

Bijlage 1: Onderzoeksresultaten MarketResponse

1. Kunt u aangeven of u de afgelopen 12 maanden een probleem of klacht heeft ervaren met (één of meer van) de volgende zaken? (4.028 resp.)	
<i>Ja</i>	47% (1.875)
Product gekocht in winkel	29% (548)
Installatie, reparatie, onderhoud aan huis, tuin of auto	23% (424)
Levering van energie, telecommunicatie, kabel	40% (756)
Financiële dienst	22% (411)
Dienstverlener ingehuurd om te helpen	6% (120)
Behandelingen (personen, dieren)	9% (178)
Reis of recreatieve activiteit	9% (179)
Vervoer	22% (408)
<i>Nee</i>	53% (2.153)
Totaal respondenten	100% (4.028)
Totaal gegeven antwoorden	128% (5.173)

2. Wat was voor u het belangrijkste probleem (voor de mensen die meer dan één probleem hebben ervaren)?	
Product gekocht in winkel	13% (95)
Installatie, reparatie, onderhoud aan huis, tuin of auto	16% (124)
Levering van energie, telecommunicatie, kabel	25% (192)
Financiële dienst	15% (113)
Dienstverlener ingehuurd om te helpen	5% (36)
Behandelingen (personen, dieren)	5% (41)
Reis of recreatieve activiteit	5% (41)
Vervoer	13% (97)
Geen van deze	2% (15)
Totaal respondenten	100% (769)

2b. Wat is het belangrijkste probleem (combinatie vraag 1 en 2)? (4.028 resp.)	
<i>Ja</i>	46% (1.860)
Product gekocht in winkel	7% (300)
Installatie, reparatie, onderhoud aan huis, tuin of auto	7% (275)
Levering van energie, telecommunicatie, kabel	13% (513)
Financiële dienst	6% (252)
Dienstverlener ingehuurd om te helpen	2% (65)
Behandelingen (personen, dieren)	3% (113)
Reis of recreatieve activiteit	2% (92)
Vervoer	6% (250)
<i>Nee, geen van deze</i>	54% (2.168)
Totaal respondenten	100% (4.028)

3. Over welk onderwerp/branche ging het belangrijkste probleem?	
Openbaar vervoer	11% (215)
Energiebedrijf	11% (208)
Kabelexploitant	8% (157)
Bankzaken	8% (150)
Telecommunicatie	7% (132)
Elektronische apparatuur	7% (122)
Voertuigen (kampeervoertuig, garage, leverancier)	6% (112)
Reizen (reisorganisatie, appartementen, hotels)	4% (84)
Verzekeringen	4% (82)
Behandeling (fysio, massage, alternatieve geneeswijzen)	3% (64)
Wonen (woninginrichting)	3% (59)
Installerende bedrijven (keuken, badkamer)	2% (42)
Klussenbedrijven, aannemer	2% (35)
Medisch	2% (40)
Textiel en schoenen	2% (35)
Hypotheek	1% (28)
Thuiswinkel (catalogus, internet)	2% (29)
Computers	1% (27)
Taxivervoer	1% (25)
Internet, adsl	1% (22)
Bouw- en afbouwmaterialen	1% (19)
Levensmiddelen	1% (17)

Advocatuur	1% (13)
Schilders-, glaszet-, stucadoorsbedrijf	1% (10)
Recreatie (ondernemer, VVV, kantoor)	< 1% (9)
Winkel (divers)	1% (10)
Post	<1% (6)
Belastingdienst	< 1% (6)
Woninghuur	< 1% (6)
GAK/Uitkeringsinstantie	< 1% (6)
Thuiszorg	< 1% (4)
Groen (hovenier/tuincentrum)	< 1% (3)
Relatiebemiddeling	< 1% (3)
Verhuizen	< 1% (3)
Optiek (brillen/lenzen)	< 1% (2)
Parket (vloeren)	< 1% (2)
Textielreiniging	< 1% (2)
Anders	6% (116)
Weet niet, geen opgave	1% (24)
Totaal respondenten	100% (1.875)
Totaal gegeven antwoorden	103% (1.927)

