

Europäisches Verbraucherrecht

Repräsentativbefragung

November 2016

Inhalt

Studiendesign

3

Informationen beim
Einkaufen

5

Rechtliche
Informationen vor dem
Kauf

6

Gewährleistungsfristen

7

Nutzung von
Vergleichsportalen im
Internet

9

Nutzung ausländischer
Onlineshops

12

Nutzung von Social
Media-Plattformen und
Online-Diensten

15

Summary

21

Wahrnehmung von
Verbraucherrechten

17

Verbraucherschutz in
Europa

20

Studiendesign

Erhebungsmethode		Computergestützte Telefoninterviews anhand eines strukturierten Fragebogens
Grundgesamtheit		Deutschsprachige Personen ab 18 Jahren in Deutschland
Auswahlverfahren		Systematische Zufallsauswahl (mehrstufige geschichtete Stichprobe) per Dual Frame-Verfahren (Kombination von Festnetz- und Mobilfunkstichprobe im Verhältnis von 70 % Festnetz-Nummern zu 30 % Mobilnetz-Nummern)
Stichprobengröße		1.001 Befragte
Feldzeit		14. bis 25. November 2016
Gewichtung		<ol style="list-style-type: none">1) Designgewichtung (Transformation) zur Korrektur unterschiedlicher Auswahlchancen in den Sampling Frames2) Redressement-Gewichtung mit den Merkmalen Geschlecht, Alter, Bildung, Region



Ergebnisse

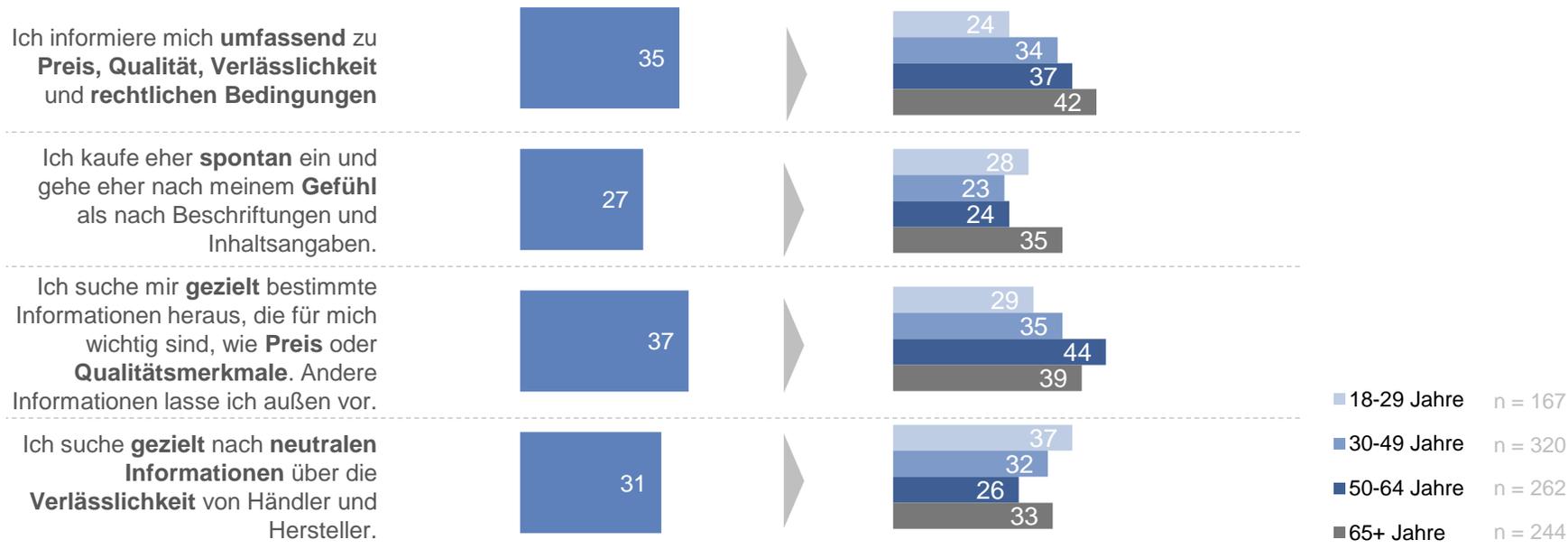
Ein gutes Drittel (35%) informiert sich umfassend beim Einkauf, während sich 37% gezielte Informationen heraussuchen.

Top 1-Werte, in %



n = 1001

Alter



Basis: n = 1001 | Angaben in Prozent

Frage: Ich lese Ihnen jetzt einige Aussagen zum Thema Informationen beim Einkaufen vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Aussage, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, weitgehend zustimmen, weniger zustimmen oder gar nicht zustimmen.

Top 1: „stimme voll und ganz zu“

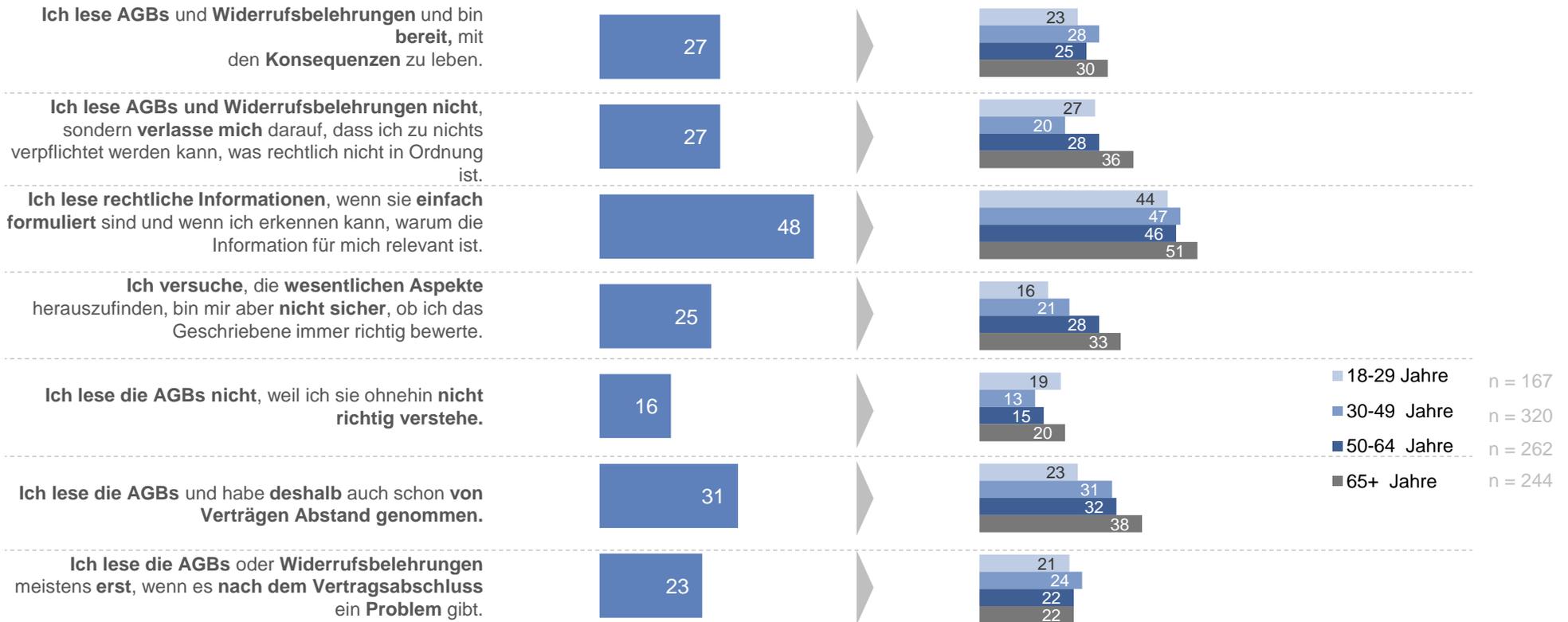
Jeder Zweite (48%) liest Informationen vor dem Kauf, wenn sie einfach formuliert sind und die Relevanz erkennbar ist. Jeder Vierte liest AGBs nicht, sondern verlässt sich darauf, dass er zu nichts verpflichtet wird.

