meets strict ecological standards: it is eco-friendly	1	1	1	1	1
The product will be detrimental to your health if not used properly	2	2	2	2	2
The product is organically farmed	3	3	3	3	3
The product is made of paper that can be recycled	4	4	4	4	4
The product has been made in the EU	5	5	5	5	5
The product conforms with the relevant European legislation	6	6	6	6	6
The food is in direct contact with material that is non edible (e.g. plastic)	7	7	7	7	7
The product is a traditional speciality guaranteed	8	8	8	8	8
The product has a protected geographical origin	9	9	9	9	9
The product is highly efficient in energy consumption	10	10	10	10	10
DK	11	11	11	11	11

EB73.2 QA47b1 QA47b2QA47b3QA47b4QA47b5

--	--

QA47b1	Et pourriez-vous sélectionner les définitions qui correspondent d'après vous à la bonne signification pour le logo A.
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

QA47b2	Et pour le logo B ?
--------	---------------------

QA47b3	Et pour le logo C ?
--------	---------------------

QA47b4	Et pour le logo D ?
--------	---------------------

QA47b5	Et pour le logo E ?
--------	---------------------

(MONTRER LOGOS – MONTRER DEFINITIONS – UNE REPONSE PAR COLONNE)

	(413-414)	(415-416)	(417-418)	(419-420)	(421-422)
(LIRE)	QA47b1	QA47b2	QA47b3	QA47b4	QA47b5
	LOGO A	LOGO B	LOGO C	LOGO D	LOGO E
Le produit remplit des normes écologiques strictes : il est respectueux de l'environnement	1	1	1	1	1
Le produit est nocif pour la santé s'il n'est pas utilisé correctement	2	2	2	2	2
Le produit est issu de l'agriculture biologique	3	3	3	3	3
Le produit est fabriqué à partir de papier recyclable	4	4	4	4	4
Le produit a été fabriqué dans l'UE	5	5	5	5	5
Le produit est conforme à la législation européenne	6	6	6	6	6
La nourriture est en contact direct avec des éléments non comestibles (p.ex. du plastic)	7	7	7	7	7
Le produit est une spécialité traditionnelle garantie	8	8	8	8	8
Le produit a une origine géographique protégée	9	9	9	9	9
Le produit est très efficace en termes de consommation énergétique	10	10	10	10	10
NSP	11	11	11	11	11

EB73.2 QA47b1 QA47b2QA47b3QA47b4QA47b5

--

QA48	In general, when choosing and buying goods and services, how...?
------	------------------------------------------------------------------

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)
----------------------------------------------

	(READ OUT)	Very	Quite	Not very	Not at all	DK
--	------------	------	-------	----------	------------	----

(423)	1	Confident do you feel as a consumer	1	2	3	4	5
(424)	2	Knowledgeable do you feel as a consumer	1	2	3	4	5
(425)	3	Well protected by consumer law do you feel	1	2	3	4	5

EB73.2 QA48
-------------

--

QA49	Is your mother tongue different from the official language(s) spoken in (OUR COUNTRY)?
------	----------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)
------------------------------

	(426)
No	1
Yes, but it does not cause you difficulty as a consumer	
	2
Yes, and it causes you difficulty as a consumer	3
DK	4

EB73.2 QA49
-------------

--

QA48	En général, lorsque vous choisissez ou achetez des biens ou des services, dans quelle mesure vous sentez-vous ... ?
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)
------------------------------------------------------

	(LIRE)	Très	Assez	Pas très	Pas du tout	NSP
--	--------	------	-------	----------	-------------	-----

(423)	1	Confiant(e) en tant que consommateur(rice)	1	2	3	4	5
(424)	2	Informé(e) en tant que consommateur(rice)	1	2	3	4	5
(425)	3	Protégé(e) par la loi relative aux droits des consommateurs(rice)	1	2	3	4	5

EB73.2 QA48
-------------

--

QA49	Votre langue maternelle est-elle différente de la langue ou des langues officielles parlées en (NOTRE PAYS) ?
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

	(426)
Non	1
Oui, mais cela ne vous crée pas de difficultés en tant que consommateur(rice)	
	2
Oui, et cela vous crée des difficultés en tant que consommateur(rice)	3
NSP	4

EB73.2 QA49
-------------

--

QA50	Which of the following applies to the place where you live?
------	-------------------------------------------------------------

(SHOW CARD – READ OUT – ONE ANSWER ONLY)
------------------------------------------

	(427)
It is owned outright by you/ your household	1
It is owned by you/ your household with a mortgage	2
You/ your household are tenants or subtenants paying rent at the prevailing or market rate	3
Your accommodation is rented at a reduced rate (lower price than the market price)	4
Your accommodation is provided free	5
DK/ Refusal	6

EB73.2 QA50
-------------

--

QA51	A household may have different sources of income and more than one household member may contribute to it. Thinking of your household's total income, is your household able to make ends meet (namely, to pay for its usual necessary expenses)...?
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)
------------------------------

	(428)
With great difficulty	1
With difficulty	2
With some difficulty	3
Quite easily	4
Easily	5
Very easily	6
Refusal/ prefer not to answer (SPONTANEOUS)	7
DK	8

