



IFAV – Institut für angewandte Verbraucherforschung e.V.

Wilhelm-Schlombs-Allee 1, 50858 Köln, Tel.: 0221-788728-0, Fax: 0221-788728-22, E-Mail: ifav.mail@ifav.de, www.ifav.de

Energieeffiziente Geräte im deutschen Einzelhandel

- **Markterhebung zum verfügbaren Angebot**
- **Informationen im Beratungsgespräch**

Eine Untersuchung im Auftrag des
Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. (vzbv)
im Rahmen des Projekts
Starke Verbraucher für ein gutes Klima

Köln, Dezember 2008

INHALT

1. Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse.....	3
2. Fragestellungen und Vorgehensweise.....	4
3. Ergebnisse	5
3.1. Energiekennzeichnung bei "weißer Ware"	5
3.2. Geräte mit bester Energieeffizienz im Angebot des Einzelhandels	6
3.3. Energiekennzeichnung bei "brauner Ware"	7
3.4. Beratungsgespräche zum Thema Energieverbrauch bei Flachbildfernsehern	9
3.5. Beratungsgespräche zum Thema Energieverbrauch bei Espressomaschinen.....	11
Anhang: Protokollbögen	13

1. Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

In einem bundesweiten Marktcheck wurde untersucht, in welchem Umfang energieeffiziente Geräte im Handel anzutreffen sind, welche Informationen zum Energieverbrauch an den Geräten zu finden sind und wie ein am Thema interessierter Kunde beraten wird.

Im Bereich Haushaltsgeräte war das Energielabel bei etwa 9 von 10 ausgestellten Geräten in gesetzlich vorgeschriebener Form an den Geräten angebracht. Nur äußerst selten war überhaupt keine Information zum Energieverbrauch zu finden.

Völlig unzureichend ist zurzeit insgesamt noch das Angebot an besonders energieeffizienten Geräten. Bei den hier untersuchten Produktgruppen Kühlschränke, Kühl-Gefrierkombinationen und Wäschetrockner wird das Marktangebot zu rund 90 % von Modellen dominiert, die nicht der besten Energieeffizienz-Kategorie zuzuordnen sind. Es gibt zwar Unterschiede von Geschäft zu Geschäft, aber dennoch ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass ein Kaufinteressent, der sich hauptsächlich am vorherrschenden Angebot und am Kaufpreis orientiert, sich unter diesen Rahmenbedingungen für ein eher ungünstiges Gerät entscheidet.

Es kommt erschwerend hinzu, dass die Geräte mit den günstigsten Energiewerten nur selten besonders auffällig platziert sind und ebenfalls selten als Sonderangebot herausgestellt werden.

Im Bereich Unterhaltungselektronik und Computer sind Hinweise zum Energieverbrauch insgesamt nur in geringem Umfang anzutreffen, allerdings mit erheblichen Unterschieden zwischen einzelnen Geschäften und einzelnen der hier untersuchten Gerätegruppen. Bei Fernsehern findet man entsprechende Informationen bereits öfters, bei Notebooks wesentlich seltener und bei DVD-Rekordern fast nie.

Die Beratungsgespräche, die Testkunden zu den Produkten Flachbildfernseher und Espressomaschinen durchführten, ließen ebenfalls erhebliche Unterschiede erkennen. Es ist reiner Zufall, ob man als Kunde an einen engagierten, interessierten Berater gerät, der zu verschiedenen Aspekten des Themas Energie gut informieren kann, oder an einen lustlosen, schlecht informierten Verkäufer, der bei dem Thema offensichtlich überfordert ist und die Energiediskussion im Grunde für überflüssig oder zumindest übertrieben hält.

Auch bei den relativ besseren Beratungen werden die Informationen äußerst spärlich, wenn es nicht mehr nur um allgemeine Tipps zum Energiesparen sondern um konkrete Fragen beispielsweise zu den Betriebskosten geht.

Fazit:

Das Thema Energie ist im Handel noch nicht so angekommen, wie es aufgrund der allgemeinen Diskussion und der politischen Forderungen zur Klimaschutz-Problematik wünschenswert wäre:

- Die Verbraucher finden in den Geschäften noch viel zu viele Geräte mit relativ ungünstiger Energieeffizienz.
- In Produktbereichen ohne obligatorische Energiekennzeichnung findet man von Ausnahmen abgesehen insgesamt an den Geräten noch viel zu wenige Informationen zum Energieverbrauch.
- In den Geschäften findet man neben vielen gut informierten Beraterinnen und Beratern noch viel zu viele andere, die für das Energiethema noch nicht sensibilisiert sind.

2. Fragestellungen und Vorgehensweise

In einem bundesweit repräsentativ angelegten Marktcheck sollte folgenden Fragen nachgegangen werden.

- In welchem Umfang werden energieeffiziente Geräte im deutschen Einzelhandel angeboten?
- Welche Empfehlung wird einem Kunden gegeben, der sich für den Kauf eines Gerätes mit niedrigem Energieverbrauch interessiert?

Der Marktcheck gliedert sich in vier Teile:

- Ermittlung des Angebotes an besonders energieeffizienten Geräten in drei ausgewählten Produktgruppen mit obligatorischer Energiekennzeichnung aus dem Bereich "weiße Ware". Ausgewählt wurden Kühlschränke, Kühl-Gefrierkombinationen und Wäschetrockner.
- Ermittlung eventuell vorhandener Energiekennzeichnungen bei drei Produktgruppen aus dem Bereich "braune Ware", bei denen eine entsprechende Kennzeichnung bisher noch nicht obligatorisch ist. Ausgewählt wurden Flachbildfernseher, Notebooks und DVD-Rekorder.
- Ermittlung der Beratungsqualität im Handel zum Thema Energieverbrauch am Beispiel Flachbildfernseher
- Ermittlung der Beratungsqualität im Handel zum Thema Energieverbrauch am Beispiel Espressomaschinen

Die Beratungsqualität wurde für jedes der beiden ausgewählten Produktbeispiele separat mit Hilfe verdeckter Testkundengespräche ermittelt, die Energiekennzeichnungen dagegen in einer offenen Erhebung auf der Grundlage der ausgestellten Sortimente.

Alle Testpersonen erhielten neben einer umfassenden mündlichen Einweisung als Vorbereitung auf die Erhebungen und Beratungsgespräche ausführliche schriftliche Informationen zum Thema Energieeffizienz in den relevanten Produktbereichen sowie einheitliche Arbeitsanweisungen zum Vorgehen im Geschäft und zum Ausfüllen der Protokollbögen.