Top 1-Werte, in %



n = 1001

Alter



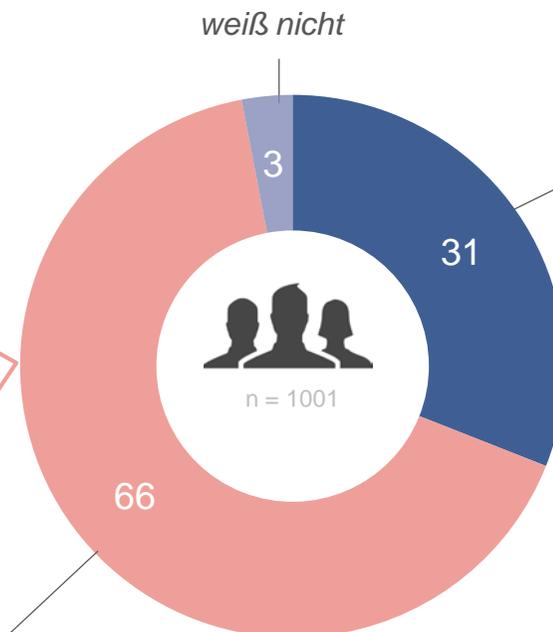
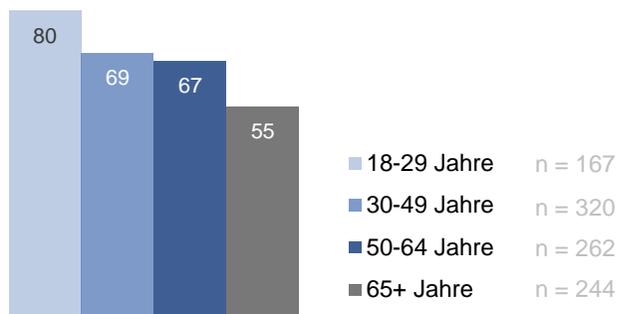
Basis: n = 1001 | Angaben in Prozent

Frage: Wie gehen Sie speziell mit rechtlichen Informationen um, die Sie gegebenenfalls im Vorfeld eines Kaufs erhalten? Ich lese Ihnen dazu wieder einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Aussage, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, weitgehend zustimmen, weniger zustimmen oder gar nicht zustimmen.

Top 1: „stimme voll und ganz zu“

Die klare Mehrheit (66%) empfindet die Gewährleistungsfrist bei hochwertigen Gebrauchsgütern als zu kurz, vor allem Jüngere.

Zustimmung in %



Dieser Schutz ist **für alle Gebrauchsgüter ausreichend**, unabhängig vom Wert.

Bei **hochwertigen und langlebigen Gebrauchsgütern**, wie etwa einem Auto, ist eine Gewährleistungsfrist von **zwei Jahren zu kurz**.