EB73.2 QA51
-------------

--

QA50	Quelle est votre situation en matière de logement ?
------	-----------------------------------------------------

(MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)
--------------------------------------------

	(427)
Vous êtes/ Votre ménage est propriétaire à part entière	1
Vous êtes/ Votre ménage est propriétaire remboursant un crédit hypothécaire	2
Vous êtes/ Votre ménage est locataire ou sous-locataire payant un loyer au taux en vigueur ou au taux du marché	3
Vous occupez un logement à loyer réduit (prix inférieur au prix du marché)	4
Vous occupez un logement mis gratuitement à disposition	5
NSP/ refus	6

EB73.2 QA50
-------------

--

QA51	Un ménage peut avoir différentes sources de revenus et plusieurs de ses membres peuvent y contribuer. En considérant le revenu total de votre ménage, votre ménage peut-il joindre les deux bouts (ou en d'autres termes, assumer les dépenses courantes indispensables) ... ?
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

	(428)
Avec grande difficulté	1
Avec difficulté	2
Avec une certaine difficulté	3
Relativement facilement	4
Facilement	5
Très facilement	6
Refus/ préfère ne pas répondre (SPONTANE)	7
NSP	8

EB73.2 QA51
-------------

ASK QA52 IF "OWNED BY YOU/ YOUR HOUSEHOLD WITH A MORTGAGE", CODE 2 IN QA50 – OTHERS GO TO QA53

--

QA52	In the last twelve months, has your household been in arrears for the mortgage repayment of its main dwelling, i.e. has been unable to pay on time due to financial difficulties?
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	<b>(429)</b>
Yes, once	1
Yes, twice or more	2
No	3
Refusal/ prefer not to answer (SPONTANEOUS)	4
DK	5

EB73.2 QA52

ASK QA53 IF "TENANTS OR SUBTENANTS PAYING RENT", CODE 3 IN QA50 – OTHERS GO TO QA54

--

QA53	In the last 12 months, has your household been in arrears for the rent for its main dwelling, i.e. has been unable to pay on time due to financial difficulties?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	<b>(430)</b>
Yes, once	1
Yes, twice or more	2
No	3
Refusal/ prefer not to answer (SPONTANEOUS)	4
DK	5

EB73.2 QA53

POSER QA52 SI « PROPRIETAIRE REMBOURSANT UN CREDIT HYPOTHECAIRE », CODE 2 EN QA50 – LES AUTRES ALLER EN QA53

--

QA52	Au cours des 12 derniers mois, votre ménage a-t-il eu un retard de paiement du crédit hypothécaire relatif à son logement principal, c'est-à-dire qu'il n'a pu payer la mensualité à temps en raison de difficultés financières ?
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	<b>(429)</b>
Oui, une fois	1
Oui, deux fois ou plus	2
Non	3
Refus/ préfère ne pas répondre (SPONTANE)	4
NSP	5

EB73.2 QA52

POSER QA53 SI « LOCATAIRE OU SOUS-LOCATAIRE PAYANT UN LOYER », CODE 3 EN QA50 – LES AUTRES ALLER EN QA54

--

QA53	Au cours des 12 derniers mois, votre ménage a-t-il eu un retard de paiement du loyer de son logement principal, c'est-à-dire il n'a pas pu payer à temps en raison de difficultés financières ?
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	<b>(430)</b>
Oui, une fois	1
Oui, deux fois ou plus	2
Non	3
Refus/ préfère ne pas répondre (SPONTANE)	4
NSP	5

EB73.2 QA53

ASK ALL

QA54 Can your household afford a meal with meat, chicken, fish (or vegetarian equivalent) every second day?

	<b>(431)</b>
Yes	1
No	2
Refusal/ prefer not to answer (SPONTANEOUS)	3
DK	4

EB73.2 QA54

QA55 Which of the following best describe your current home?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	<b>(432)</b>
It is a detached house	1
It is a semi-detached or terraced house	2
It is an apartment/ flat in a building with less than 10 dwellings	3
It is an apartment/ flat in a building with 10 or more dwellings	4
It is some other kind of accommodation	5
DK	6

EB73.2 QA55

A TOUS

QA54 Votre ménage peut-il se permettre financièrement de prendre un repas comprenant de la viande, du poulet, du poisson (ou un équivalent végétarien) un jour sur deux ?

	<b>(431)</b>
Oui	1
Non	2
Refus/ préfère ne pas répondre (SPONTANE)	3
NSP	4

EB73.2 QA54

QA55 Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre logement actuel ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	<b>(432)</b>
Une maison individuelle	1
Une maison mitoyenne	2
Un appartement dans un immeuble de moins de 10 logements	3
Un appartement dans un immeuble de 10 logements ou plus	4
Un autre type de logement	5
NSP	6

EB73.2 QA55

--

QA56 Do you have any of the following problems with your current home?