Der Stichprobenplan wurde in Abstimmung mit den Verbraucherzentralen entworfen. Diese Vorgabe wurde bei der konkreten Arbeitseinteilung der Mitarbeiter strikt eingehalten. Abweichungen von diesem Plan sind dadurch eingetreten, dass vor allem in einigen kleineren Orten trotz intensiver Adressenrecherchen bei einzelnen Untersuchungsteilen nicht die ursprünglich geplante Anzahl geeigneter Geschäfte ermittelt werden konnte. Dies trifft insbesondere auf den Untersuchungsteil "Beratungsgespräche über Espressomaschinen" zu. Ferner konnten wegen der Kürze der für die Feldarbeit zur Verfügung stehenden Zeit kurzfristige Ausfälle, wie sie beispielsweise durch Krankheit von Mitarbeitern oder technische Probleme (Autounfall) entstehen, nicht in allen Fällen innerhalb des vorgegebenen Zeitfensters kompensiert werden. Für Nacherhebungen, die man in solchen Fällen üblicherweise veranlassen würde, stand keine Zeit zur Verfügung.

Insgesamt wurden bundesweit in insgesamt 869 Geschäften Erhebungen zur Energieeffizienzkennzeichnung bei "weißer Ware" und in 897 Geschäften die entsprechenden Ermittlungen zu "brauner Ware" durchgeführt. Die Beratungsgespräche zu Flachbildfernsehern fanden in 1470 Geschäften statt. In 1398 Geschäften wurden Testkunden zum Thema Espressomaschinen beraten. Alle Erhebungen und Beratungsgespräche fanden in der Zeit vom 10. bis 30. November 2008 statt.

3. Ergebnisse

Die Datenauswertungen wurden einerseits für die jeweiligen Gesamtstichproben vorgenommen, andererseits differenziert für die einzelnen Bundesländer.

Die vollständigen Ergebnisse sind in der tabellarischen Auswertung zusammengestellt. Diese ist in drei Teile untergliedert:

- Gesamtauswertungen bundesweit
- Ergebnisvergleich nach Bundesländern
- Einzelauswertungen pro Bundesland

Die in den Ergebnistabellen angegebenen Prozentwerte beziehen sich auf die jeweiligen Gesamtstichproben der einzelnen Untersuchungsteile bzw. auf die im jeweiligen Tabellenteil ausgewiesenen Teilstichproben für die einzelnen Bundesländer. Bei der Bewertung der Bundesländerergebnisse ist zu berücksichtigen, dass Prozentangaben vor allem für kleinere Länder wegen der teilweise relativ kleinen Teilstichproben nicht die gleiche Präzision haben können wie für die Gesamtstichprobe.

Nachfolgend werden die wichtigsten und interessantesten Aspekte dieses Marktchecks behandelt. Im Anhang befinden sich Muster der eingesetzten Protokollbögen. Weitere Details, auf die in dieser textlichen Zusammenfassung nicht näher eingegangen wird, sind dem tabellarischen Ergebnisteil zu entnehmen.

3.1. Energiekennzeichnung bei "weißer Ware"

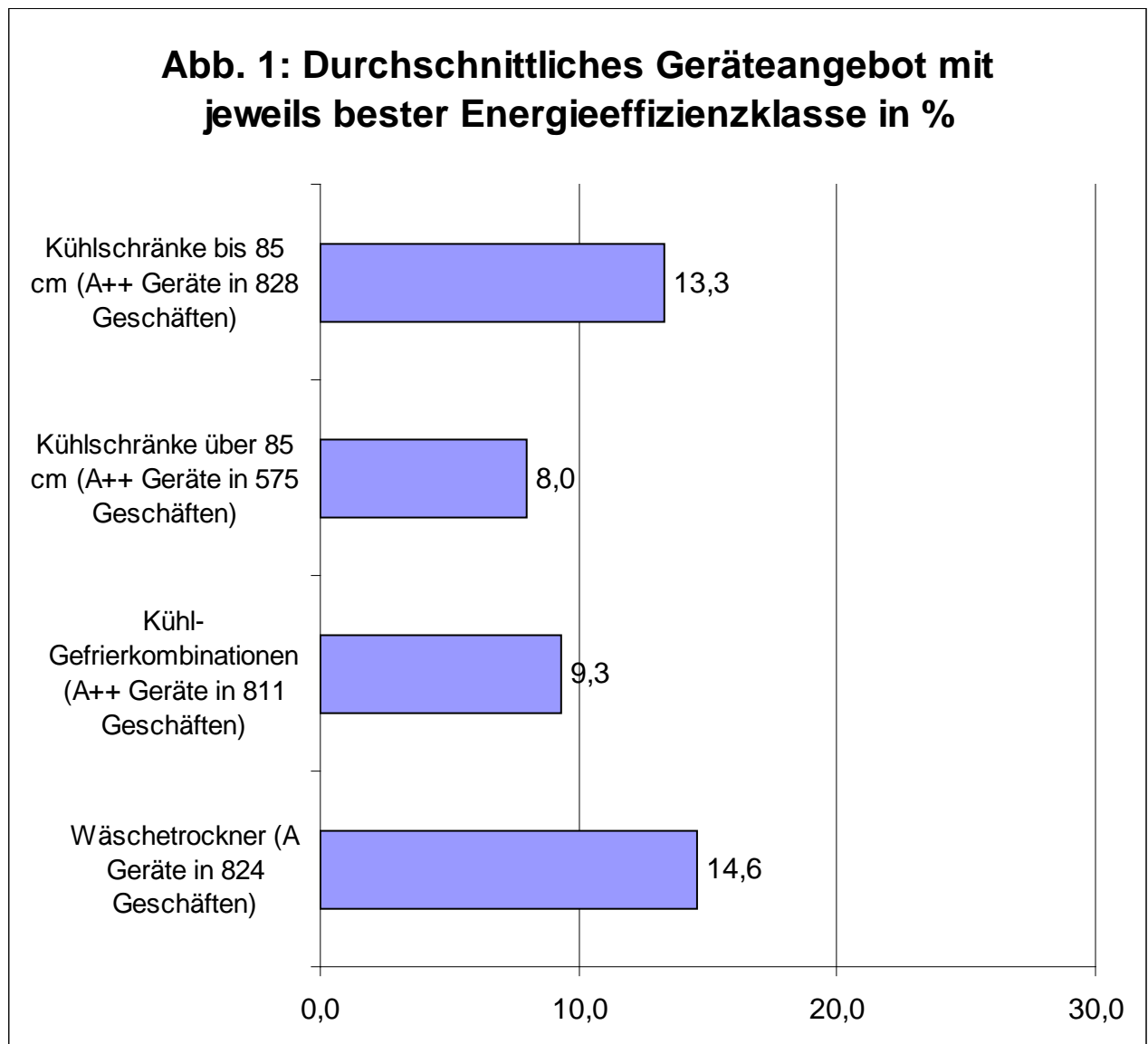
Erwartungsgemäß wurde in den meisten Geschäften eine weitgehend lückenlose Etikettierung mit Energielabels vorgefunden. Dies trifft besonders auf die Filialen der großen Handelsketten zu, bei denen die Auszeichnung und Kennzeichnung ausgedienter Geräte offenbar zu den klar geregelten Arbeitsabläufen gehört. Gelegentliche Mängel können allerdings auch hier im Zuge von Umdekorationen entstehen, wenn zum Beispiel bei neu ausgestellten Modellen die notwendige Kennzeichnung erst mit zeitlicher Verzögerung vorgenommen wird und daher eventuell auch zum Zeitpunkt der Erhebung noch nicht vorhanden war.