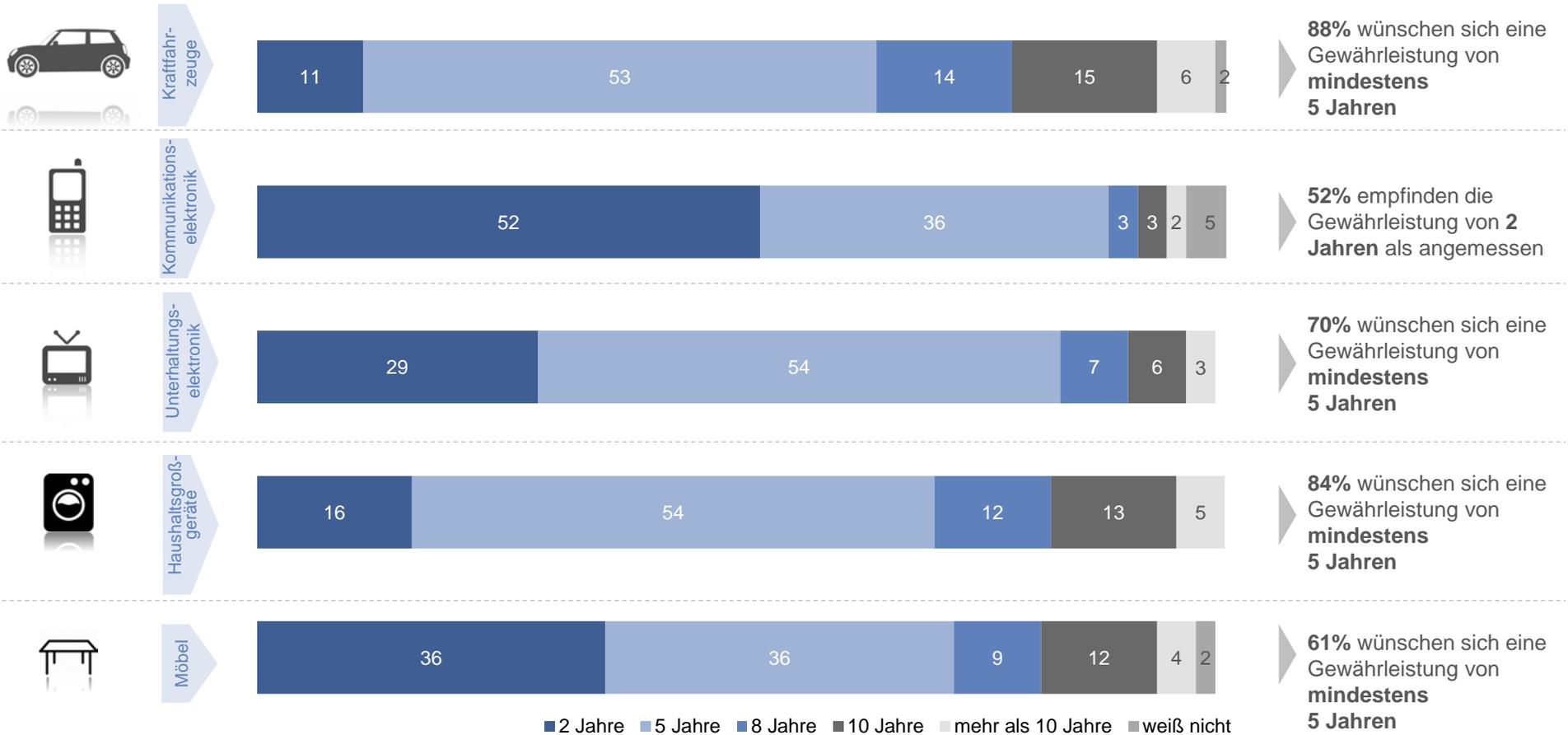
Basis: n = 1001 | Angaben in Prozent

Frage: Wenn ein Produkt defekt ist oder sonstige Mängel hat, dann kann der Käufer nach heutigem Recht das Produkt innerhalb von zwei Jahren umtauschen, reparieren lassen oder gegen Rückzahlung des Kaufpreises zurückgeben. Diese Regelung betrifft alle Produkte, vom Toaster über Möbel bis hin zu Autos. Welcher der beiden folgenden Aussagen zu diesem Thema stimmen Sie eher zu?

Umfrage zum Europäischen Verbraucherrecht | 14.11. – 25.11.2016 | 7

Bei fast allen Gebrauchsgütern wünscht sich die Mehrheit längere Gewährleistungsfristen. Eine Ausnahme ist die Kommunikationselektronik.

Angemessene Gewährleistungsfristen aus Sicht der Befragten in %

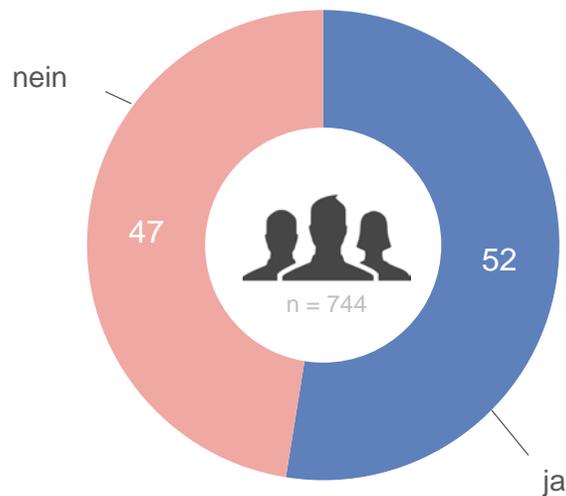


Basis: n = 1001 | Angaben in Prozent

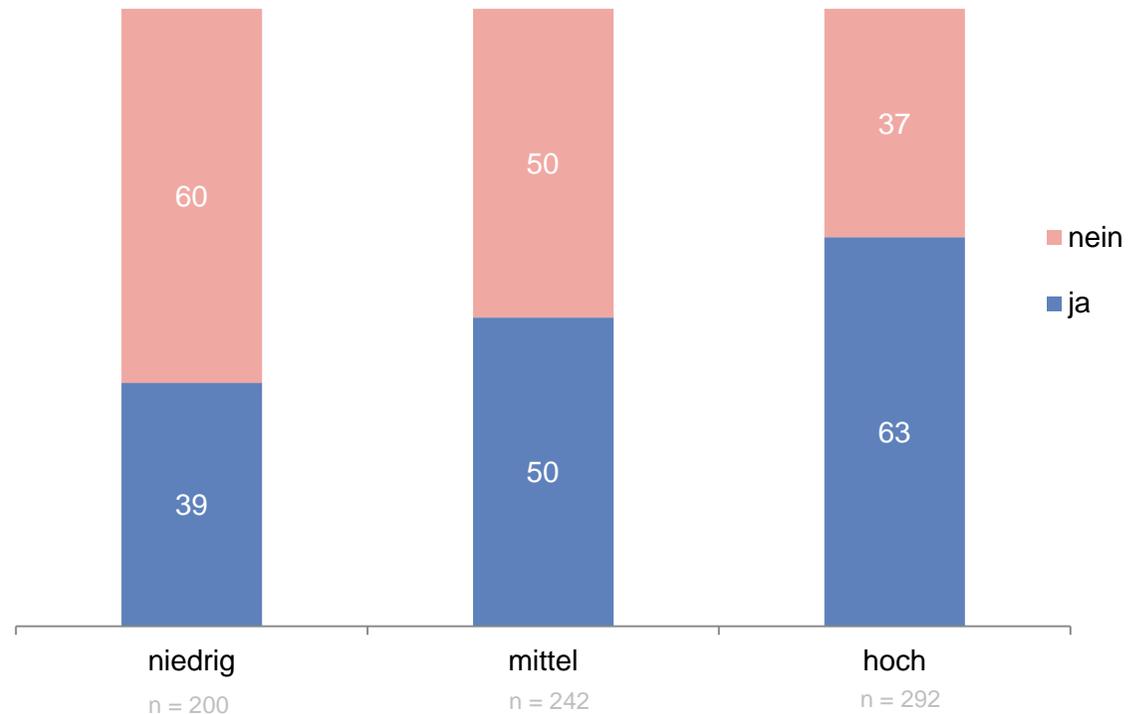
Frage: Wie viele Jahre Gewährleistungsfrist wären Ihrer Ansicht nach bei den folgenden Gebrauchsgütern angemessen: 2 Jahre, 5 Jahre, 8 Jahre, 10 Jahre oder mehr als 10 Jahre?

Vergleichsportale nutzt jeder zweite Internetnutzer (52%). Bei denjenigen mit höherer formaler Bildung sind es sogar 63%.

Nutzung von Vergleichsportalen im Internet, in %



Nutzung nach Bildung



Basis: Internetnutzer (n = 744) | Angaben in Prozent

Frage: Vergleichsportale im Internet ermöglichen einen Überblick über Produktsortiment und Preise. Nutzen Sie persönlich solche Vergleichsportale?