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Yes	No	DK
--	------------	-----	----	----

(433) 1 A leaking roof 1 2 3

(434) 2 Damp walls/ floors/ foundation 1 2 3

(435) 3 Rot in window frames or floor 1 2 3

EB73.2 QA56

ASK QA57 IF AGED 16+, CODE '16' AND MORE IN D11 AND IF "LIVING WITH A PARTNER", CODE 1 TO 8 IN D7 – OTHERS GO TO D8bis

--

QA57 Thinking of you and your spouse or partner, who is more likely to take decisions on...?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	More you	Balanced	More your partner	Never arisen (SPONTANEOUS)	DK
--	------------	----------	----------	-------------------	----------------------------	----

(436) 1 Everyday shopping 1 2 3 4 5

(437) 2 Expensive purchases of consumer durables and furniture 1 2 3 4 5

EB73.2 QA57

--

QA56 Rencontrez-vous l'un des problèmes suivants dans votre logement actuel ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	NSP
--	--------	-----	-----	-----

(433) 1 Des fuites dans le toit 1 2 3

(434) 2 De l'humidité dans les murs/ les sols/ les fondations 1 2 3

(435) 3 De la pourriture dans les châssis ou les sols 1 2 3

EB73.2 QA56

POSER QA57 SI 16 ANS ET PLUS, CODE '16' ET PLUS EN D11 ET SI « VIVANT AVEC UN PARTENAIRE », CODE 1 A 8 EN D7 – LES AUTRES ALLER EN D8bis

--

QA57 Entre vous et votre conjoint(e) ou partenaire, qui est le plus susceptible de prendre les décisions sur ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Plutôt vous	Equilibré	Plutôt votre partenaire	La question ne s'est jamais posée (SPONTANEE)	NSP
--	--------	-------------	-----------	-------------------------	-----------------------------------------------	-----

(436) 1 Les achats quotidiens 1 2 3 4 5

(437) 2 Les achats coûteux de produits durables et de meubles 1 2 3 4 5

EB73.2 QA57

ASK ALL

D8bis	What is the highest level of education (general or vocational) you have successfully completed (usually by obtaining a certificate or diploma)?
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(USE ISCED CODES 97)
(438-439)
<input type="text"/>

EB73.2 D8bis
--------------

SPLIT: ASK D15c1 TO D15e1 IF "CURRENTLY WORKING", CODE 5 TO 18 IN D15a – OTHERS GO TO D15c2
---------------------------------------------------------------------------------------------

--

D15c1	Can you specify what your current job is?
-------	-------------------------------------------

(USE ISCO 88 CODES)
(440-441)
<input type="text"/>

EB73.2 D15c1
--------------

--

D15d1	Do you work...?
-------	-----------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)
------------------------------

	(442)
Full time	1
Part time	2
Refusal (SPONTANEOUS)	3

EB73.2 D15d1
--------------

A TOUS

D8bis	Quel est le niveau d'éducation (générale ou professionnelle) le plus élevé que vous avez achevé avec succès (en règle générale, par obtention d'un diplôme ou certificat) ?
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(UTILISER LES CODES ISCED 97)
(438-439)
<input type="text"/>

EB73.2 D8bis
--------------

SPLIT : POSER D15c1 A D15e1 SI "TRAVAILLE ACTUELLEMENT", CODE 5 A 18 EN D15a – LES AUTRES ALLER EN D15c2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------

--

D15c1	Pouvez-vous spécifier quel est votre emploi actuel ?
-------	------------------------------------------------------

(UTILISER LES CODES ISCO 88)
(440-441)
<input type="text"/>

EB73.2 D15c1
--------------

--

D15d1	Travaillez -vous à ... ?
-------	--------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

	(442)
Temps plein	1
Temps partiel	2
Refus (SPONTANE)	3

EB73.2 D15d1
--------------

ASK D15e1 IF "EMPLOYEE", CODE 10 TO 18 IN D15a – OTHERS GO TO D41

D15e1 Can you tell me if you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	<b>(443)</b>
An employee with a permanent job or work contract of unlimited duration	1
An employee with a temporary job or work contract of limited duration	2
Refusal (SPONTANEOUS)	3

EB73.2 D15e1

SPLIT: ASK D15c2 TO D15e2 IF "NOT CURRENTLY WORKING" BUT "WORKED IN THE PAST", CODE 1 TO 4 IN D15a and CODE 5 TO 18 in D15b – OTHERS GO TO D41

D15c2 Can you specify what your last job was?

(USE ISCO 88 CODES)

**(444-445)**

EB73.2 D15c2

D15d2 Did you work...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	<b>(446)</b>
Full time	1
Part time	2
Refusal (SPONTANEOUS)	3

EB73.2 D15d2

POSER D15e1 SI "SALARIE(E)", CODE 10 A 18 EN D15a – LES AUTRES ALLER EN D41

D15e1 Pouvez-vous me dire si vous êtes ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	<b>(443)</b>
Un(e) employé(e) avec un emploi permanent ou un contrat de travail à durée indéterminée	1
Un(e) employé(e) avec un emploi temporaire ou un contrat de travail à durée déterminée	2
Refus (SPONTANE)	3

EB73.2 D15e1

SPLIT : POSER D15c2 A D15e2 SI "NE TRAVAILLE PAS ACTUELLEMENT" MAIS "A TRAVAILLE DANS LE PASSE", CODE 1 A 4 EN D15a et CODE 5 A 18 en D15b – LES AUTRES ALLER EN D41

D15c2 Pouvez-vous spécifier quel était votre dernier emploi ?