Insgesamt gehört das Anbringen der Energielabels jedoch zum allgemeinen Standard. Bezogen auf die Gesamtzahl der ermittelten ausgedienten Kühlschränke bis 85 cm Höhe war bei 90,0 % das Energielabel gut sichtbar vorhanden. Bei den größeren Kühlschränken waren es 91,1 %. Bei Kühl-Gefrierkombinationen waren es 93,0 % und bei Wäschetrocknern 91,8 %.

Berechnet man pro Geschäft den Prozentsatz an Geräten mit Energielabel und bildet aus den entsprechenden Werten aller Geschäfte, die die gesuchten Produktgruppen ausgestellt haben, den Durchschnittswert, so ergibt sich, dass bezogen auf die Geschäfte 85,7 % des Angebotes an Kühlschränken bis 85 cm Höhe ein Energielabel aufwiesen. Für größere Kühlschränke ergibt sich ein Anteil von 87,3 %, für Kühl-Gefrierkombinationen 86,0 % und für Wäschetrockner 85,9 %.

3.2. Geräte mit bester Energieeffizienz im Angebot des Einzelhandels

Wenn man der Frage nachgeht, welche Bedeutung besonders energieeffiziente Geräte im Sortiment des Einzelhandels haben, fällt das Ergebnis je nach Produktgruppe zwar unterschiedlich aus, generell ist aber festzustellen, dass in keinem der hier betrachteten Bereiche Geräte mit der jeweils besten Energieeffizienzklasse eine herausragende Rolle spielen. Gegenwärtig wird das Angebot ganz offensichtlich noch von Modellen mit relativ ungünstiger Energieeffizienz dominiert. Die folgende Grafik verdeutlicht diese Beobachtung:



Diese Ergebnisse werden durch weitere Beobachtungen im Rahmen dieses Marktchecks bestätigt, denn Geräte mit bester Energieeffizienz wurden keineswegs besonders auffällig platziert. Sie waren auch nicht besonders häufig als Sonderangebote zu finden. So wurden in 29,7 % der Geschäfte, in denen Kühlschränke ermittelt wurden, auch Sonderangebote in dieser Produktgruppe registriert, aber nur in 8,4 % der Geschäfte bezogen sich solche Sonderangebote auch auf Geräte mit bester Energieeffizienz (hier A++). Bei Kühl-Gefrierkombinationen und Wäschetrocknern waren die Relationen ähnlich.

3.3. Energiekennzeichnung bei "brauner Ware"

Im Bereich der sogenannten "braunen Ware" stellt sich die Situation völlig anders dar, da es hier bis jetzt noch keine Verpflichtung zur Energiekennzeichnung gibt.

Weniger als die Hälfte der ausgestellten Fernseher hatten irgendeine Form von Hinweis auf den Energieverbrauch, bei Notebooks und DVD-Rekordern waren die entsprechenden Anteile noch bedeutend geringer. Ebenso wie zwischen den verschiedenen Produktgruppen waren auch zwischen verschiedenen Geschäften erhebliche Unterschiede beim Umgang mit diesem Thema festzustellen.

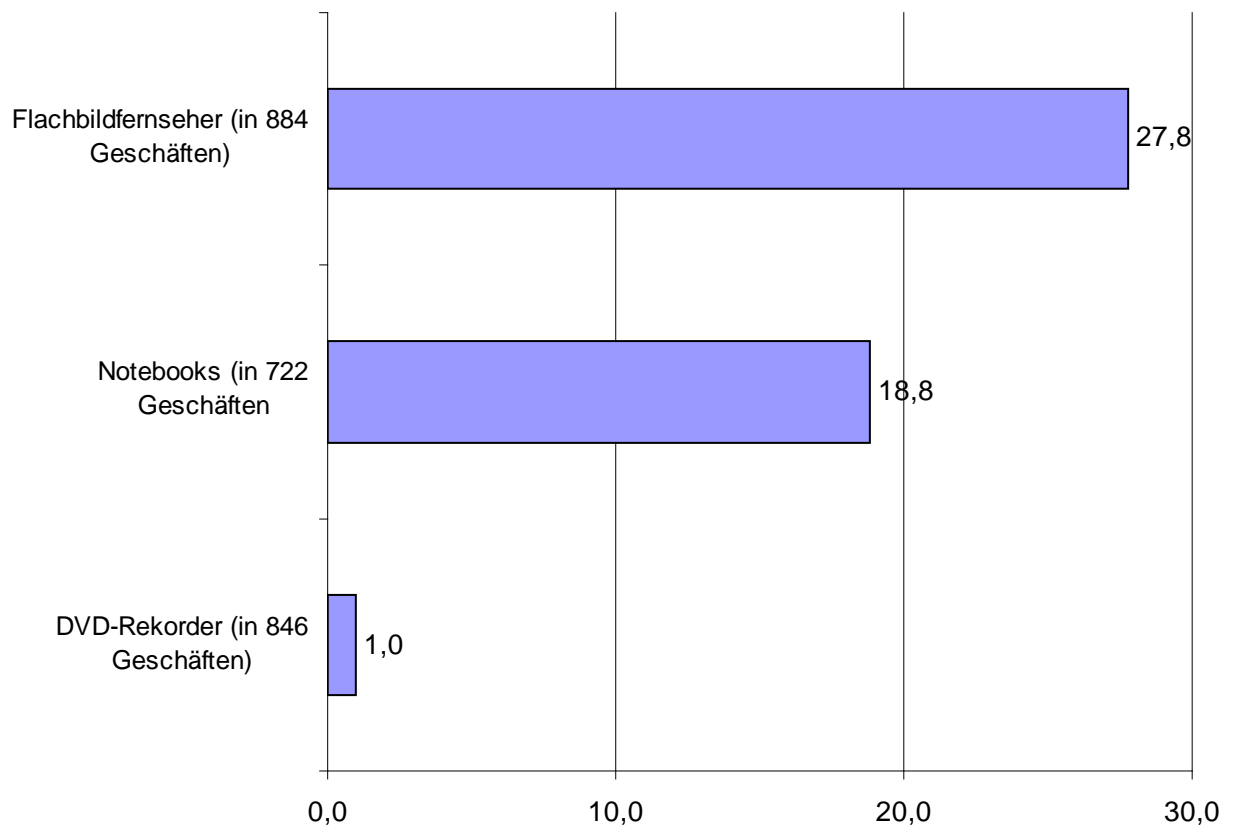
Positiv anzumerken ist, dass in einigen Geschäften Informationen zum Stromverbrauch konsequent auf den eigenen Preisschildern enthalten sind. Besonders bei den massenhaft angebotenen Fernsehern führt dies dazu, dass in einigen Geschäften sehr viel Energieinformation gefunden wurde, in anderen aber fast gar keine.