Gründe für die Nutzung von Vergleichsportalen (1/2)

Nutzung von Vergleichsportalen im Internet, die häufigsten offenen Nennungen in %

	Nennungen
• Preisübersicht, Preisorientierung, Preislisten	44
• günstige bzw. günstigste Preise für ein Produkt finden	22
• Produkt-, Angebots-, Leistungsübersicht: Welche Leistungen, Angebote und Konditionen bekomme ich?	22
• (Kunden-) Bewertungen und Rezensionen (der Händler oder Produkte)	16
• Informationen zur Qualität	14
• Allgemeine Übersicht , Überblick, Vergleich	13
• informativ , viele und/oder gute Informationen	12

Basis: Nutzer von Vergleichsportalen (n = 389)

Frage: Was erwarten Sie von den Vergleichsportalen, warum nutzen Sie Vergleichsportale? Bitte nennen Sie mir alles, was Ihnen dazu einfällt.

Gründe für die Nutzung von Vergleichsportalen (2/2): Objektivität und Neutralität sind besonders wichtig.

Top 1-Werte, in %



n = 389



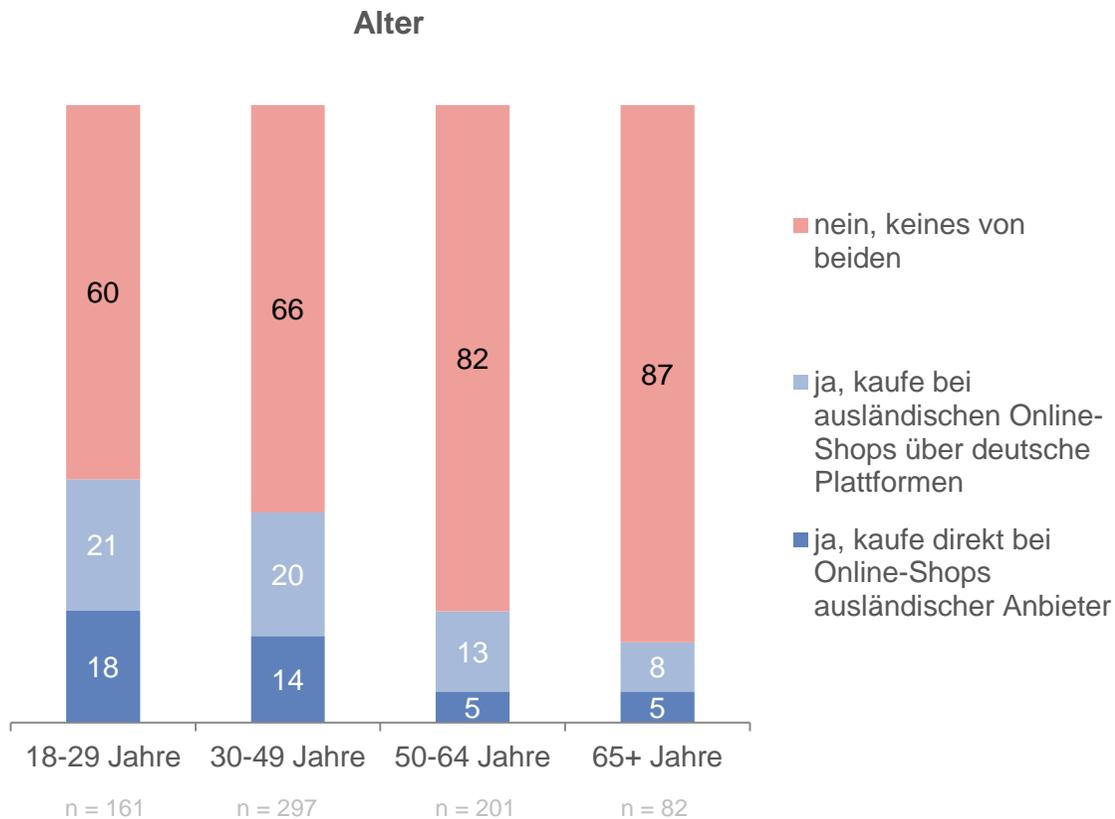
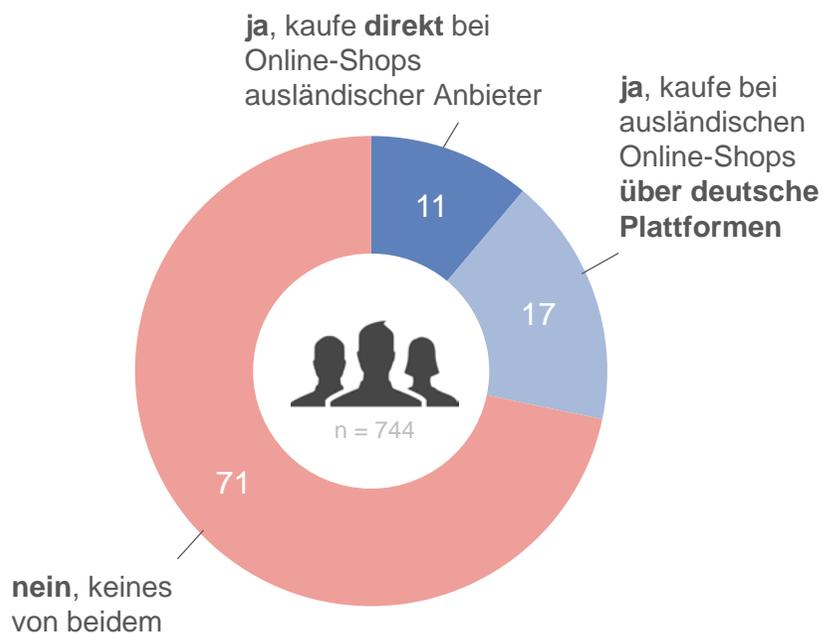
Basis: Nutzer von Vergleichsportalen (n = 389) | Anteil in %

Frage: Es fällt einem ja nicht immer gleich alles ein. Ich nenne Ihnen jetzt noch einige mögliche Gründe für die Nutzung von Vergleichsportalen. Bitte sagen Sie mir jeweils, wie wichtig Ihnen das bei Vergleichsportalen jeweils ist: sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig oder gar nicht wichtig?

Top 1: „sehr wichtig“

Nur 11% der Internetnutzer kaufen direkt bei Onlineshops ausländischer Anbieter ein, 17% indirekt über deutsche Plattformen.

Nutzung von Onlineshops ausländischer Anbieter, in %



Basis: Internetnutzer (n = 744) | Angaben in Prozent

Frage: Das Internet ist ja grenzenlos. Das heißt, eigentlich kann man auch vom eigenen Rechner aus bei einem Online-Shop im Ausland einkaufen. Oder man kann eine Vermittlerseite, ein Vergleichsportal oder eine Verkaufsplattform nutzen, die sich an deutsche Kunden richtet, aber Kontakt auch zu Anbietern im EU-Ausland herstellt. Nutzen Sie solche Möglichkeiten?

Gründe für die Nichtnutzung ausländischer Onlineshops

Die häufigsten offenen Nennungen, in %

	Nennungen
• Unsicherheit hinsichtlich rechtlicher Belange	38
• fehlendes Vertrauen	38
• Unsicherheit hinsichtlich des Versands und der Versandkosten	35
• sprachliche Probleme	23
• fehlende Bekanntheit	13

Basis: Internetnutzer (n = 744)

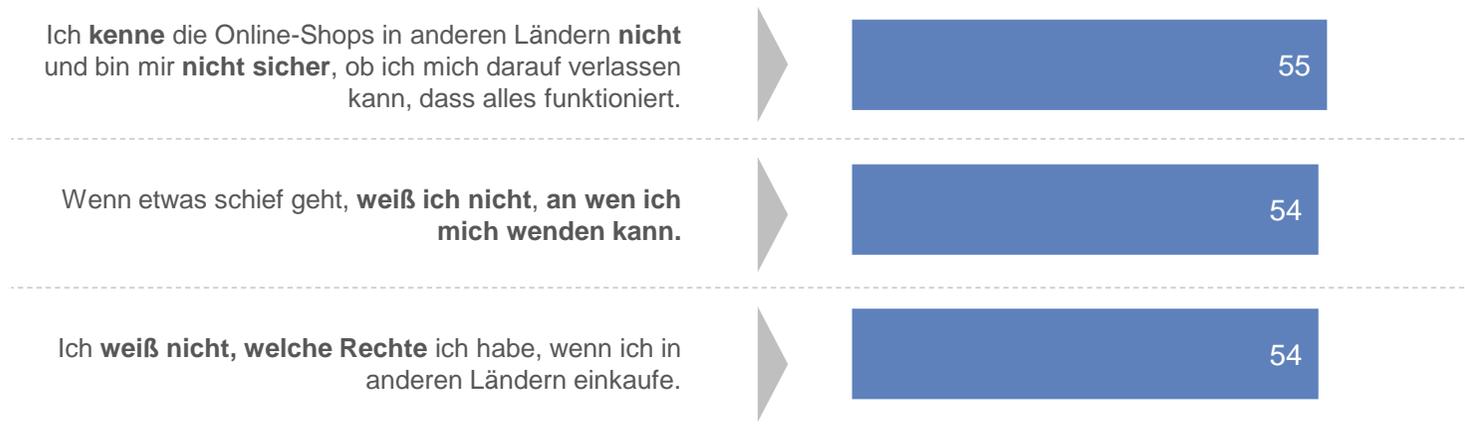
Frage: Generell kaufen nur wenige Leute direkt über ausländische Online-Shops ein. Was meinen Sie, woran liegt das vor allem? .

Mangelnde Verlässlichkeit und rechtliche Unsicherheiten hindern Internetnutzer daran, in ausländischen Onlineshops einzukaufen.

Top 1-Werte, in %, die drei häufigsten Gründe



n = 744



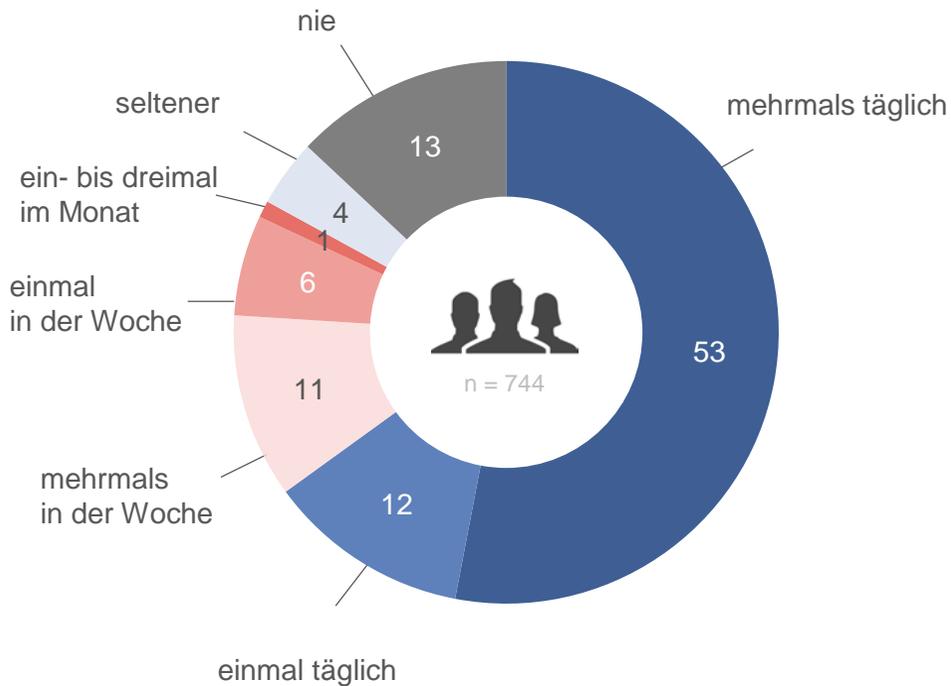
Basis: Internetnutzer (n = 744) | Anteil in %

Frage: Ich nenne Ihnen nun noch einige Begründungen anderer Personen, warum sie nicht online im EU-Ausland einkaufen. Bitte geben Sie jeweils an, inwieweit Sie persönlich diesen Begründungen zustimmen würden: voll und ganz, weitgehend, weniger oder gar nicht?

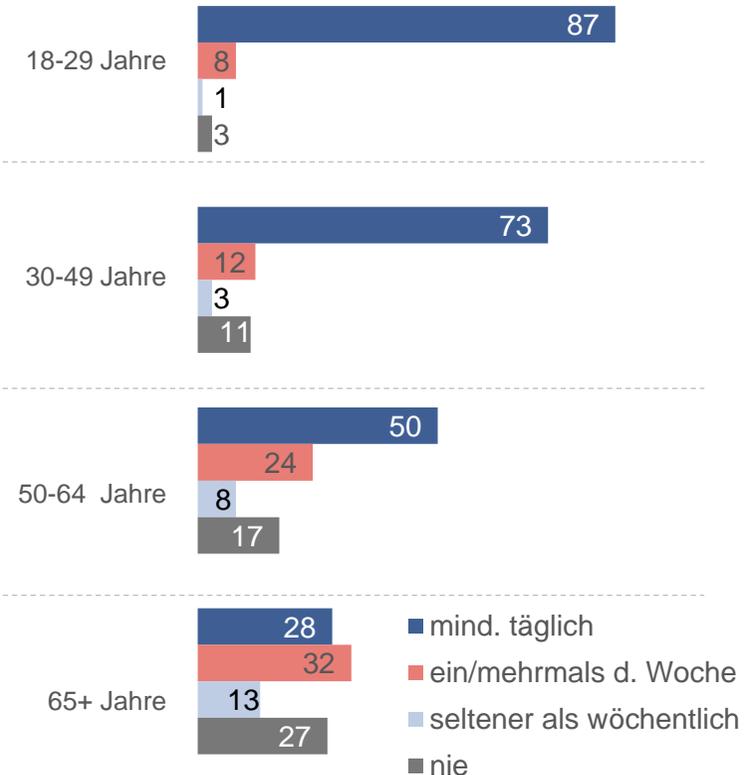
Top 1: „stimme voll und ganz zu“

Fast zwei Drittel (65%) der Internetnutzer nutzen täglich Social Media-Plattformen und Online-Dienste, besonders die Jüngeren.

Nutzung von Social Media Angeboten, in %



Alter



Basis: Internetnutzer (n = 744) | Angaben in Prozent

Frage: Wie häufig nutzen Sie Social Media-Plattformen und Online-Dienste, wie zum Beispiel Facebook, YouTube, Google oder WhatsApp: mehrmals täglich, einmal täglich, mehrmals in der Woche, einmal in der Woche, ein- bis dreimal im Monat, seltener oder nie?

81% der Social Media-Nutzer ist es sehr wichtig, ihr Einverständnis für die kommerzielle Nutzung ihrer Daten zu geben.

Top 1-Werte, in %



n = 646

Ich möchte **gefragt** werden, **bevor meine Daten kommerziell** verwendet werden. Nur wenn ich mich damit einverstanden erkläre, sollen die Daten auch kommerziell verwendet werden dürfen.



81

Ich möchte der **Datennutzung jederzeit widersprechen** können, auch wenn der Vertrag bzw. die Nutzung damit beendet wird.



65

Ich möchte **die gleichen Rechte** haben, **egal ob** ich die Dienste **mit Geld bezahle** oder ob ich **meine Daten zur Verwertung freigebe**.



55

Ich möchte, dass die Dienste **gut funktionieren** und dass es **nicht zu Qualitätsproblemen** oder Ausfällen der Dienste kommt.



54

Basis: Social Media-Nutzer (n = 646) | Angaben in Prozent

Frage: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Punkte, wenn Sie einen Dienst wie Facebook, Google oder WhatsApp nutzen: sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig oder gar nicht wichtig?

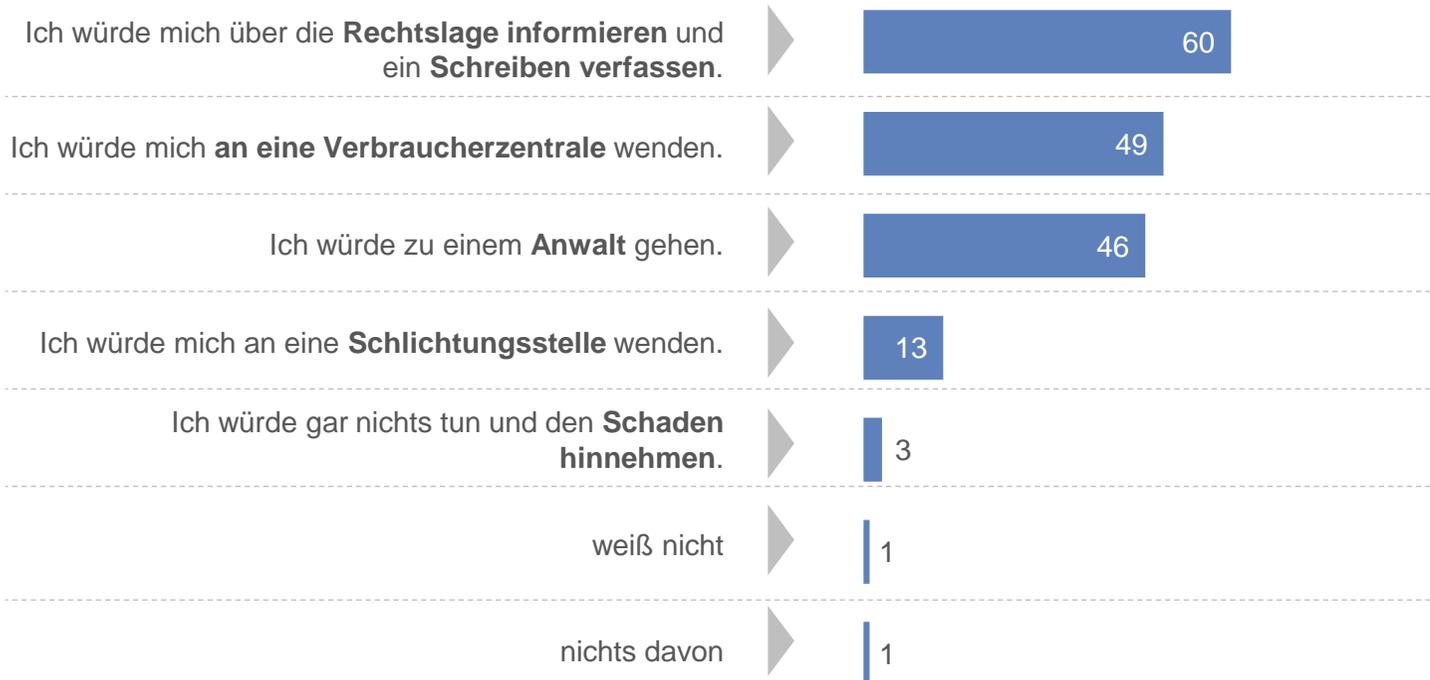
Top 1: „sehr wichtig“

Die Mehrheit der Befragten (60%) würde sich bei einer Verletzung der Verbraucherrechte über die Rechtslage informieren und ein Schreiben formulieren oder sich an eine Verbraucherzentrale wenden (49%).

Szenario: Der Stromanbieter erhöht die Gebühren unrechtmäßig, Angaben in % (1/2)



n = 1001



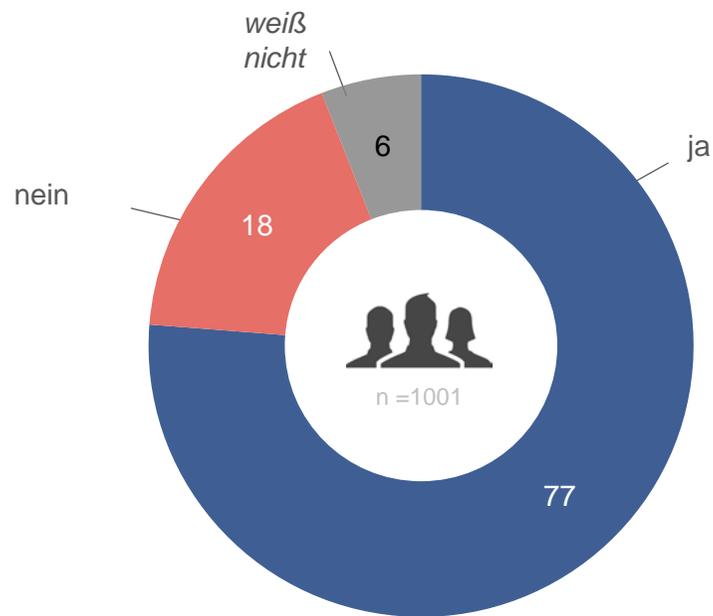
Basis: n = 1001 | Angaben in Prozent

Frage: Angenommen, Ihr Stromanbieter hat die Stromgebühren unrechtmäßig erhöht und Sie haben 300 Euro zu viel gezahlt. Sie fordern eine Rückzahlung, aber der Stromanbieter weigert sich zu zahlen. Welche der folgenden Dinge würden Sie dann tun?

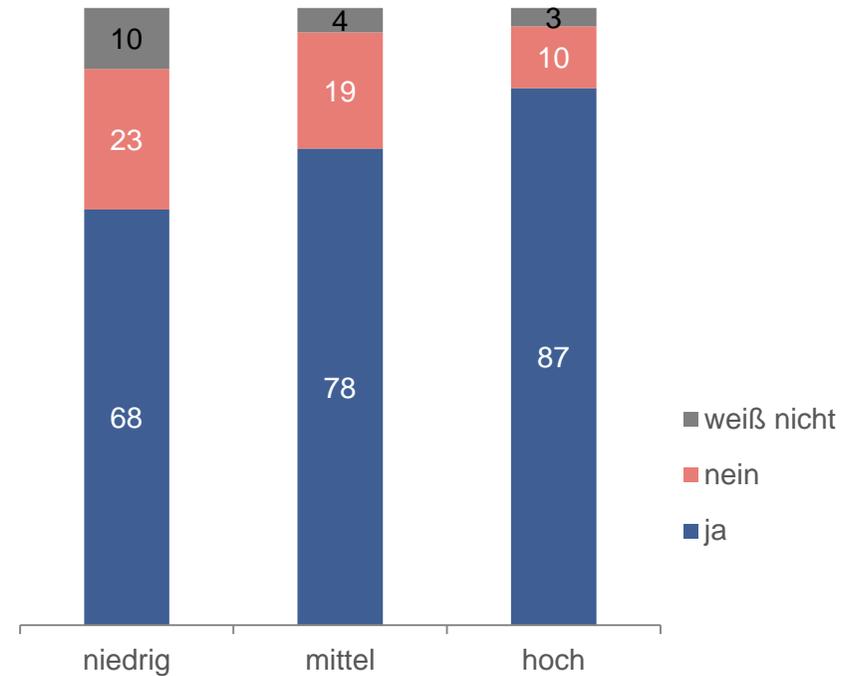
Die große Mehrheit würde sich - bei entsprechender Möglichkeit - der Musterklage eines Verbraucherverbandes anschließen, bes. formal besser Gebildete.

Anteil in %

Musterklage



Bildung

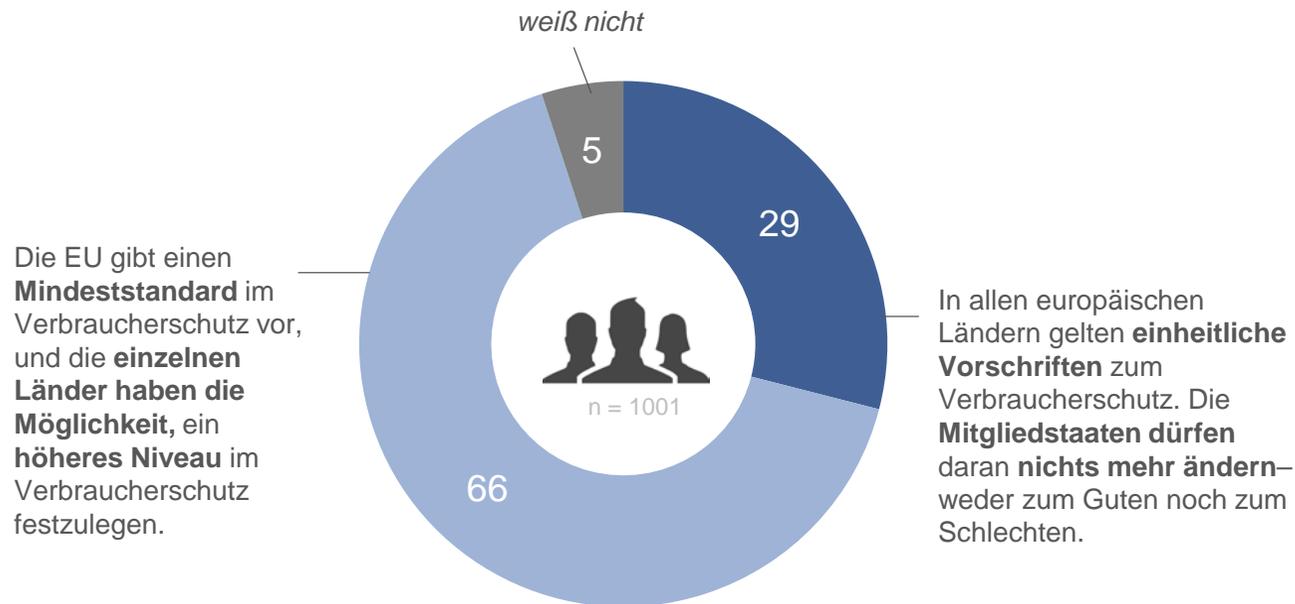


Basis: Alle Befragten (n=1001) | Angaben in Prozent

Frage: Derzeit wird darüber diskutiert, ob sogenannte Musterklagen eingeführt werden sollen. (...) Wenn es diese Möglichkeit gäbe, würden Sie sich dann einer solchen Musterklage anschließen?

Ausgestaltung des Verbraucherschutzes auf EU-Ebene: Die Mehrheit (66%) der Befragten sprechen sich für einen Mindeststandard aus.

Anteil in %



Basis: alle Befragten (n = 1001) | Angaben in Prozent
Frage: Ich lese Ihnen abschließend zwei Auffassungen zum Verbraucherschutz in Europa vor. Was finden Sie besser?

Summary

Summary (1/4)

Informationen beim Einkauf

- » Gut ein Drittel (35%) bekundet, sich umfassend zu Preis, Qualität, Verlässlichkeit und rechtlichen Bedingungen beim Einkauf zu informieren.
- » Ebenfalls ein gutes Drittel (37%) suchen sich gezielt bestimmte Informationen heraus, die ihnen wichtig sind, wie Preis oder Qualitätsmerkmale.
- » Ein knappes Drittel (31%) sucht gezielt nach neutralen Informationen über die Verlässlichkeit von Händler und Hersteller.
- » Jeder Vierte (27%) kauft nach eigener Aussage eher spontan ein und geht eher nach Gefühl als nach Beschriftungen und Inhaltsangaben. Letzterem stimmen eher die Älteren ab 65 Jahren (35%) zu..

Rechtliche Informationen im Vorfeld eines Kaufs

- » Jeder Zweite (48%) liest rechtliche Informationen, wenn sie einfach formuliert sind und die Relevanz der Information für sie erkennbar ist.
- » Jeder Vierte (27%) liest AGBs nicht, sondern verlässt sich darauf, dass er zu nichts verpflichtet wird, was rechtlich nicht in Ordnung ist.
- » Jeder Sechste (16%) liest AGBs grundsätzlich nicht, weil er sie in der Regel nicht versteht. Das sagen eher die Jüngeren unter 30 Jahren und die Älteren ab 65 Jahren sowie die formal weniger gut Gebildeten.
- » Fast jeder Vierte liest AGBs erst, wenn es nach Vertragsabschluss ein Problem gibt.

Summary (2/4)

Gewährleistungsfristen

- » Im Hinblick auf das Recht, ein mangelhaftes Produkt innerhalb von zwei Jahren umzutauschen, reparieren zu lassen oder gegen Rückzahlung des Kaufpreises zurückzugeben, ist eine klare Mehrheit (66%) der Befragten der Meinung, dass diese Gewährleistungsfrist von zwei Jahren bei hochwertigen und langlebigen Gebrauchsgütern, wie etwa einem Auto, zu kurz ist. Dies betonen insbesondere die Jüngeren unter 30 Jahren (80%).
- » Am angemessensten ist die Gewährleistungsfrist von zwei Jahren aus Sicht der Befragten bei Geräten der Kommunikationselektronik (z. B. Handy, Tablet), am wenigsten bei Haushaltsgroßgeräten und Kraftfahrzeugen. Hier plädieren 84 Prozent (Haushaltsgroßgeräte) bzw. 88 Prozent (Kraftfahrzeuge) für eine Gewährleistungsfrist von mind. 5 Jahren, etwa jeder Fünfte sogar von mind. 10 Jahren.

Nutzung von Vergleichsportalen im Internet

- » Jeder zweite Internetnutzer nutzt Vergleichsportale im Internet, besonders diejenigen mit formal höherer Bildung (63%).
- » Wichtig sind Preisorientierung, die Darstellung des günstigsten Angebots sowie eine Angebots- bzw. Leistungsübersicht.
- » Hierbei ist es den Nutzern sehr wichtig, dass diese Übersichten objektiv und neutral erstellt wurden. Die Kriterien der Bewertung sollen demnach ebenfalls transparent dargestellt sein.

Summary (3/4)

Nutzung ausländischer Onlineshops

- » Lediglich 11 Prozent der Internetnutzer kaufen direkt bei Online-Shops ausländischer Anbieter ein (Jüngere häufiger als die Älteren).
- » 17 Prozent kaufen bei ausländischen Online-Shops vermittelt über deutsche Plattformen ein (auch hier wiederum besonders die Jüngeren).
- » 71 Prozent kaufen gar nicht bei Online-Shops ausländischer Anbieter ein.
- » Gründe sind hier besonders Unsicherheiten und fehlendes Vertrauen, sowie die mangelnde Kenntnis über Rechte oder den richtigen Ansprechpartner bei Problemen

Nutzung von Social Media-Plattformen und Online-Diensten

- » Nahezu zwei Drittel (65%) der Internetnutzer nutzen täglich Social Media-Plattformen und Online-Dienste, wie zum Beispiel Facebook, YouTube, Google oder WhatsApp.
- » Bei den unter 30-Jährigen zählen 87 Prozent zu den täglichen Nutzern.
- » Hierbei ist dem Großteil der Nutzer (81%) sehr wichtig, gefragt zu werden, bevor Daten kommerziell verwertet werden.
- » 65 Prozent ist es zudem sehr wichtig, der Nutzung ihrer Daten bei Bedarf widersprechen zu können.

Wahrnehmung von Rechten

- » Falls ein Stromanbieter bei einer unrechtmäßigen Erhöhung der Stromgebühren eine Rückzahlung verweigert, würde die Mehrheit der Befragten (60%) sich über die Rechtslage informieren und ein Schreiben verfassen.
- » Jeder Zweite (49%) würde sich an eine Verbraucherzentrale wenden und fast jeder Zweite (46%) würde zu einem Anwalt gehen.
- » 13 Prozent würden sich an eine Schlichtungsstelle wenden und lediglich eine Minderheit von drei Prozent würde gar nichts tun und den Schaden hinnehmen.
- » 77 Prozent würde sich - bei entsprechender Möglichkeit - einer Musterklage eines Verbraucherverbandes anschließen, während lediglich 18 Prozent das nicht tun würden.

Verbraucherschutz in Europa

- » Im Hinblick auf die Regelung des Verbraucherschutzes in Europa befürwortet die Mehrheit (66%) der Befragten, dass die EU einen Mindeststandard im Verbraucherschutz vorgibt und die einzelnen Länder die Möglichkeit haben, ein höheres Niveau im Verbraucherschutz festzulegen.

KONTAKTDATEN



Dieter Storll
Geschäftsführer

d.storll@mindline-media.de
+49 (30) 30 83 386 70



mindline media GmbH
Rosenthaler Straße 46-47
D-10178 Berlin

Telefon +49 (30) 30 83 386 60
Telefax +49 (30) 30 83 386 66

info@mindline-media.de
www.mindline-media.de