(UTILISER LES CODES ISCO 88)

**(444-445)**

EB73.2 D15c2

D15d2 Travaillez -vous à ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	<b>(446)</b>
Temps plein	1
Temps partiel	2
Refus (SPONTANE)	3

EB73.2 D15d2

ASK D15e2 IF "WAS AN EMPLOYEE", CODE 10 TO 18 IN D15b – OTHERS GO TO D41

D15e2 Can you tell me if you were...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	<b>(447)</b>
An employee with a permanent job or work contract of unlimited duration	1
An employee with a temporary job or work contract of limited duration	2
Refusal (SPONTANEOUS)	3

EB73.2 D15e2

ASK ALL

D41 You personally, were you born...?

(SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

	<b>(448)</b>
In (OUR COUNTRY)	1
In another Member Country of the European Union	2
In Europe, but not in a Member Country of the European Union	3
In Asia, in Africa or in Latin America	4
In Northern America, in Japan or in Oceania	5
Refusal (SPONTANEOUS)	6

EB73.2 D41

ASK QB ONLY IN EU27

POSER D15e2 SI "ETAIT UN(E) SALARIE(E)", CODE 10 A 18 EN D15b – LES AUTRES ALLER EN D41

D15e2 Pouvez-vous me dire si vous étiez ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	<b>(447)</b>
Un(e) employé(e) avec un emploi permanent ou un contrat de travail à durée indéterminée	1
Un(e) employé(e) avec un emploi temporaire ou un contrat de travail à durée déterminée	2
Refus (SPONTANE)	3

EB73.2 D15e2

A TOUS

D41 Vous-même, êtes-vous né(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

	<b>(448)</b>
En (NOTRE PAYS)	1
Dans un autre Etat membre de l'Union européenne	2
En Europe, mais pas dans un Etat membre de l'Union européenne	3
En Asie, en Afrique ou en Amérique latine	4
En Amérique du Nord, au Japon ou en Océanie	5
Refus (SPONTANE)	6

EB73.2 D41

POSER QB UNIQUEMENT EN UE27

DEMOGRAPHICS									
NO QUESTIONS D1 TO D6									
D7 ASKED BEFORE QA									
D8	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')									
(838-839)									
<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>									
EB73.2 D8									
NO QUESTION D9									
D10	Gender.								
(840)									
<table border="1"><tr><td>Male</td><td>1</td></tr><tr><td>Female</td><td>2</td></tr></table>		Male	1	Female	2				
Male	1								
Female	2								
EB73.2 D10									
D11 ASKED BEFORE QA									
NO QUESTION D12 TO D14									
D15a&b ASKED BEFORE QA									
NO QUESTIONS D16 TO D24									
D25	Would you say you live in a...?								
(READ OUT)									
(841)									
<table border="1"><tr><td>Rural area or village</td><td>1</td></tr><tr><td>Small or middle sized town</td><td>2</td></tr><tr><td>Large town</td><td>3</td></tr><tr><td>DK</td><td>4</td></tr></table>		Rural area or village	1	Small or middle sized town	2	Large town	3	DK	4
Rural area or village	1								
Small or middle sized town	2								
Large town	3								
DK	4								
EB73.2 D25									

DEMOGRAPHIQUES									
PAS DE QUESTIONS D1 A D6									
D7 POSEE AVANT LES QA									
D8	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')									
(838-839)									
<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>									
EB73.2 D8									
PAS DE QUESTION D9									
D10	Sexe du répondant.								
(840)									
<table border="1"><tr><td>Homme</td><td>1</td></tr><tr><td>Femme</td><td>2</td></tr></table>		Homme	1	Femme	2				
Homme	1								
Femme	2								
EB73.2 D10									
D11 POSEE AVANT LES QA									
PAS DE QUESTIONS D12 A D14									
D15a&b POSEE AVANT LES QA									
PAS DE QUESTIONS D16 A D24									
D25	Diriez-vous que vous vivez ... ?								
(LIRE)									
(841)									
<table border="1"><tr><td>Dans une commune rurale</td><td>1</td></tr><tr><td>Dans une ville petite ou moyenne</td><td>2</td></tr><tr><td>Dans une grande ville</td><td>3</td></tr><tr><td>NSP</td><td>4</td></tr></table>		Dans une commune rurale	1	Dans une ville petite ou moyenne	2	Dans une grande ville	3	NSP	4
Dans une commune rurale	1								
Dans une ville petite ou moyenne	2								
Dans une grande ville	3								
NSP	4								
EB73.2 D25									

NO QUESTIONS D26 TO D39

D40a Could you tell me how many people aged 15 years or more live in your household, yourself included?

(INT.: READ OUT - WRITE DOWN)

(842-843)

--	--

EB73.2 D40a

D40b Could you tell me how many children less than 10 years old live in your household?

(INT.: READ OUT - WRITE DOWN)

(844-845)

--	--

EB73.2 D40b

D40c Could you tell me how many children aged 10 to 14 years old live in your household?

(INT.: READ OUT - WRITE DOWN)

(846-847)

--	--

EB73.2 D40c

NO QUESTIONS D41 AND D42

D43a Do you own a fixed telephone in your household?

D43b Do you own a personal mobile telephone?