Insgesamt ist der Anteil ausgestellter Geräte mit irgendeiner Form von Energiehinweisen jedoch gering. Bei Flachbildfernsehern war dies bei 43,5 % der Geräte der Fall, die von den Marktbeobachtern in den besuchten Geschäften gezählt wurden. Dieser Wert wird stark durch die Situation in zahlreichen Fachmärkten beeinflusst, die in ihren umfangreichen Sortimenten auf den eigenen Preisschildern durchgängig den Energieverbrauch im Betrieb und im Stand-by-Modus angeben. Für Notebooks liegt der entsprechende Wert bei 23,6 %, da hier relativ häufig das Energy-Star Label gefunden wurde. Bei DVD-Rekordern scheint Energie dagegen überhaupt kein Thema zu sein. Nur bei 1,2 % der ausgestellten Geräte fanden sich irgendwelche Energiehinweise.

Wenn man bei den drei untersuchten Produktgruppen jeweils pro Geschäft den Anteil ausgestellter Geräte mit Energiekennzeichnung in Relation zum Gesamtangebot errechnet, ergeben sich niedrigere Werte, da die Massenangebote der Großanbieter mit teilweise reichhaltiger Information auf eigenen Preisschildern bei dieser Betrachtungsweise weniger stark ins Gewicht fallen.

Für die drei Produktgruppen-Stichproben errechnen sich folgende Werte: In den Geschäften, in denen Flachbildfernseher ermittelt wurden, waren durchschnittlich 27,8 % des Angebotes mit einer Energiekennzeichnung versehen. In den Geschäften mit Notebooks waren es 18,8 % und in den Geschäften, in denen das Angebot an DVD-Rekordern recherchiert wurde, nur 1,0 %.

Abb. 2: Durchschnittliches Geräteangebot mit irgendeinem Energiehinweis in %

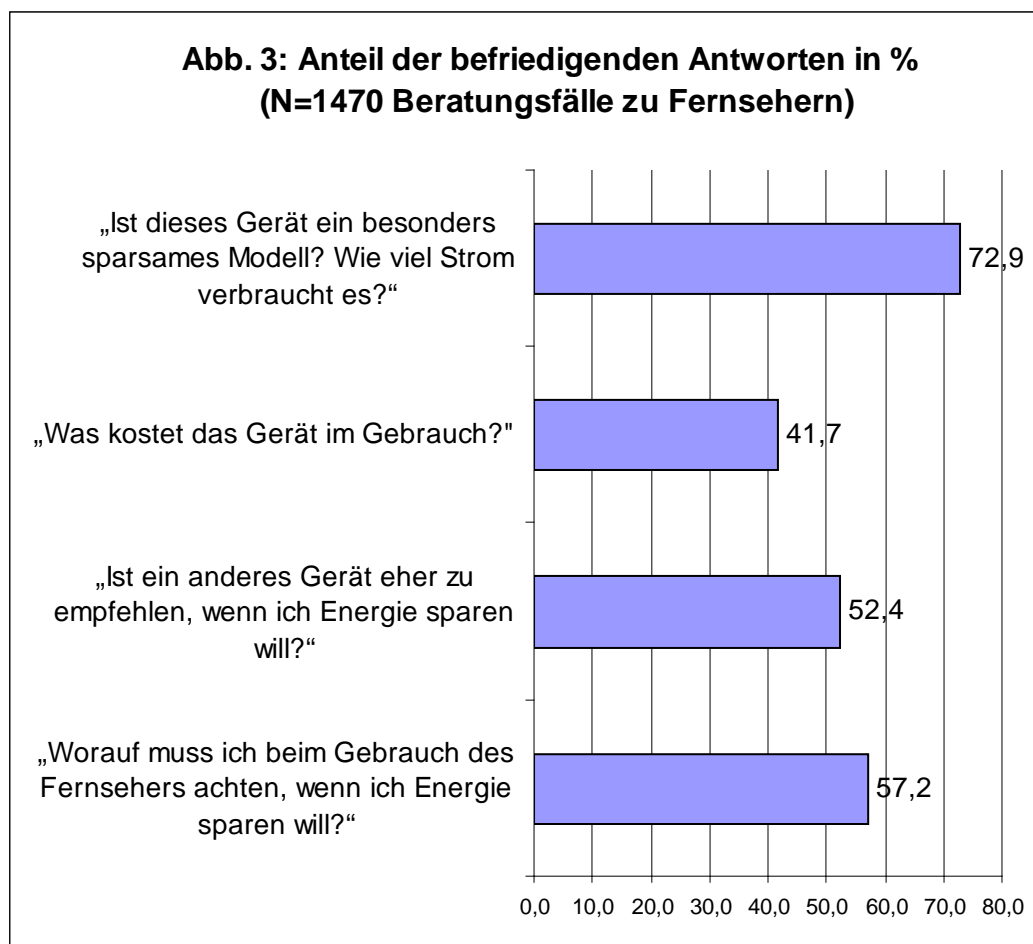


3.4. Beratungsgespräche zum Thema Energieverbrauch bei Flachbildfernsehern

Bei der Bewertung der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass es sich im Einzelfall um Momentaufnahmen einer individuellen Beratungssituation handelt. Eine andere auskunftgebende Person, eine andere Beratung nachfragende Person sowie ein anderer Zeitpunkt der Beratung hätte im Einzelfall zu anderen Ergebnissen führen können. In ihrer Gesamtheit liefern die Ergebnisse jedoch sicherlich ein sehr realistisches Bild der derzeitigen Beratungssituation im Einzelhandel.