4. Wat was de reden van uw ontevredenheid? (1.875 respondenten)	
Product of dienst voldeed niet aan de verwachtingen	26% (487)
De (onverplichte) service was slecht	15% (278)
Product/dienst of onderdeel daarvan was defect of beschadigd	13% (246)
Ik was misleid/verkeerd voorgelicht	10% (189)
Er werd niet, te laat of het verkeerde geleverd	10% (182)
De prijs was te hoog voor de geboden kwaliteit	5% (98)
Vertraging (vervoer)	3% (65)
De prijs viel hoger uit dan verwacht door allerlei toeslagen	3% (60)
Openbaar vervoer	3% (59)
Verkeerde onterechte rekening	3% (58)
Tijdsduur afhandeling	3% (64)
Dienst of product werd mij geweigerd	2% (44)
Stoppen of overstappen naar een andere aanbieder was moeilijk of onmogelijk	2% (36)
De nakoming van garantie was ondermaats	2% (33)
Administratie fout/langzaam	2% (33)
Afspraken niet nakomen	2% (33)
Het product of de dienst bleek gevaarlijk	1% (23)

Slechte ontvangst	1% (26)
Slechte reparatie	1% (26)
Onvriendelijk/onbeleefd	1% (25)
Slechte communicatie	1% (19)
Niet deskundig personeel	1% (21)
Afrekening	1% (16)
Onterechte aanmaning	1% (17)
Fouten in afschrijvingen	1% (14)
Aanbieden ongevraagde producten	1% (15)
Telefonische bereikbaarheid	1% (11)
Niet serieus nemen	1% (10)
Divers	3% (54)
Anders	6% (114)
Weet niet	1% (19)
Totaal	128% (2.405)

5. Wat is de waarde, in euro's, van het product of dienst waarmee u een probleem had? (1.875 respondenten)	
Gratis	5% (81)
0-25 euro	9% (145)
25-50 euro	7% (118)
50-75 euro	4% (63)
75-100 euro	4% (72)
100-150 euro	4% (66)
150-200 euro	4% (64)
200-250 euro	3% (42)
250-300 euro	2% (39)
300-400 euro	4% (60)
400-500 euro	3% (43)
500-1.000 euro	9% (141)
1.000-5.000 euro	11% (176)
5.000-10.000 euro	2% (38)
10.000-50.000 euro	3% (51)
Meer dan 50.000 euro	2% (25)
Niet in geld uit te drukken	25% (413)
Subtotaal	87% (1.637)
Weet niet	13% (238)
Totaal	100% (1.875)

6. Heeft u uw probleem gemeld bij de leverancier of producent?	
Ja	78% (1.443)
Nee	22% (407)

Totaal	100% (1.850)
---------------	---------------------

7. Waarom heeft u het probleem niet gemeld? (396 respondenten)	
Dacht dat het geen effect zou hebben	26% (103)
Was de tijd/moeite niet waard	26% (104)
Ik heb het zelf opgelost	9% (35)
Wist niet waar ik terecht kon	5% (20)
Ga nog melden	4% (186)
Nog geen tijd voor gehad	3% (12)
Probleem is daar al bekend	3% (10)
Zou me teveel geld kosten	3% (10)
Anderen hebben probleem al gemeld	2% (9)
Heb nog niet alle info	2% (8)
Door leverancier zelf al opgelost	2% (7)
Bang dat het tegen je gebruikt zal worden	1% (4)
Leverancier slecht bereikbaar	2% (6)
Alternatieve beschikbaar	1% (5)
Anders	13% (53)
Weet niet/geen opgave	6% (22)
Totaal	107% (436)

8. Wat is nu de status van het probleem? (1.432 respondenten)	
Afgehandeld door leverancier	57% (757)
In behandeling bij leverancier	27% (365)
Anders	16% (215)
Subtotaal	93% (1.137)
Weet niet	7% (95)
Totaal	100% (1.432)

9. Bent u tevreden over de manier waarop uw klacht door de leverancier is afgehandeld? (757 respondenten)	
Ja	60% (446)
Nee	40% (292)
Weet niet	3% (19)
Totaal	100% (757)

10. Waarom bent u hier tevreden over? (446 respondenten)	
Correct behandeld	44% (197)
Snelle afhandeling	35% (158)
Compensatie geboden	19% (84)
Probleem opgelost, product werkt weer	17% (74)
Excuses gemaakt, serieus nemen, begrip tonen	4% (18)
Vervangend product gekregen	2% (11)
Gratis opgelost	2% (8)
Anders	4% (17)
Weet niet/geen opgave	2% (7)
Totaal antwoorden	129% (575)

11. Waarom bent u hier ontevreden over? (292 respondenten)	
Lange tijdsduur	41% (119)
Probleem werd niet opgelost	33% (95)
Probleem werd niet naar tevredenheid opgelost	3% (10)
Geen excuses, niet serieus genomen	20% (59)
Moest er zelf achteraan	3% (8)
Niet klantvriendelijk	3% (8)
Slechte service	4% (13)
Heb zelf kosten moeten maken	4% (12)
Niet/gedeeltelijk vergoed	3% (8)
Onduidelijke werkwijze	3% (9)
Slechte bereikbaarheid	2% (6)
Zelf opgelost	2% (5)
Afspraken niet nakomen	2% (5)
Niet op hoogte gehouden	1% (4)
Anders	10% (30)
Weet niet/geen opgave	1% (4)
Totaal	135% (395)

12. Heeft u contact gehad met een consumentorganisatie, zoals de consumentenbond of de ombudsman over uw probleem? (1.426 respondenten)	
Ja met de Consumentenbond	2% (31)
Ja met de Ombudsman	0% (3)
Ja met een andere organisatie	2% (37)
Nee	95% (1.355)
Totaal	100% (1.426)

12.1 Waarom heeft u besloten om de consumentenbond, de ombudsman of een andere organisatie in te schakelen? (51 respondenten)	
Probleem werd niet opgelost door leverancier	29% (17)
Lange tijdsduur bij leverancier	10% (6)
Werd niet serieus genomen door leverancier	12% (7)
Advies krijgen/mogelijkheden weten	7% (4)
Op advies van anderen	3% (2)
Anders	40% (23)
Weet niet/geen opgave	7% (4)
Totaal	109% (63)

13. Heeft u overwogen verdere stappen te zetten om het probleem op te lossen, bijvoorbeeld een geschillencommissie, de rechter of een andere partij? (1.416 respondenten)	
Ja, de geschillencommissie	3% (38)
Ja, de rechter	2% (22)
Ja, rechtsbijstandsverzekeraar	1% (9)
Ja, rechtswinkel	1% (7)
Ja, consumentenbond	2% (22)
Ja, een andere partij	4% (61)
Nee	89% (1.231)
Subtotaal	98% (1.390)
Weet niet	2% (26)
Totaal	100% (1.416)

13.1 Waarom heeft u geen verdere stappen overwogen? (1231 respondenten)	
Was de tijd/moeite niet waard	31% (366)
Probleem opgelost	16% (187)
Dacht dat het toch geen effect zou hebben	11% (131)
Zal wel goed komen/nog vertrouwen/ leverancier lost het wel op	16% (192)
Niet nodig/probleem niet belangrijk genoeg	10% (114)
Los het liever zelf op	7% (80)
Te duur	2% (28)
Weet niet waar ik terecht kon	1% (16)
Ga naar andere leverancier	1% (16)
Niet aan gedacht	1% (13)
Ga nog stappen nemen	1% (13)
Geen tijd	1% (11)
Probleem te recent	1% (9)
Past niet bij mij	1% (8)

Anders	5% (62)
Weet niet	6% (72)
Totaal	108% (1.325)

14. Heeft u daadwerkelijk de geschillencommissie/de rechter/een andere partij ingeschakeld? (69 respondenten)	
Ja	19% (13)
Nee	81% (56)
Totaal	100% (69)

14.1 Waarom heeft u besloten een externe partij in te schakelen? (29 respondenten)	
Onderlinge oplossing niet mogelijk/kwam er niet uit	33% (8)
Bundeling van klachten levert meer op/alleen lukt niet	17% (4)
Was ontevreden	8% (2)
Wil gelijk halen	21% (5)
Anders	21% (5)
Subtotaal	83% (24)
Weet niet	17% (5)
Totaal	100% (29)

15. Waarom heeft u besloten geen externe partij in te schakelen? (56 respondenten)	
Was de tijd/moeite niet waard	17% (9)
Te duur	6% (3)
Wist niet waar ik terecht kon	2% (1)
Probleem opgelost door de leverancier	21% (11)
Dacht dat het toch geen effect zou hebben	13% (7)
Probleem opgelost	15% (8)
Lost het liever zelf op	11% (6)
Niet nodig	4% (2)
Anders	9% (5)
Weet niet	5% (3)
Totaal	100% (56)