	(848)	(849)
	D43a	D43b
	Fixed	Mobile
Yes	1	1
No	2	2

EB73.2 D43a D43b

PAS DE QUESTIONS D26 A D39

D40a Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR)

(842-843)

--	--

EB73.2 D40a

D40b Pouvez-vous me dire combien d'enfants de moins de 10 ans vivent dans votre foyer ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR)

(844-845)

--	--

EB73.2 D40b

D40c Pouvez-vous me dire combien d'enfants de 10 à 14 ans vivent dans votre foyer ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR)

(846-847)

--	--

EB73.2 D40c

PAS DE QUESTIONS D41 ET D42

D43a Possédez-vous un téléphone fixe dans votre foyer ?

D43b Possédez-vous un téléphone mobile\ GSM\ portable personnel ?

	(848)	(849)
	D43a	D43b
	Fixe	Mobile
Oui	1	1
Non	2	2

EB73.2 D43a D43b

NO QUESTIONS D44 AND D45

PAS DE QUESTIONS D44 ET D45

D46 Which of the following goods do you have?

D46 Parmi les biens suivants, lesquels possédez-vous ?

(SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(850-859)
Television	1,
DVD player	2,
Music CD player	3,
Computer	4,
An Internet connection at home	5,
A car	6,
An apartment\ a house which you have finished paying for	7,
An apartment\ a house which you are paying for	8,
None (SPONTANEOUS)	9,
DK	10,

	(850-859)
Une télévision	1,
Un lecteur DVD	2,
Un lecteur CD audio	3,
Un ordinateur	4,
Une connexion Internet à la maison	5,
Une voiture	6,
Un appartement\ Une maison que vous avez fini de payer	7,
Un appartement\ Une maison que vous êtes en train de payer	8,
Aucun (SPONTANE)	9,
NSP	10,

EB73.2 D46

EB73.2 D46

NO QUESTIONS D47 TO D59

PAS DE QUESTIONS D47 A D59

D60 During the last twelve months, would you say you had difficulties to pay your bills at the end of the month...?

D60 Sur ces douze derniers mois, diriez-vous que vous avez eu des difficultés à payer toutes vos factures à la fin du mois ... ?

(SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

	(860)
Most of the time	1
From time to time	2
Almost never\ never	3
Refusal (SPONTANEOUS)	4

	(860)
La plupart du temps	1
De temps en temps	2
Pratiquement jamais\ jamais	3
Refus (SPONTANE)	4

EB73.2 D60

EB73.2 D60

--

D61	On the following scale, step '1' corresponds to "the lowest level in the society"; step '10' corresponds to "the highest level in the society". Could you tell me on which step you would place yourself?
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(SHOW CARD – ONE ANSWER ONLY)
-------------------------------

	(861-862)
1 The lowest level in the society	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 The highest level in the society	10
Refusal (SPONTANEOUS)	11

EB73.2 D61
------------

--

D61	Sur l'escalier suivant, la marche 1 correspond à la place la moins élevée dans la société, la marche 10 à la place la plus élevée dans la société. Pourriez-vous me dire sur quelle marche de cet escalier vous vous placeriez ?
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER CARTE - UNE SEULE REPONSE)
-------------------------------------

	(861-862)
1 La place la moins élevée dans la société	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 La place la plus élevée dans la société	10
Refus (SPONTANE)	11

EB73.2 D61
------------

D62

Could you tell me if...?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Everyday \ Almost everyday	Two or three times a week	About once a week	Two or three times a month	Less often	Never	No Internet access (SPONTANEOUS)
--	------------	----------------------------	---------------------------	-------------------	----------------------------	------------	-------	----------------------------------

(863)

1	You use the Internet at home, in your home	1	2	3	4	5	6	7
2	You use the Internet on your place of work	1	2	3	4	5	6	7
3	You use the Internet somewhere else (school, university, cyber-café, etc.)	1	2	3	4	5	6	7

(864)

(865)

EB73.2 D62

D62

Pouvez-vous me dire si ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tous les jours ou presque	Deux ou trois fois par semaine	Environ une fois par semaine	Deux ou trois fois par mois	Moins souvent	Jamais	Pas d'accès à Internet (SPONTANEOUS)
--	--------	---------------------------	--------------------------------	------------------------------	-----------------------------	---------------	--------	--------------------------------------

(863)

1	Vous utilisez Internet chez vous, dans votre maison	1	2	3	4	5	6	7
2	Vous utilisez Internet sur votre lieu de travail	1	2	3	4	5	6	7
3	Vous utilisez Internet ailleurs (école, université, cafés-internet, etc.)	1	2	3	4	5	6	7

(864)

(865)

EB73.2 D62

INTERVIEW PROTOCOL									
P1	DATE OF INTERVIEW								
	(886-887)				(888-889)				
			DAY					MONTH	
EB73.2 P1									
P2	TIME OF THE BEGINNING OF THE INTERVIEW								
	(INT.: USE 24 HOUR CLOCK)								
	(890-891)				(892-893)				
			HOUR					MINUTES	
EB73.2 P2									
P3	NUMBER OF MINUTES THE INTERVIEW LASTED								
	(894-896)								
				MINUTES					
EB73.2 P3									
P4	Number of persons present during the interview, including interviewer								
									(897)
	Two (interviewer and respondent)								1
	Three								2
	Four								3
	Five or more								4
EB73.2 P4									
P5	Respondent cooperation								
									(898)
	Excellent								1
	Fair								2
	Average								3
	Bad								4
EB73.2 P5									