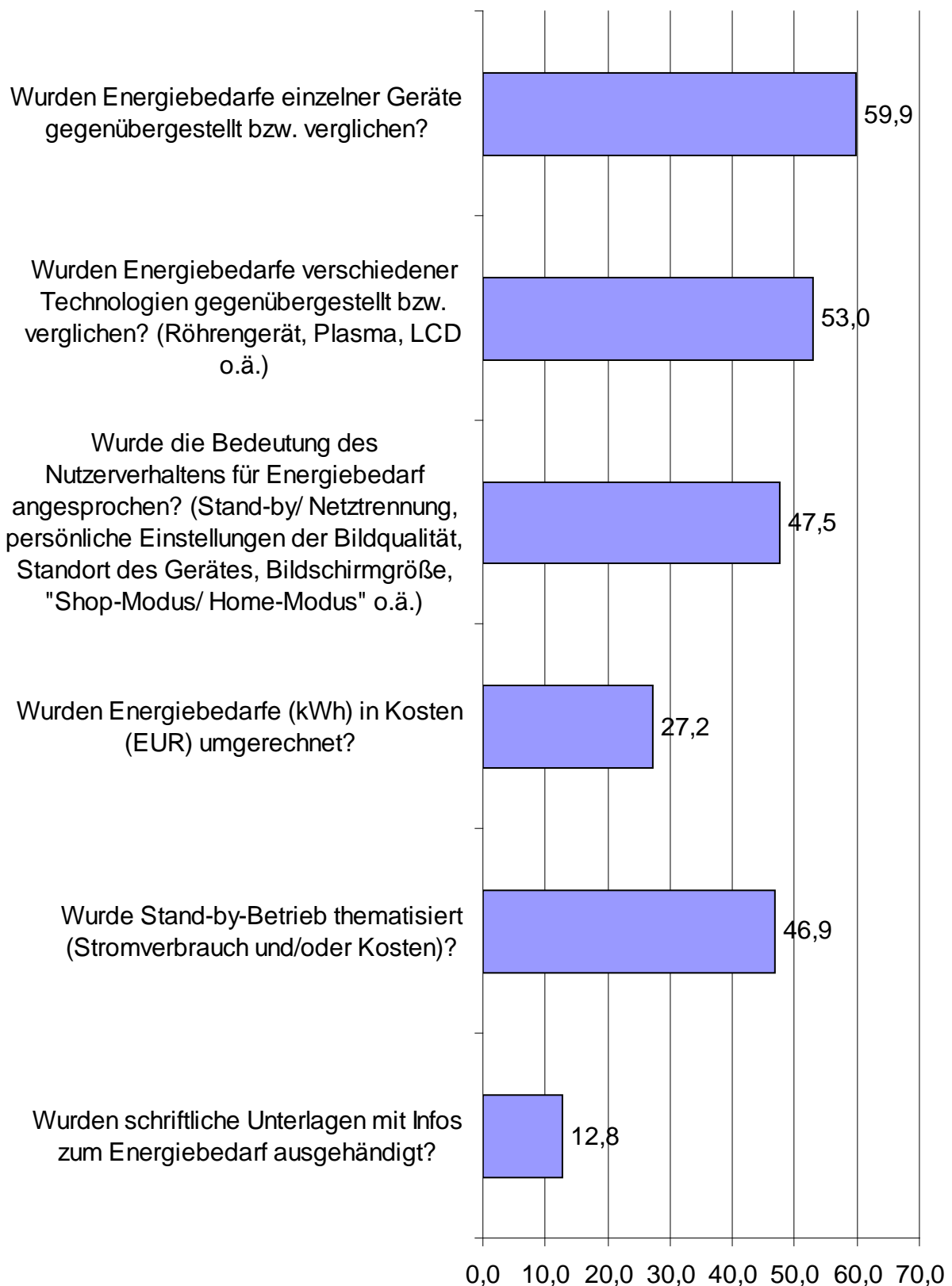
Die Beratungsgespräche verliefen sehr unterschiedlich. Gelegentlich trafen die Tester engagierte und gut informierte Beraterinnen und Berater, in anderen Fällen aber auch Verkaufspersonal, das mit dem Energiethema nicht viel anfangen konnte und diesem Aspekt beim Fernseherkauf keine allzu große Bedeutung beimessen wollte.

Die folgende Grafik zeigt die prozentualen Anteile der Fälle, in denen den Testern eine befriedigende Antwort auf die jeweilige Frage gegeben wurde:



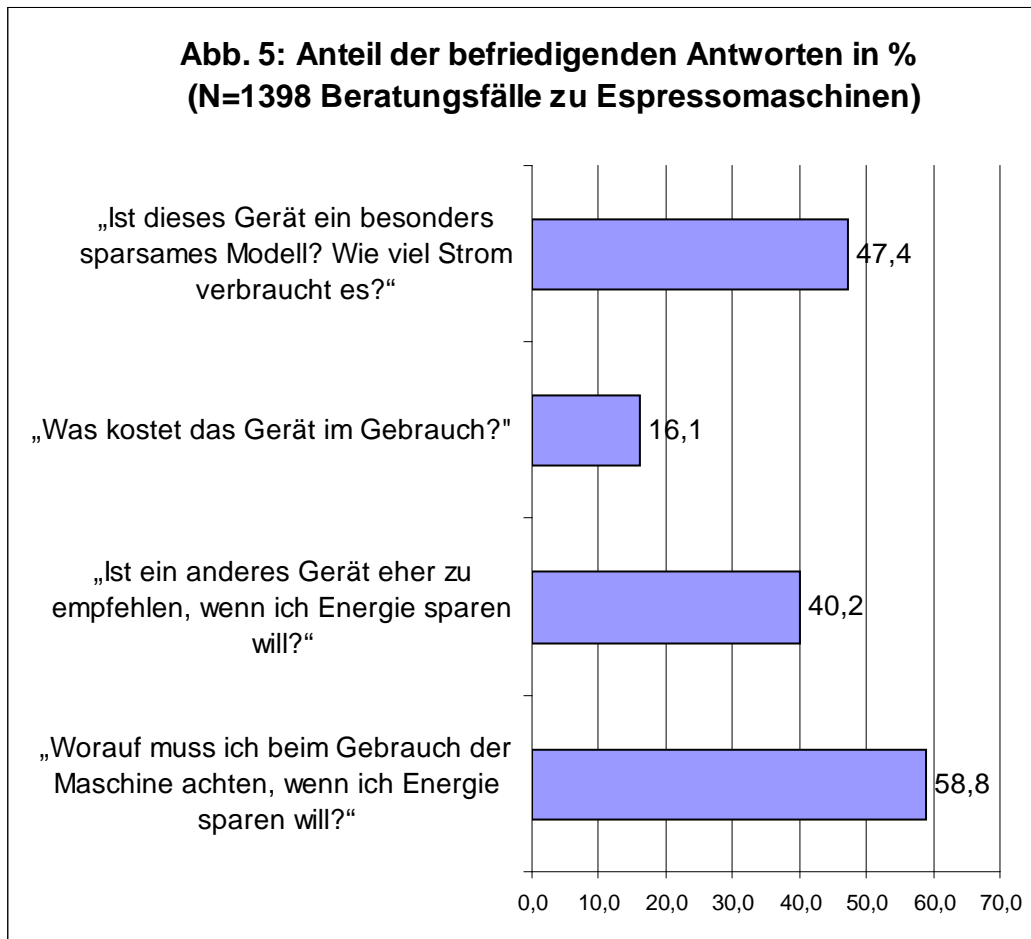
Während demnach in etwa drei Viertel (74,0 %) der Fälle immerhin eine zufriedenstellende Antwort auf die Frage nach dem Stromverbrauch gegeben wurde, sinkt dieser Wert deutlich unter die 50 %-Marke, wenn die Frage nach den Kosten gestellt wird (42,5 %). Auch bei den weiteren Fragen, die vor allem auf Erläuterungen zum Zusammenhang zwischen Bildschirmgröße und Stromverbrauch sowie zur Stand-by-Problematik abzielten, ist der Anteil der zufriedenstellenden Antworten nicht sonderlich hoch. Daher bewegen sich auch die Bewertungen der Beratungsgespräche zu bestimmten Aspekten allenfalls im mittleren Bereich:

