
L1 Beim Einkauf von Lebensmitteln oder beim Verzehr von Speisen und Getränken außer Haus kann es ja schon einmal vorkommen, daß man mit der gekauften Ware oder dem bestellten Essen nicht zufrieden ist. Ist so etwas bei Ihnen in den letzten 12 Monaten ein- oder mehrmals vorgekommen, so daß Sie Anlaß hatten bzw. eigentlich Grund hätten, sich zu beschweren? (208)

ja, einmal	1	(Go to L2)
ja, mehrmals	2	(Go to L1a)
nein	3	(Go to L16)

L1a Und wie häufig hatten Sie Anlaß bzw. eigentlich Grund sich zu beschweren? (209, 210)

_____mal

L2 Haben Sie sich auch beschwert? (211)

ja, einmal	1	(Go to L3a)
ja, mehrmals	2	(Go to L2a)
nein	3	(Go to L10)

L2a Und wie häufig haben Sie sich beschwert? (212,213)

_____mal

L3a Was war der Grund für Ihre Beschwerde? (214-229 siehe Codeplan)
INTERVIEWER: ANTWORTEN BITTE WÖRTLICH NOTIEREN.

L3b Und was hatten Sie noch zu beanstanden? (234-249 siehe Codeplan)

L4 INTERVIEWER: BITTE LISTE L6 VORLEGEN.

Bei wem haben Sie sich beschwert? Bitte sagen Sie es mir anhand dieser Liste. (253-263)

Hersteller	1
Gastwirt	2
Verkäufer	3
Polizei	4
Gesundheitsamt	5
Untersuchungsamt	6
Verbraucherberatungsstelle	7
Sonstige Stelle*	s. Codeplan

*bitte nennen:

FALLS IN FRAGE L6 'VERBRAUCHERBERATUNGSSTELLE' GENANNT WURDE:

L5 Und was für eine Verbraucherberatungsstelle war das? (308-312 siehe Codeplan)

L6 Haben Sie mit Ihrer Beschwerde etwas erreicht? (328)

ja, immer	1	(Go to L7)
ja, aber nicht immer	2	(Go to L7)
nein, nie	3	(Go to L8)

L7 Was haben Sie erreicht? (329-335 siehe auch Codeplan)

habe Ersatz bekommen	1
habe Preisnachlaß bekommen	2
man hat sich entschuldigt, sonst nichts	3
Sonstiges*	s. Codeplan

*Bitte notieren:

L8 Kennen Sie noch andere Stellen, an die man sich mit Reklamationen bei Lebensmitteln, Speisen oder Getränken wenden kann? (339)

ja	1	(Go to L9)
nein	2	(Go to L16)

L11 Und welche sind das? (340-353 siehe Codeplan)

INTERVIEWER: ANTWORTEN BITTE WÖRTLICH NOTIEREN

>>>>> WEITER MIT FRAGE L16

L10 Was hätten Sie zu beanstanden gehabt? Weswegen hätten Sie sich beschweren wollen?
(360-375 siehe Codeplan)

INTERVIEWER: ANTWORTEN BITTE WÖRTLICH NOTIEREN.

L11 INTERVIEWER: BITTE LISTE L13 VORLEGEN.

Und warum haben Sie sich nicht beschwert? Sagen Sie es mir bitte anhand dieser Liste. ((408-422))

ich wußte nicht, an wen ich mich wenden sollte	1
kostet (zuviel) Zeit	2
kostet vielleicht auch etwas	3
zuviel Aufwand	4
ich war mir nicht ganz sicher	5
es war mir peinlich/unangenehm, weil ich dort auch weiter hingehen will/muß	6
gehe ungern zu einer Behörde/auf ein Amt	7
Sonstiges*	s. Codeplan

*Bitte nennen:

FALLS IN FRAGE L11 POSITION 02-08 GENANNT WURDE, ANSONSTEN WEITER MIT FRAGE L16**L12 INTERVIEWER: BITTE LISTE L14 VORLEGEN.**

Wenn Sie sich beschweren bzw. etwas reklamieren würden, an wen würden Sie sich wenden? Sagen Sie es mir bitte anhand dieser Liste. (428-438)

Hersteller	1
Gastwirt	2
Verkäufer	3
Polizei	4
Gesundheitsamt	5
Untersuchungsamt	6
Verbraucherberatungsstelle	7
Sonstiges*	s. Codeplan

*Bitte nennen:

FALLS IN FRAGE L12 'VERBRAUCHERBERATUNGSSTELLE GENANNT WURDE:

L13 Und was für eine Verbraucherberatungsstelle war das? (448-452 siehe Codeplan)

L14 Kennen Sie auch andere Stellen, an die man sich mit Reklamationen bei Lebensmitteln, Speisen oder Getränken wenden könnte? (458)

ja 1 (Go to L15)
nein 2 (Go to L16)

L15 Und welche sind das? (459-472 siehe Codeplan)
INTERVIEWER: ANTWORTEN BITTE WÖRTLICH NOTIEREN.

L16 Wenn Sie jetzt einmal an die Lebensmittelkontrollen in Deutschland denken, finden Sie, daß die Kontrollen ausreichend sind, oder sollte Ihrer Meinung nach das Angebot an Lebensmitteln, Speisen und Getränken besser als bisher kontrolliert werden? (508)

die bestehenden Kontrollen empfinde ich als
ausreichend 1
es müßte besser kontrolliert werden 2
kann ich nicht sagen 3

L17 INTERVIEWER: BITTE LISTE L19 VORLEGEN.

Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor. Sagen Sie mir bitte anhand dieser Skala, inwieweit die Aussagen Ihrer Meinung nach zutreffen oder nicht zutreffen. Die 1 bedeutet 'trifft völlig zu' und die 5 'trifft überhaupt nicht zu'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstufen.

	trifft völlig zu				trifft über- haupt nicht z	
Wer sich beschwert, hat nur viel Ärger	1	2	3	4	5	(509)
Die Firmen, Hersteller, Gastwirte nehmen Beschwerden durchaus ernst	1	2	3	4	5	(510)
Die meisten Leute trauen sich nicht, sich zu beschweren, auch wenn sie Grund dazu haben	1	2	3	4	5	(511)
Es wird schon viel zu viel herumgemäkelt; man sollte sich nur beschweren, wenn ein wichtiger Grund vorliegt	1	2	3	4	5	(512)