PROTOCOLE D'INTERVIEW									
P1	DATE DE L'INTERVIEW								
	(886-887)					(888-889)			
			JOUR					MOIS	
EB73.2 P1									
P2	HEURE DU DEBUT DE L'INTERVIEW								
	(ENQ. : DE 0 A 23 HEURE)								
	(890-891)					(892-893)			
			HEURE					MINUTES	
EB73.2 P2									
P3	DUREE DE L'INTERVIEW EN MINUTES								
	(894-896)								
				MINUTES					
EB73.2 P3									
P4	Nombre de personnes présentes pendant l'interview, l'enquêteur inclus.								
									(897)
	Deux (l'enquêteur et le répondant)								1
	Trois								2
	Quatre								3
	Cinq et plus								4
EB73.2 P4									
P5	Coopération du répondant								
									(898)
	Excellente								1
	Bonne								2
	Moyenne								3
	Médiocre								4
EB73.2 P5									

P6	Size of locality
(LOCAL CODES)	
(899-900)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P6	

P7	Region
(LOCAL CODES)	
(901-902)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P7	

P8	Postal code
(903-910)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P8	

P9	Sample point number
(911-918)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P9	

P10	Interviewer number
(919-926)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P10	

P11	LEAVE BLANK
(927-934)	
<input type="text"/>	
--	

P6	Catégorie d'habitat
(CODES LOCAUX)	
(899-900)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P6	

P7	Région
(CODES LOCAUX)	
(901-902)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P7	

P8	Code postal
(903-910)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P8	

P9	N° point de chute
(911-918)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P9	

P10	N° enquêteur
(919-926)	
<input type="text"/>	
EB73.2 P10	

P11	LAISSER VIDE
(927-934)	
<input type="text"/>	
--	

ASK ONLY in LU, BE, ES, FI, EE, LV, AND MT

P13 Language of interview

	<b>(935)</b>
Language 1	1
Language 2	2
Language 3	3

EB73.2 P13

POSER UNIQUEMENT en LU, BE, ES, FI, EE, LV, ET MT

P13 Langue de l'interview

	<b>(935)</b>
Langue 1	1
Langue 2	2
Langue 3	3

EB73.2 P13

### ***2.1.2. Intermediate numerical skills***

Respondents were next presented with a scenario where two shops were selling identical flat-screen TVs. They were told that in shop A, the price is €500 but a discount of 10% is offered. In shop B, the price is €400. Consumers were asked which TV would be cheaper<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Interviewees were asked the following question: *The same flat-screen TV is on sale in both shop A and B. Which one is cheaper?*

### 2.2.1. Interpreting nutritional information

Respondents were shown a picture of a breakfast cereal box, which included a table depicting nutritional information about the contents. Respondents were then asked how many grams of fat there were in 100 grams of the product, information that was included in the nutritional information table on the box<sup>11</sup>.

*Example of picture shown on field (actual size of label shown to respondents)*

	per 100g
Energy	1603 kJ 376 kcal
Protein	15 g
Carbohydrate	75 g
- of which sugars	17 g
Fat	1.5 g
- of which saturates	0.5 g
Fibre	2.5 g
Sodium	0.85 g

<sup>11</sup> Interviewees were asked the following question: *Looking at this picture, please could you tell me how many grams of fat there are in 100 grams of this product?*

### ***2.2.2. Suggested best before date on the product***

The respondents were asked to identify the best before date of the product from the same packaging used for the previous question<sup>12</sup>.

*Example of picture shown on field (actual size of label shown to respondents)*



<sup>12</sup> Interviewees were asked the following question: *Still looking at the same picture, could you please tell me by which date is it suggested you can eat this product?*

### 2.2.3. Familiarity with logos

The interviewees were presented with five logos and asked to indicate which ones they were familiar with<sup>14</sup>. Only the logos were shown, with identification letters. Neither their names nor their meanings were provided at this stage. The five logos, with their official definitions are shown below.

Logo A: *The product is organically farmed* (actual size of logo shown to respondents)



Logo B: *The product conforms with the relevant European legislation* (actual size of logo shown to respondents)



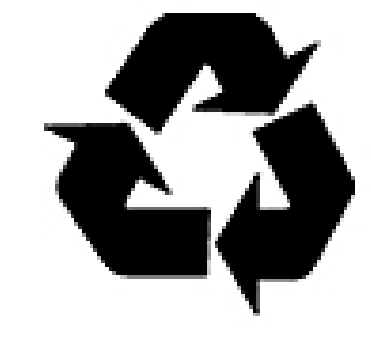
Logo C: *The product meets strict ecological standards: it is eco-friendly* (actual size of logo shown to respondents)



---

<sup>14</sup> Interviewees were asked the following question: Among the logos on this card, please select the ones you are familiar with.

Logo D: *The product is made of paper that can be recycled* (actual size of logo shown to respondents)



Logo E: *The product will be detrimental to your health if not used properly* (actual size of logo shown to respondents)



## EUROBAROMETER 73.2 TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between the 26<sup>th</sup> of February and the 17<sup>th</sup> of March 2010, TNS Opinion & Social, a consortium created between TNS plc and TNS opinion, carried out wave 73.2 of the EUROBAROMETER, on request of the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Communication, "Research and Political Analysis".