Abb. 4: Anteil der positiven Antworten ("ja, ausführlich und informativ" und "ja, teilweise") in % (N=1470 Beratungsfälle zu Fernsehern)



3.5. Beratungsgespräche zum Thema Energieverbrauch bei Espressomaschinen

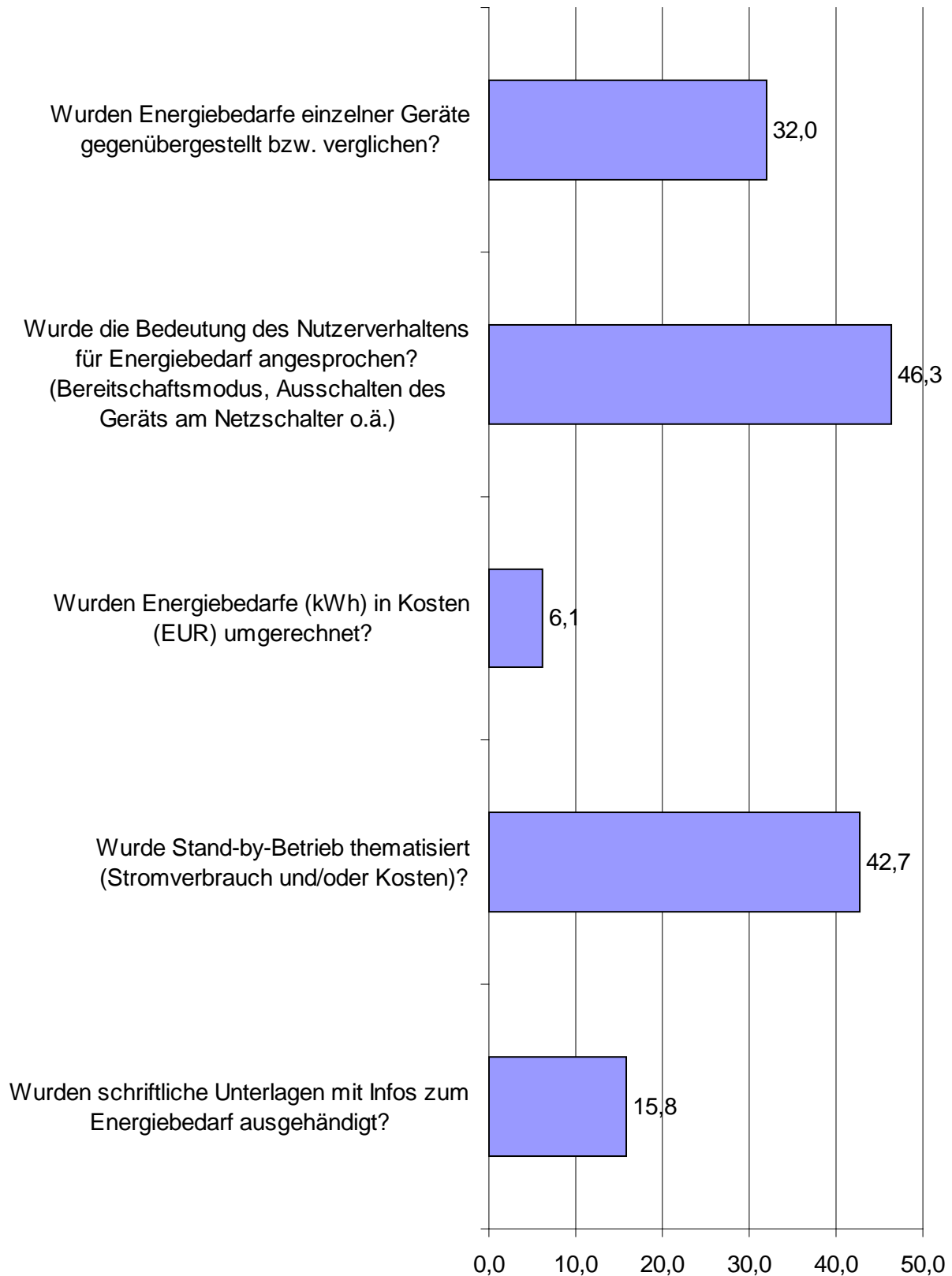
Bei den Beratungsgesprächen zu Espressomaschinen fiel grundsätzlich die eher geringe Sensibilität gegenüber dem Energiethema auf. In vielen Fällen reagierte das Verkaufspersonal überrascht auf Fragen zum Energieverbrauch. Einige Beraterinnen und Berater konnten damit umgehen, informierten sich gegebenenfalls bei Kollegen, im Internet oder in ihren schriftlichen Unterlagen, andere blieben weitgehend desinteressiert. In der folgenden Grafik ist dargestellt, inwieweit auf bestimmte Fragen befriedigende Antworten gegeben wurden.



Nur die Frage nach Tipps zum Energiesparen wurde vielfach zufriedenstellend beantwortet (58,8 %). Bei allen anderen Fragen fallen die Beratungsergebnisse zum Teil deutlich schlechter aus als bei vergleichbaren Fragen zum Thema Fernseher. Dass nur in 16,1 % der Fälle eine befriedigende Antwort auf die Frage nach den Betriebskosten gegeben werden konnte, sticht besonders negativ hervor.

