

Verbraucherreport 2017

Infografiken
Juni 2017



KANTAR EMNID

© Kantar Emnid 2017

verbraucherzentrale
Bundesverband

Studiensteckbrief

Verbraucherreport 2017



Befragungsgebiet
Bundesrepublik
Deutschland



Grundgesamtheit
Deutschsprachige
Bevölkerung in
Privathaushalten
ab 14 Jahren



Stichprobengröße
1.016 Interviews



Methode
Telefonische Interviews
(CATI Dual Frame)



Erhebungszeitraum
23. März bis
07. April 2017

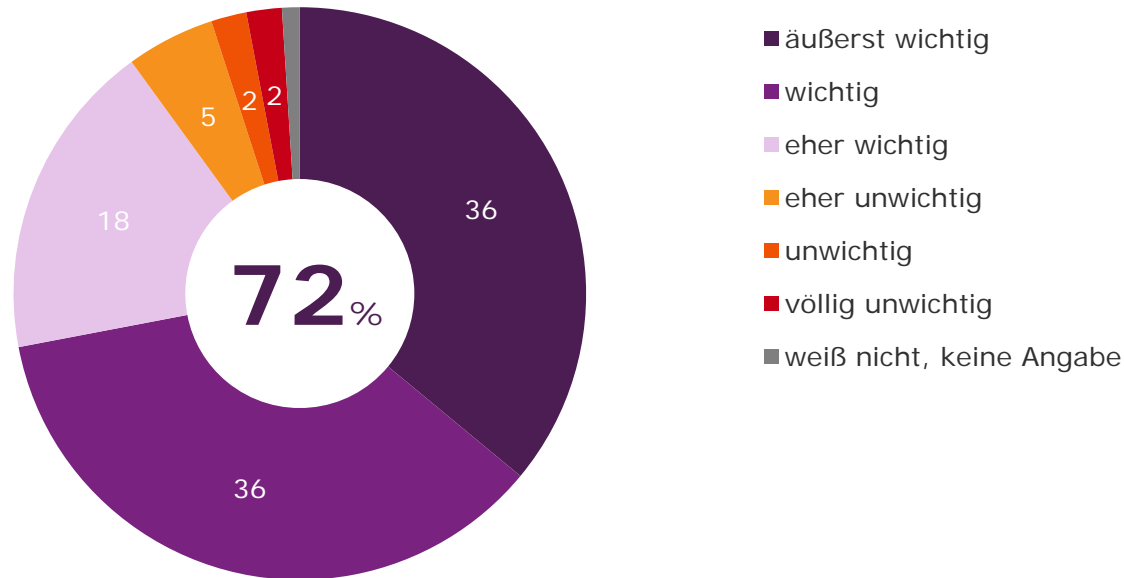
Methodischer Hinweis: Da die dargestellten Anteilswerte auf ganze Zahlen gerundet sind, kann es vorkommen, dass sie sich nicht zu 100 Prozent aufsummieren. Aus demselben Grund können durch Addition zusammengefasste Kategorien (z.B. „Top-Two-Werte“ wie: „sehr zufrieden“ + „eher zufrieden“) von der Summe der dargestellten Einzelkategorien abweichen. Bei Fragen mit mehreren möglichen Antwortoptionen können die aufaddierten Nennungen 100 Prozent überschreiten.

1

Stand des Verbraucherschutzes in Deutschland

Bedeutung des Verbraucherschutzes in Deutschland

Verbraucherschutz spielt für den Großteil der Befragten eine wichtige Rolle



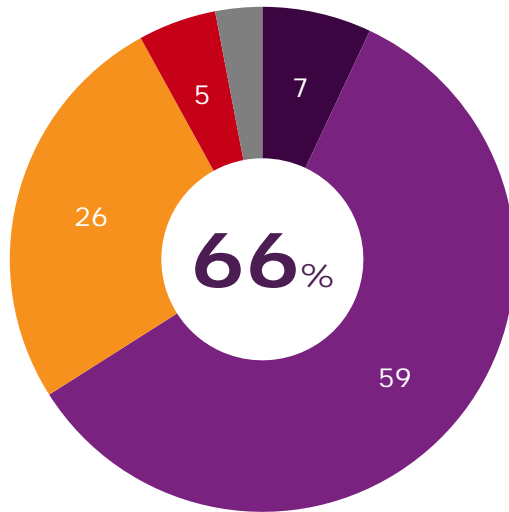
Angaben in Prozent; Ringinneres: Summe der Nennungsanteile „äußerst wichtig“ + „wichtig“

Frage: Wie wichtig ist der Verbraucherschutz hier in Deutschland für Ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher?

Verfassung des Verbraucherschutzes in Deutschland

Viele sehen Nachholbedarf bei Telefon und Internet sowie Finanzen und Versicherungen

Sind Ihre Verbraucherinteressen gut geschützt?



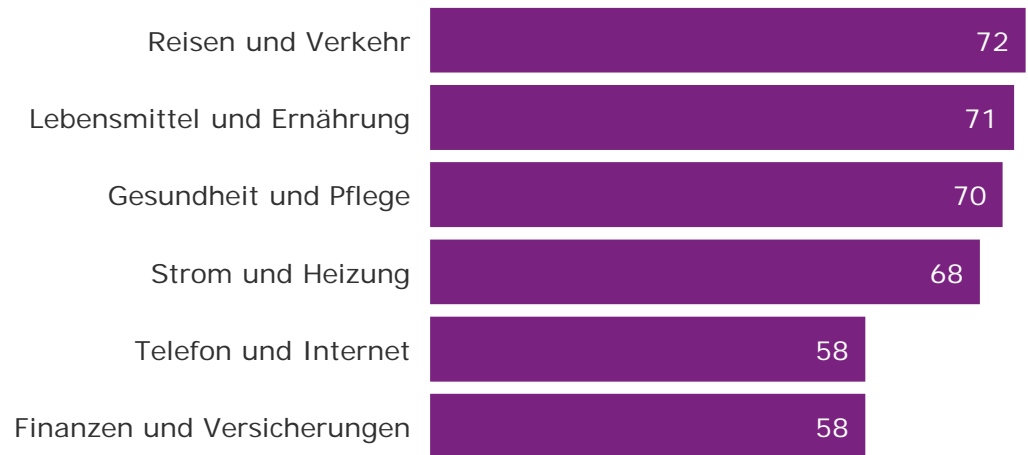
■ sehr gut ■ eher gut ■ eher nicht gut ■ gar nicht
■ weiß nicht, keine Angabe

Angaben in Prozent; Ringinneres: Summe der Nennungsanteile „sehr gut“ + „eher gut“

Fragen: Wenn Sie einmal an Verbraucherschutz ganz allgemein denken: Wie gut, meinen Sie, sind im Großen und Ganzen Ihre Interessen als Verbraucher geschützt? // Und wie ist das in den verschiedenen Lebensbereichen: Wie gut, meinen Sie, sind Ihre Interessen als Verbraucher in den folgenden Bereichen geschützt?

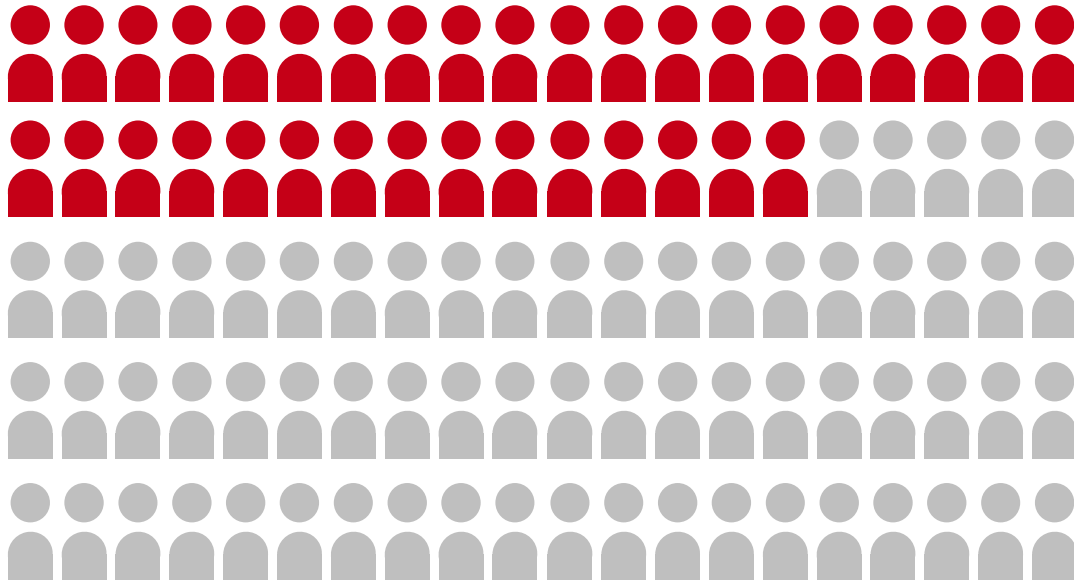
Verbraucherschutz in einzelnen Lebensbereichen

Dargestellt: Summe der Anteile „sehr“ + „eher gut“



Mangelnder Verbraucherschutz: Persönliche Erfahrungen

Jeder Dritte hat bereits schlechte Erfahrungen sammeln müssen



35%

berichten von konkreten persönlichen Erfahrungen – **21% waren bereits mehrfach betroffen**

Angaben in Prozent

Frage: Haben Sie persönlich schon mal in konkreten Fällen die Erfahrung gemacht, dass Ihre Interessen als Verbraucher *nicht* ausreichend geschützt waren?

KANTAR EMNID

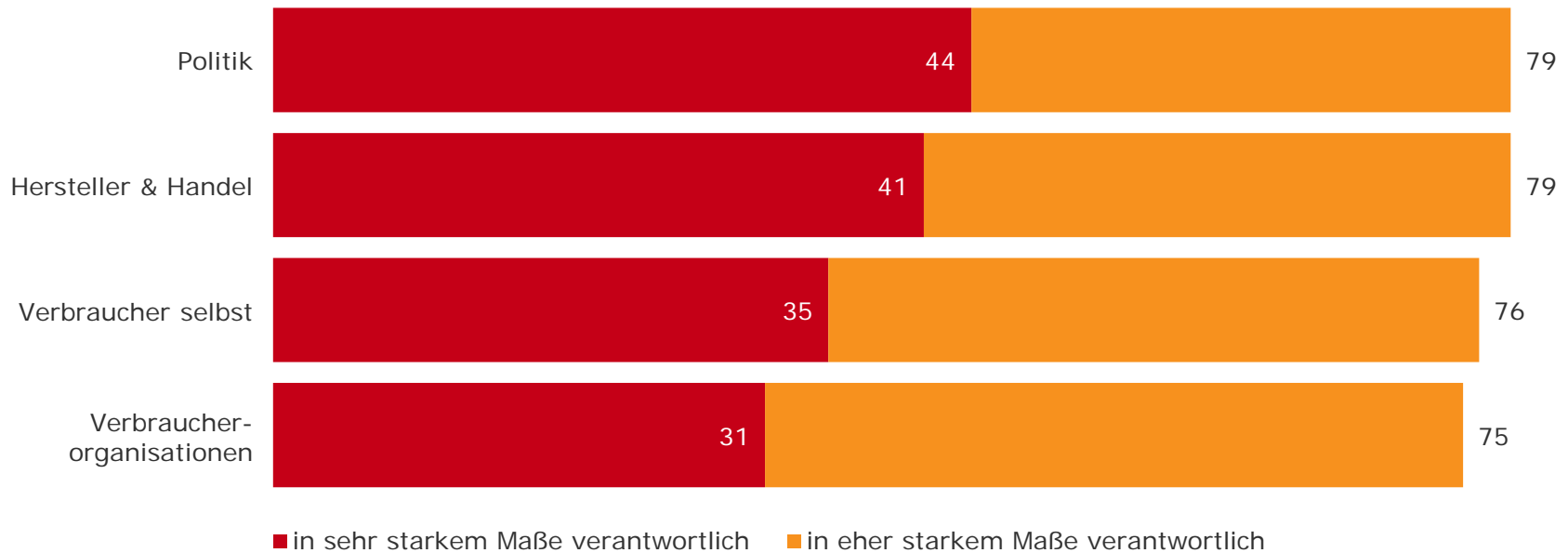
Verbraucherreport 2017

verbraucherzentrale

Bundesverband

Verantwortung für Verbraucherschutz

Verbraucher schreiben allen Akteuren Verantwortung zu

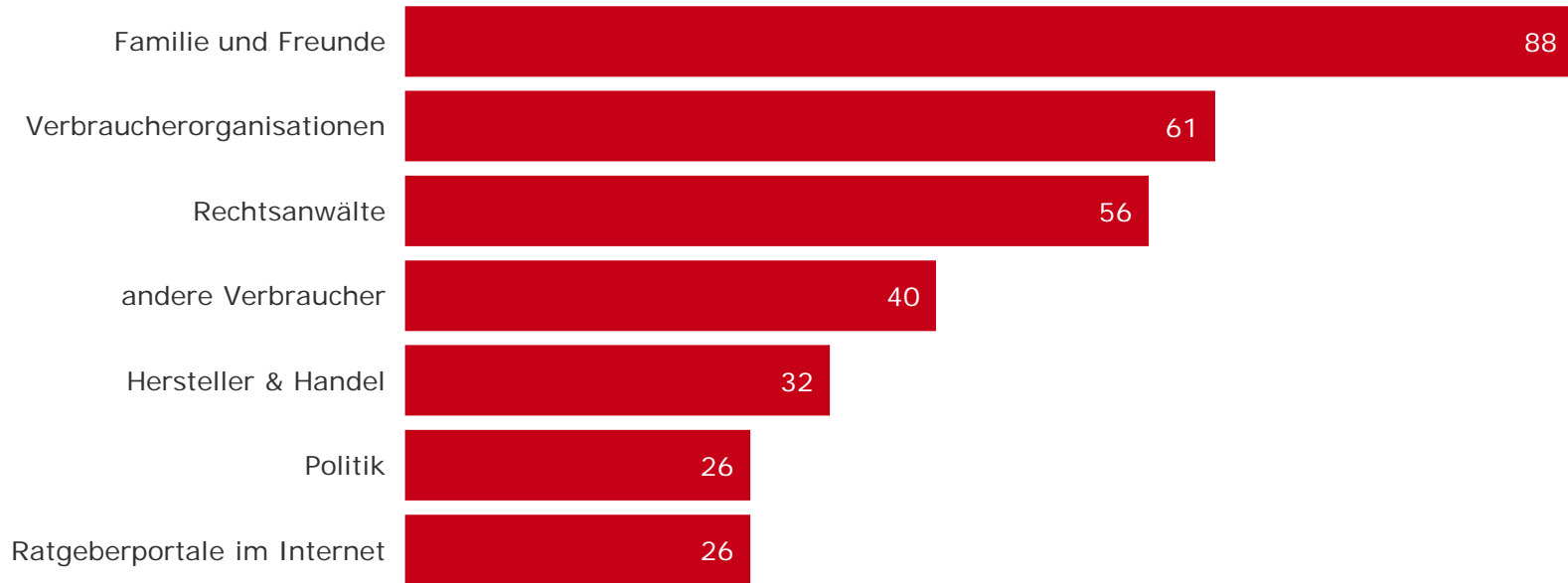


Angaben in Prozent

Frage: Inwieweit sind die folgenden Akteure dafür verantwortlich, die Interessen der Verbraucher zu schützen?

Verbrauchervertrauen

Persönliches Umfeld genießt am meisten Vertrauen

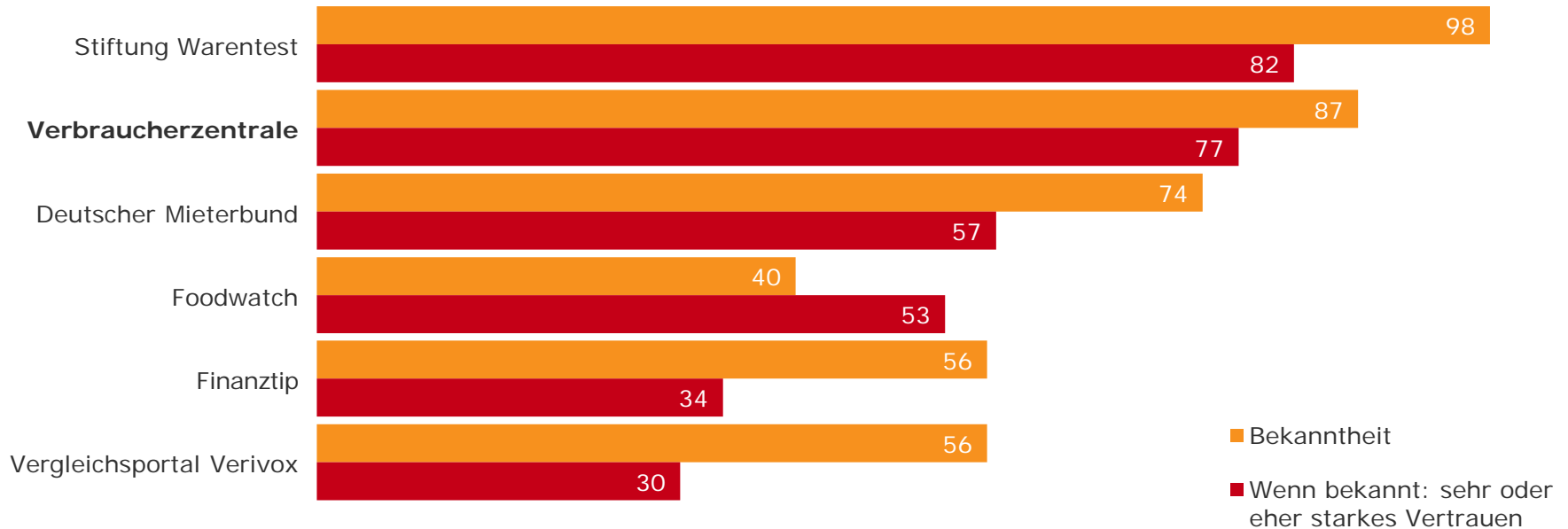


Dargestellt: Summe der Nennungsanteile „sehr starkes“ und „eher starkes Vertrauen“ in Prozent

Frage: Wie stark vertrauen Sie beim Thema Verbraucherschutz den folgenden Personen oder Institutionen?

Verbrauchervertrauen: Verbraucherorganisationen im Detail

Verbraucherzentrale in puncto Bekanntheit und Vertrauen knapp hinter der Stiftung Warentest auf Rang 2

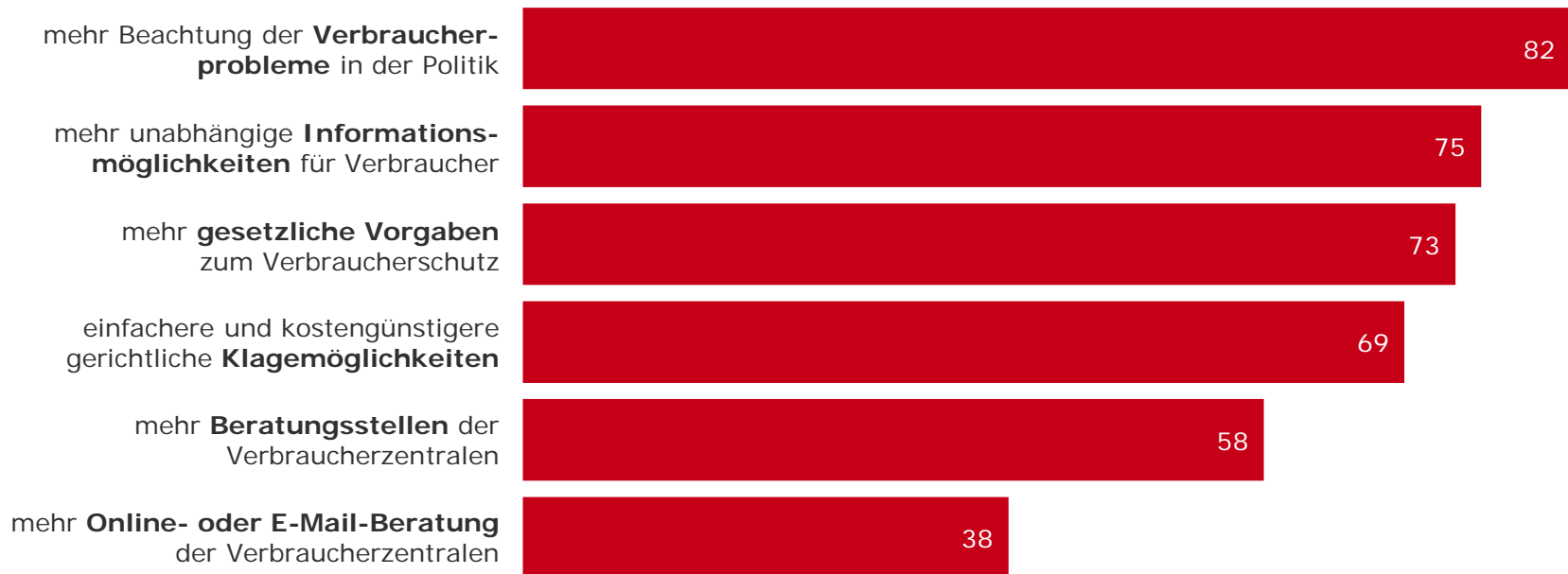


Dargestellt: Summe der Nennungsanteile „sehr starkes“ und „eher starkes Vertrauen“ in Prozent

Frage: Wie stark vertrauen Sie den folgenden Verbraucherorganisationen? Wenn Sie die Verbraucherorganisation nicht kennen, sagen Sie es bitte.

Maßnahmen zur Verbesserung des Verbraucherschutzes

Verbraucherthemen finden den Befragten zufolge in der Politik nicht hinreichend Beachtung



Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich

Frage: Was von dem Folgenden würden Sie sich in Zukunft im Hinblick auf den Verbraucherschutz in Deutschland wünschen, damit Sie Ihre Interessen als Verbraucher besser durchsetzen können?

2

Schwerpunktthema

Politische Forderungen und
verbraucherfreundliche Parteien

Wichtigkeit verschiedener Forderungen an die Politik

Verhinderung von Altersarmut stößt auf die größte Resonanz

Ausreichende Altersversorgung der Bürger in Deutschland sicherstellen

89%

Steigende Beiträge der **gesetzlichen Krankenkassen** künftig wieder in gleichem Maße von Arbeitgebern und Arbeitnehmern finanzieren lassen

81%

Verbraucher bei den **Kosten der Energiewende** entlasten und die Industrie stärker beteiligen

76%

Schnelle Internetversorgung auf dem Land und in den Städten ausbauen

76%

Beteiligung der **Pflegeversicherung** an den Pflegekosten der Angehörigen erhöhen

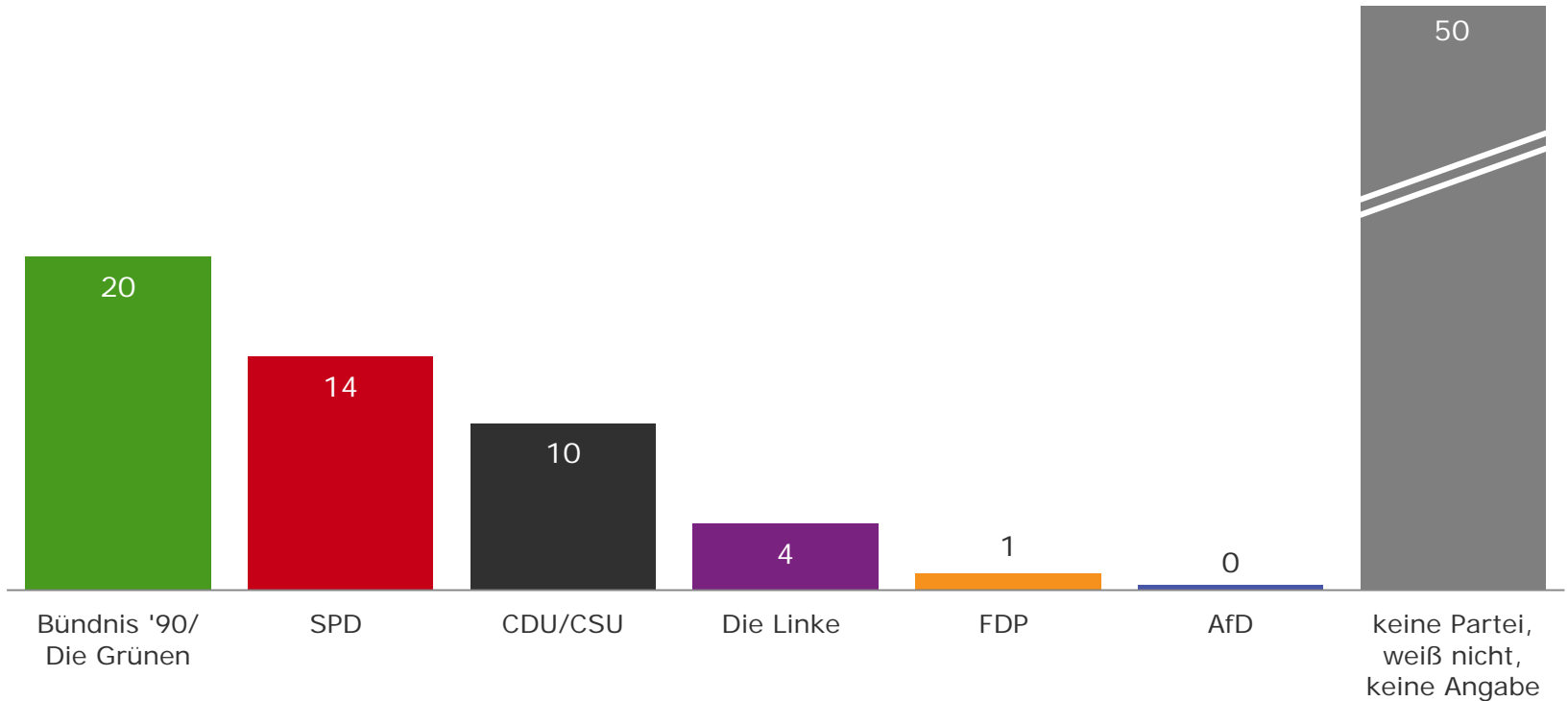
70%

Dargestellt: Summe der Nennungsanteile „äußerst wichtig“ und „wichtig“

Frage: Für wie wichtig halten Sie folgende Forderungen an die Politik?

Engagement der Parteien für Verbraucherschutz

Jeder Zweite kann oder will keine Partei nennen, die sich besonders für den Verbraucherschutz einsetzt



Angaben in Prozent

Frage: Welche politische Partei setzt sich Ihrer Meinung nach am stärksten für Verbraucherschutz ein?