The EUROBAROMETER 73.2 covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, resident in each of the Member States and aged 15 years and over. The EUROBAROMETER 73.2 has also been conducted in Iceland. In this country, the survey covers the national population of citizens and the population of citizens of all the European Union Member States that are residents in this country and have a sufficient command of the national language to answer the questionnaire. The basic sample design applied in all states is a multi-stage, random (probability) one. In each country, a number of sampling points was drawn with probability proportional to population size (for a total coverage of the country) and to population density.

In order to do so, the sampling points were drawn systematically from each of the "administrative regional units", after stratification by individual unit and type of area. They thus represent the whole territory of the countries surveyed according to the EUROSTAT NUTS II (or equivalent) and according to the distribution of the resident population of the respective nationalities in terms of metropolitan, urban and rural areas. In each of the selected sampling points, a starting address was drawn, at random. Further addresses (every Nth address) were selected by standard "random route" procedures, from the initial address. In each household, the respondent was drawn, at random (following the "closest birthday rule"). All interviews were conducted face-to-face in people's homes and in the appropriate national language. As far as the data capture is concerned, CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) was used in those countries where this technique was available.

ABBREVIATIONS	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		POPULATION 15+
BE	Belgium	TNS Dimarso	1032	26/02	14/03	8.866.411
BG	Bulgaria	TNS BBSS	1005	26/02	08/03	6.584.957
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa	1022	02/03	14/03	8.987.535
DK	Denmark	TNS Gallup DK	1004	26/02	16/03	4.533.420
DE	Germany	TNS Infratest	1573	26/02	14/03	64.545.601
EE	Estonia	Emor	1000	26/02	14/03	916.000
IE	Ireland	MRBI	1014	26/02	14/03	3.375.399
EL	Greece	TNS ICAP	1000	26/02	13/03	8.693.566
ES	Spain	TNS Demoscopia	1006	27/02	14/03	39.035.867
FR	France	TNS Sofres	1053	27/02	14/03	47.620.942
IT	Italy	TNS Infratest	1044	26/02	14/03	51.252.247
CY	Rep. of Cyprus	Synovate	505	26/02	14/03	651.400
LV	Latvia	TNS Latvia	1008	27/02	14/03	1.448.719
LT	Lithuania	TNS Gallup Lithuania	1016	26/02	14/03	2.849.359
LU	Luxembourg	TNS ILReS	505	26/02	12/03	404.907
HU	Hungary	TNS Hungary	1040	26/02	14/03	8.320.614
MT	Malta	MISCO	500	26/02	14/03	335.476
NL	Netherlands	TNS NIPO	1010	26/02	14/03	13.288.200
AT	Austria	Österreichisches Gallup-Institut	1009	26/02	14/03	6.973.277
PL	Poland	TNS OBOP	1000	27/02	14/03	32.306.436
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1032	27/02	15/03	8.080.915
RO	Romania	TNS CSOP	1054	26/02	10/03	18.246.731
SI	Slovenia	RM PLUS	1005	26/02	14/03	1.748.308
SK	Slovakia	TNS AISA SK	1032	26/02	12/03	4.549.954
FI	Finland	TNS Gallup Oy	1005	27/02	17/03	4.412.321
SE	Sweden	TNS GALLUP	1004	26/02	14/03	7.723.931
UK	United Kingdom	TNS UK	1322	26/02	15/03	51.081.866
IS	Iceland	Capacent	504	26/02	16/03	252.277
<b>TOTAL EU27</b>			<b>26800</b>	<b>26/02</b>	<b>17/03</b>	<b>406.834.359</b>

For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics offices. For all countries surveyed, a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. In all countries, gender, age, region and size of locality were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), TNS Opinion & Social applies the official population figures as provided by EUROSTAT or national statistic offices. The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above.

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:

<b>Observed percentages</b>	10% or 90%	20% or 80%	30% or 70%	40% or 60%	50%
<b>Confidence limits</b>	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

## **EUROBAROMETER 73.3 TECHNICAL SPECIFICATIONS**

Between the 12<sup>th</sup> of March and the 1st of April 2010, TNS Opinion & Social, a consortium created between TNS plc and TNS opinion, carried out the wave 73.3 of the EUROBAROMETER, on request of the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Communication, "Research and Political Analysis".

The EUROBAROMETER 73.3 covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, resident in each of the Member States and aged 15 years and over. The basic sample design applied in all states is a multi-stage, random (probability) one. In each country, a number of sampling points was drawn with probability proportional to population size (for a total coverage of the country) and to population density.

In order to do so, the sampling points were drawn systematically from each of the "administrative regional units", after stratification by individual unit and type of area. They thus represent the whole territory of the countries surveyed according to the EUROSTAT NUTS II (or equivalent) and according to the distribution of the resident population of the respective nationalities in terms of metropolitan, urban and rural areas. In each of the selected sampling points, a starting address was drawn, at random. Further addresses (every Nth address) were selected by standard "random route" procedures, from the initial address. In each household, the respondent was drawn, at random (following the "closest birthday rule"). All interviews were conducted face-to-face in people's homes and in the appropriate national language. As far as the data capture is concerned, CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) was used in those countries where this technique was available.