Auch die Bewertungen der Testkunden zu bestimmten Aspekten zeigen ein sehr mäßiges Beratungsniveau. Der Anteil der positiven Einschätzungen erreicht bei keinem Teilaspekt die 50 %-Marke, wie die folgende Grafik zeigt:

Abb. 6: Anteil der positiven Antworten ("ja, ausführlich und informativ" und "ja, teilweise") in % (N=1398 Beratungsfälle zu Espressomaschinen)



Protokollbogen "Energieeffiziente Geräte im Einzelhandel"

A. Erfassung des Angebotes in Produktgruppen mit Energiekennzeichnung ("weiße Ware")

Geschäftsname / -adresse:

.....

.....

	1. Kühlschränke (Bitte jeweils Anzahl der Geräte eintragen)	Geräte bis 85cm	Geräte über 85cm
1.1.	Wie viele Geräte sind im Geschäft insgesamt ausgestellt?		
1.2.	Wie viele Geräte sind gesetzlich mit dem EU-Label gut sichtbar auf Vorder- oder Oberseite gekennzeichnet?		
1.3.	Wie viele Geräte weisen gar keine Information zum Energieverbrauch auf?		
1.4.	Wie viele Geräte haben die Energieeffizienzklasse A++ ? (Berücksichtigen Sie ALLE verfügbaren Informationen.)		

1.5.	Wie sind die A++ Geräte im Vergleich zum übrigen Angebot platziert? <input type="checkbox"/> besser; gut zu finden <input type="checkbox"/> schlechter; schlecht zu finden <input type="checkbox"/> kein Unterschied
1.6.	Gibt es im Bereich Kühlschränke im Moment Sonderangebote? <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, in Energieeffizienzklasse(n) <input type="checkbox"/> A++ / <input type="checkbox"/> A+ / <input type="checkbox"/> A / <input type="checkbox"/> B / <input type="checkbox"/> C

	2. Kühl- Gefrierkombinationen (Bitte jeweils Anzahl der Geräte eintragen)	Anzahl
2.1.	Wie viele Geräte sind im Geschäft insgesamt ausgestellt?	
2.2.	Wie viele Geräte sind gesetzlich gut sichtbar mit dem EU-Label auf Vorder- oder Oberseite gekennzeichnet?	
2.3.	Wie viele Geräte weisen gar keine Informationen zum Energieverbrauch auf?	
2.4.	Wie viele Geräte haben die Energieeffizienzklasse A++ ? (Berücksichtigen Sie ALLE verfügbaren Informationen.)	

2.5.	Wie sind die A++ Geräte im Vergleich zum übrigen Angebot platziert? <input type="checkbox"/> besser; gut zu finden <input type="checkbox"/> schlechter; schlecht zu finden <input type="checkbox"/> kein Unterschied
2.6.	Gibt es im Bereich Kühl- Gefrierkombinationen im Moment Sonderangebote? <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, in Energieeffizienzklasse(n) <input type="checkbox"/> A++ / <input type="checkbox"/> A+ / <input type="checkbox"/> A / <input type="checkbox"/> B / <input type="checkbox"/> C

	3. Wäschetrockner (Bitte jeweils Anzahl der Geräte eintragen)	Anzahl
3.1.	Wie viele Geräte sind im Geschäft insgesamt ausgestellt?	
3.2.	Wie viele Geräte sind gesetzlich gut sichtbar mit dem EU-Label auf Vorder- oder Oberseite gekennzeichnet?	
3.3.	Wie viele Geräte weisen gar keine Informationen zum Energieverbrauch auf?	
3.4.	Wie viele Geräte haben die Energieeffizienzklasse A ? (Berücksichtigen Sie ALLE verfügbaren Informationen.)	

3.5.	Wie sind die A Geräte im Vergleich zum übrigen Angebot platziert? <input type="checkbox"/> besser; gut zu finden <input type="checkbox"/> schlechter; schlecht zu finden <input type="checkbox"/> kein Unterschied
3.6.	Gibt es im Bereich Wäschetrockner im Moment Sonderangebote? <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, in Energieeffizienzklasse(n) <input type="checkbox"/> A / <input type="checkbox"/> B / <input type="checkbox"/> C / <input type="checkbox"/> D / <input type="checkbox"/> E

Sonstige Bemerkungen:.....
 ggf. auch Rückseite benutzen
 Datum:..... Uhrzeit: Unterschrift:

Protokollbogen "Energieeffiziente Geräte im Einzelhandel"

B. Ermittlung vorhandener Energieverbrauchshinweise bei ausgewählten Produktgruppen

Geschäftsname / -adresse:

.....

.....

	1. Flachbildfernseher (Bitte jeweils Anzahl der Geräte eintragen)	Anzahl
1.1.	Wie viele Geräte sind insgesamt ausgestellt? Wie viele davon sind kleinere Geräte bis ca. 25 inch bzw. 63 cm	insg: kleinere:
1.2.	Wie viele der insgesamt ausgestellten Fernseher weisen irgendeine Information zum Energieverbrauch auf?	
1.3.	Wie viele Geräte weisen folgende Kennzeichnung auf?	
1.3a.	... Watt in Betrieb	
1.3b.	... Watt in Stand-by	
1.3c.	... Energy-Star Label	
1.3d.	... Energy-Label (GED)	
1.3e.	... EU-Umweltzeichen	
1.3f.	... TCO-Label	

1.4. Sonstige Kennzeichnungen:

	2. Notebooks (Bitte jeweils Anzahl der Geräte eintragen)	Anzahl
2.1.	Wie viele Geräte sind insgesamt ausgestellt?	
2.2.	Wie viele dieser Geräte weisen irgendeine Information zum Energieverbrauch auf?	
2.3.	Wie viele Geräte weisen folgende Kennzeichnung auf?	
2.3a.	... Watt in Betrieb	
2.3b.	... Watt in Stand-by	
2.3c.	... Energy-Star Label	
2.3d.	... Energy-Label (GED)	
2.3e.	... EU-Umweltzeichen	
2.3f.	... TCO-Label	

2.4. Sonstige Kennzeichnungen:

	3. DVD-Rekorder (Bitte jeweils Anzahl der Geräte eintragen)	Anzahl
3.1.	Wie viele Geräte sind insgesamt ausgestellt?	
3.2.	Wie viele dieser Geräte weisen irgendeine Information zum Energieverbrauch auf?	
3.3.	Wie viele Geräte weisen folgende Kennzeichnung auf?	
3.3a.	... Watt in Betrieb	
3.3b.	... Watt in Stand-by	
3.3c.	... Energy-Star Label	
3.3d.	... Energy-Label (GED)	
3.3e.	... EU-Umweltzeichen	
3.3f.	... TCO-Label	

3.4 Sonstige Kennzeichnungen:

Sonstige Bemerkungen.....

..... ggf. auch Rückseite benutzen
 Datum:..... Uhrzeit: Unterschrift:

C. Ermittlung der Beratungsqualität im Handel zum Thema Energieverbrauch am Beispiel Flachbildfernseher

Geschäftsname / -adresse:

.....