ABBREVIATIONS	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		POPULATION 15+
BE	Belgium	TNS Dimarso	1.030	14/03/10	01/04/10	8.866.411
BG	Bulgaria	TNS BBSS	1.001	12/03/10	21/03/10	6.584.957
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa	1.000	13/03/10	28/03/10	8.987.535
DK	Denmark	TNS Gallup DK	1.026	15/03/10	30/03/10	4.533.420
DE	Germany	TNS Infratest	1.481	12/03/10	30/03/10	64.545.601
EE	Estonia	Emor	1.000	12/03/10	29/03/10	916.000
IE	Ireland	MRBI	1.000	12/03/10	28/03/10	3.375.399
EL	Greece	TNS ICAP	1.000	12/03/10	28/03/10	8.693.566
ES	Spain	TNS Demoscopia	1.004	16/03/10	29/03/10	39.035.867
FR	France	TNS Sofres	1.008	12/03/10	29/03/10	47.620.942
IT	Italy	TNS Infratest	1.038	12/03/10	27/03/10	51.252.247
CY	Rep. of Cyprus	Synovate	507	13/03/10	29/03/10	651.400
LV	Latvia	TNS Latvia	1.005	13/03/10	29/03/10	1.448.719
LT	Lithuania	TNS Gallup Lithuania	1.016	12/03/10	25/03/10	2.849.359
LU	Luxembourg	TNS ILReS	520	12/03/10	26/03/10	404.907
HU	Hungary	TNS Hungary	1.030	12/03/10	28/03/10	8.320.614
MT	Malta	MISCO	500	12/03/10	28/03/10	335.476
NL	Netherlands	TNS NIPO	1.000	12/03/10	30/03/10	13.288.200
AT	Austria	Österreichisches Gallup-Institut	1.000	12/03/10	28/03/10	6.973.277
PL	Poland	TNS OBOP	1.000	13/03/10	29/03/10	32.306.436
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.024	16/03/10	29/03/10	8.080.915
RO	Romania	TNS CSOP	1.022	12/03/10	23/03/10	18.246.731
SI	Slovenia	RM PLUS	1.015	12/03/10	29/03/10	1.748.308
SK	Slovakia	TNS AISA SK	1.030	13/03/10	28/03/10	4.549.954
FI	Finland	TNS Gallup Oy	1.001	15/03/10	31/03/10	4.412.321
SE	Sweden	TNS GALLUP	1.015	12/03/10	30/03/10	7.723.931
UK	United Kingdom	TNS UK	1.329	12/03/10	28/03/10	51.081.866
<b>TOTAL EU27</b>			<b>26.602</b>	<b>12/03/10</b>	<b>01/04/10</b>	<b>406.834.359</b>

For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics offices. For all countries surveyed, a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. In all countries, gender, age, region and size of locality were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), TNS Opinion & Social applies the official population figures as provided by EUROSTAT or national statistic offices. The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above.

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:

<b>Observed percentages</b>	10% or 90%	20% or 80%	30% or 70%	40% or 60%	50%
<b>Confidence limits</b>	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

ABREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION 15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.030	14/03/10	01/04/10	8.866.411
BG	Bulgarie	TNS BBSS	1.001	12/03/10	21/03/10	6.584.957
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.000	13/03/10	28/03/10	8.987.535
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.026	15/03/10	30/03/10	4.533.420
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.481	12/03/10	30/03/10	64.545.601
EE	Estonie	Emor	1.000	12/03/10	29/03/10	916.000
IE	Irlande	MRBI	1.000	12/03/10	28/03/10	3.375.399
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	12/03/10	28/03/10	8.693.566
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.004	16/03/10	29/03/10	39.035.867
FR	France	TNS Sofres	1.008	12/03/10	29/03/10	47.620.942
IT	Italie	TNS Infratest	1.038	12/03/10	27/03/10	51.252.247
CY	Rép. de Chypre	Synovate	507	13/03/10	29/03/10	651.400
LV	Lettonie	TNS Latvia	1.005	13/03/10	29/03/10	1.448.719
LT	Lituanie	TNS Gallup Lithuania	1.016	12/03/10	25/03/10	2.849.359
LU	Luxembourg	TNS ILReS	520	12/03/10	26/03/10	404.907
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.030	12/03/10	28/03/10	8.320.614
MT	Malte	MISCO	500	12/03/10	28/03/10	335.476
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.000	12/03/10	30/03/10	13.288.200
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institut	1.000	12/03/10	28/03/10	6.973.277
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	13/03/10	29/03/10	32.306.436
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.024	16/03/10	29/03/10	8.080.915
RO	Roumanie	TNS CSOP	1.022	12/03/10	23/03/10	18.246.731
SI	Slovénie	RM PLUS	1.015	12/03/10	29/03/10	1.748.308
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.030	13/03/10	28/03/10	4.549.954
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.001	15/03/10	31/03/10	4.412.321
SE	Suède	TNS GALLUP	1.015	12/03/10	30/03/10	7.723.931
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.329	12/03/10	28/03/10	51.081.866
TOTAL EU27			26.602	12/03/10	01/04/10	406.834.359

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

© 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