.....

Treten Sie als normaler Kunde auf und interessieren Sie sich scheinbar für ein konkret im Verkaufsraum angebotenes Modell, nach Möglichkeit in normaler Bildschirmgröße (ca. 66 bis 80 cm). Dabei sollte es sich möglichst um ein Gerät handeln, das **nicht** als besonders energieeffizient herausgestellt ist.

Stellen Sie unbedingt die unter 2. aufgeführten Fragen. Weitere Fragen sollten nicht gestellt werden, thematisieren Sie nicht aktiv die unter 3. aufgeführten Details. Verhalten Sie sich freundlich und interessiert. Protokollieren Sie das Gespräch nachher außerhalb des Geschäfts.

1. Anzahl der im Geschäft ausgestellten Flachbildfernseher:

2. Fragen an den Verkäufer/ die Verkäuferin

Hat Ihnen der/ die Verkäufer/ -in eine befriedigende Antwort auf Ihre Frage geben können? Bitte ankreuzen!	Ja	Nein
2.1. „Ist dieses Gerät ein besonders sparsames Modell? Wie viel Strom verbraucht es?“ Gab es eine befriedigende Antwort?		
2.2. „Was kostet das Gerät im Gebrauch?“ Gab es eine befriedigende Antwort?		
2.3. „Ist ein anderes Gerät eher zu empfehlen, wenn ich Energie sparen will?“ Gab es eine befriedigende Antwort?		
2.4. „Worauf muss ich beim Gebrauch des Fernsehers achten, wenn ich Energie sparen will?“ Gab es eine befriedigende Antwort?		

(Protokollieren Sie hier nicht den Inhalt der Antworten, sondern, ob die Frage beantwortet wurde oder nicht.)

3. Bewertung des Beratungsgesprächs

	Bewerten Sie die folgenden Fragen mit Hilfe einer Skala von 1 bis 4 (1= ja, ausführlich und informativ; 2= ja, teilweise; 3= wenig; 4= überhaupt nicht)	1	2	3	4
3.1a.	Wurden Energiebedarfe einzelner Geräte gegenübergestellt bzw. verglichen?				
3.1b.	Wurden Energiebedarfe verschiedener Technologien gegenübergestellt bzw. verglichen? (Röhrengerät, Plasma, LCD o.ä.)				
3.2.	Wurde die Bedeutung des Nutzerverhaltens für Energiebedarf angesprochen? (Stand-by/ Netztrennung, persönliche Einstellungen der Bildqualität, Standort des Gerätes, Bildschirmgröße, "Shop-Modus/ Home-Modus" o.ä.)				
3.3.	Wurden Energiebedarfe (kWh) in Kosten (EUR) umgerechnet?				
3.4.	Wurde Stand-by-Betrieb thematisiert (Stromverbrauch und/oder Kosten)?				
3.5.	Wurden schriftliche Unterlagen mit Infos zum Energiebedarf ausgehändigt?				

4. Dauer des Gesprächs: Minuten

5. Name des Beraters / der Beraterin: Herr/Frau

6. Kundenandrang zur Zeit des Testbesuchs: relativ voll normal relativ leer

7. Gesprächsatmosphäre: Berater/in hatte ausreichend Ruhe Berater/in wirkte gestresst

8. Sonstige Bemerkungen:.....

..... ggf. auch Rückseite benutzen

Datum:..... Uhrzeit: Unterschrift Testkunde:

D. Ermittlung der Beratungsqualität im Handel zum Thema Energieverbrauch am Beispiel Espressomaschinen

Geschäftsname / -adresse:

.....

.....

Anzahl der ausgestellten Espressomaschinen:

Treten Sie als normaler Kunde auf und interessieren Sie sich scheinbar für ein konkret im Verkaufsraum angebotenes Modell. Dabei sollte es sich möglichst um ein Gerät handeln, das **nicht** als besonders energieeffizient herausgestellt ist.

Stellen Sie unbedingt die unter 2. aufgeführten Fragen. Weitere Fragen sollten nicht gestellt werden, thematisieren Sie nicht aktiv die unter 3. aufgeführten Details. Verhalten Sie sich freundlich und interessiert. Protokollieren Sie das Gespräch nachher außerhalb des Geschäfts.

1. Anzahl der im Geschäft ausgestellten Espressomaschinen:

2. Fragen an den Verkäufer/ die Verkäuferin

Hat Ihnen der/ die Verkäufer/ -in eine befriedigende Antwort auf Ihre Frage geben können? Bitte ankreuzen!	Ja	Nein
2.1. „Ist dieses Gerät ein besonders sparsames Modell? Wie viel Strom verbraucht es?“ Gab es eine befriedigende Antwort?		
2.2. „Was kostet das Gerät im Gebrauch?“ Gab es eine befriedigende Antwort?		
2.3. „Ist ein anderes Gerät eher zu empfehlen, wenn ich Energie sparen will?“ Gab es eine befriedigende Antwort?		
2.4. „Worauf muss ich beim Gebrauch der Maschine achten, wenn ich Energie sparen will?“ Gab es eine befriedigende Antwort?		

(Protokollieren Sie hier nicht den Inhalt der Antworten, sondern, ob die Frage beantwortet wurde oder nicht.)

3. Bewertung des Beratungsgesprächs

	Bewerten Sie die folgenden Fragen mit Hilfe einer Skala von 1 bis 4 (1= ja, ausführlich und informativ; 2= ja, teilweise; 3= wenig; 4= überhaupt nicht)	1	2	3	4
3.1.	Wurden Energiebedarfe einzelner Geräte gegenübergestellt bzw. verglichen?				
3.2.	Wurde die Bedeutung des Nutzerverhaltens für Energiebedarf angesprochen? (Bereitschaftsmodus, Ausschalten des Geräts am Netzschalter o.ä.)				
3.3.	Wurden Energiebedarfe (kWh) in Kosten (EUR) umgerechnet?				
3.4.	Wurde Stand-by-Betrieb thematisiert (Stromverbrauch und/oder Kosten)?				
3.5.	Wurden schriftliche Unterlagen mit Infos zum Energiebedarf ausgehändigt?				

4. Dauer des Gesprächs: Minuten

5. Name des Beraters / der Beraterin: Herr/Frau

6. Kundenandrang zur Zeit des Testbesuchs: relativ voll normal relativ leer

7. Gesprächsatmosphäre: Berater/in hatte ausreichend Ruhe Berater/in wirkte gestresst

8. Sonstige Bemerkungen:.....

..... ggf. auch Rückseite benutzen

Datum:..... Uhrzeit: Unterschrift Testkunde: