

Trendreport

Verbraucherpolitik

Berichtsgrafiken
Oktober 2016



KANTAR EMNID

© Kantar EMNID 2016

verbraucherzentrale
Bundesverband

Studiensteckbrief

Verbraucher Report 2016



Befragungsgebiet

Bundesrepublik
Deutschland



Grundgesamtheit

Deutschsprachige
Bevölkerung in
Privathaushalten
ab 14 Jahren



Stichprobengröße

1.018 Interviews



Auswahlverfahren

Repräsentative
Zufallsstichprobe



Methode

Telefonische Interviews
(CATI Dual Frame)



Erhebungszeitraum

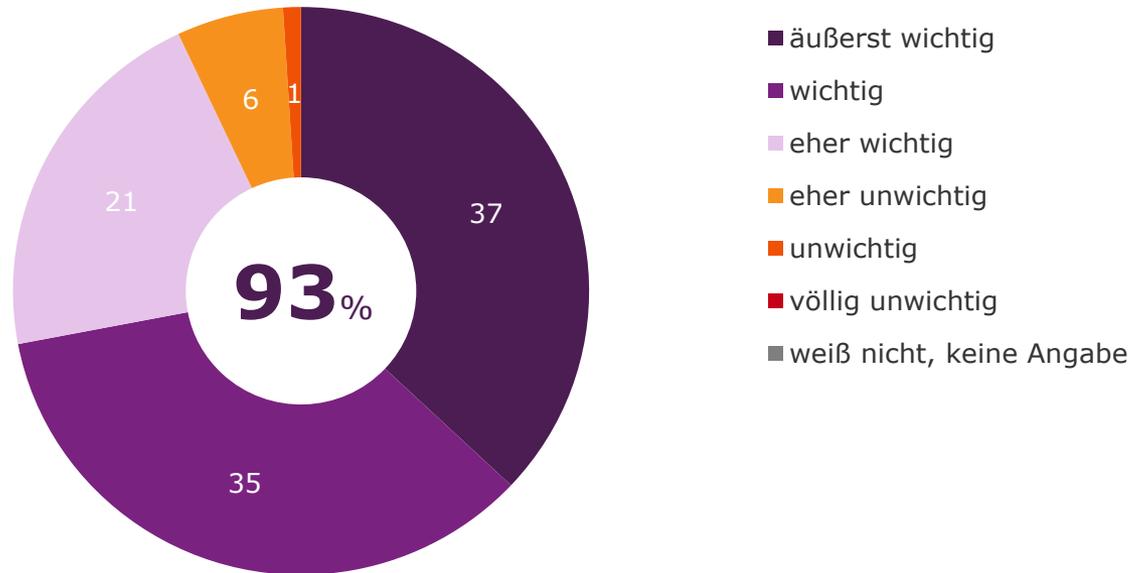
19. bis 27. September
2016

1

Stand des Verbraucherschutzes in Deutschland

Wichtigkeit des Verbraucherschutzes in Deutschland

Für fast jeden ist Verbraucherschutz von Belang

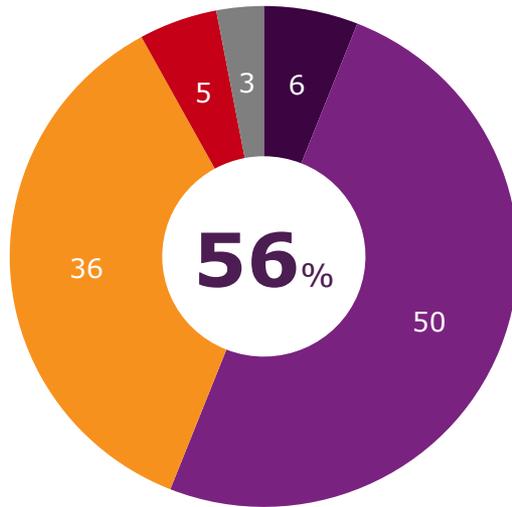


Angaben in Prozent; Ringinneres: Summe der Nennungsanteile „äußerst wichtig“, „wichtig“ und „eher wichtig“
Frage: Wie wichtig ist der Verbraucherschutz hier in Deutschland für Ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher?
Basis: Alle Befragten

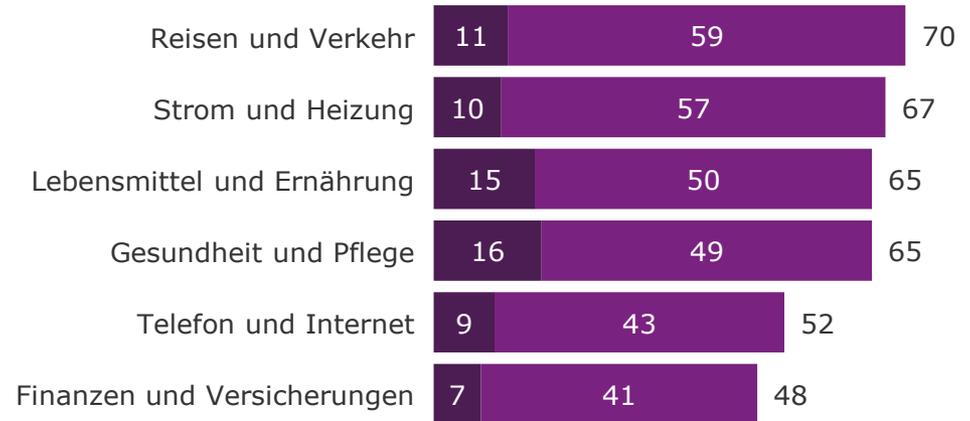
Verfassung des Verbraucherschutzes in Deutschland

Viele sehen Nachholbedarf, vor allem bei Finanzen & Versicherungen

Verbraucherschutz insgesamt



Verbraucherschutz in einzelnen Lebensbereichen



■ sehr gut ■ eher gut ■ eher nicht gut ■ gar nicht ■ weiß nicht, k.A.

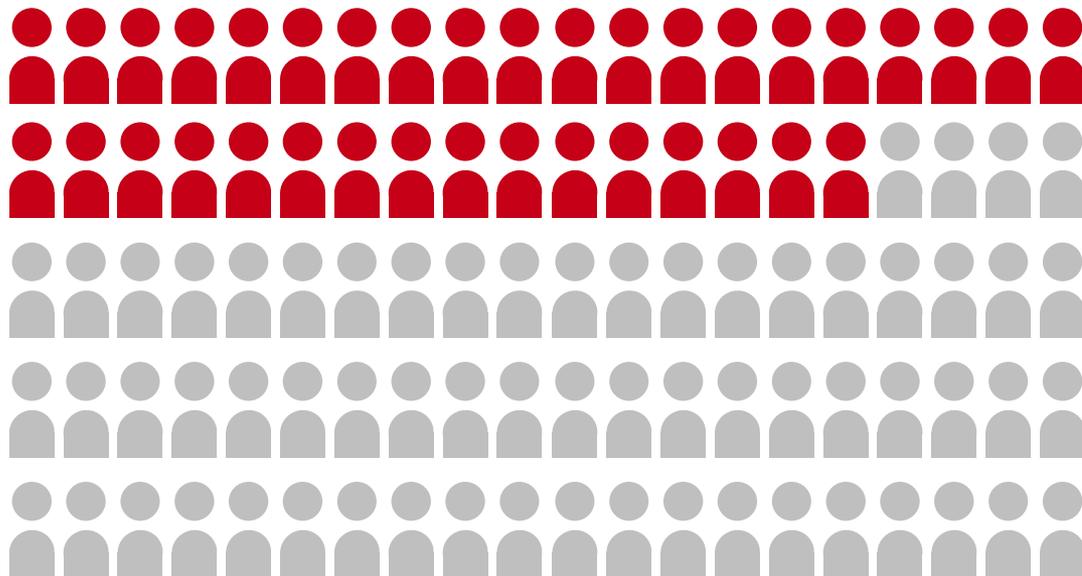
Angaben in Prozent; Ringinneres: Summe der Nennungsanteile „sehr gut“ + „eher gut“

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?

Basis: Alle Befragten

Mangelnder Verbraucherschutz: Persönliche Erfahrungen

Mehr als jeder dritte Verbraucher berichtet davon



36%

berichten von **konkreten persönlichen Erfahrungen** mit mangelndem Verbraucherschutz

Jeder Fünfte war sogar 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?

Basis: Alle Befragten

KANTAR EMNID

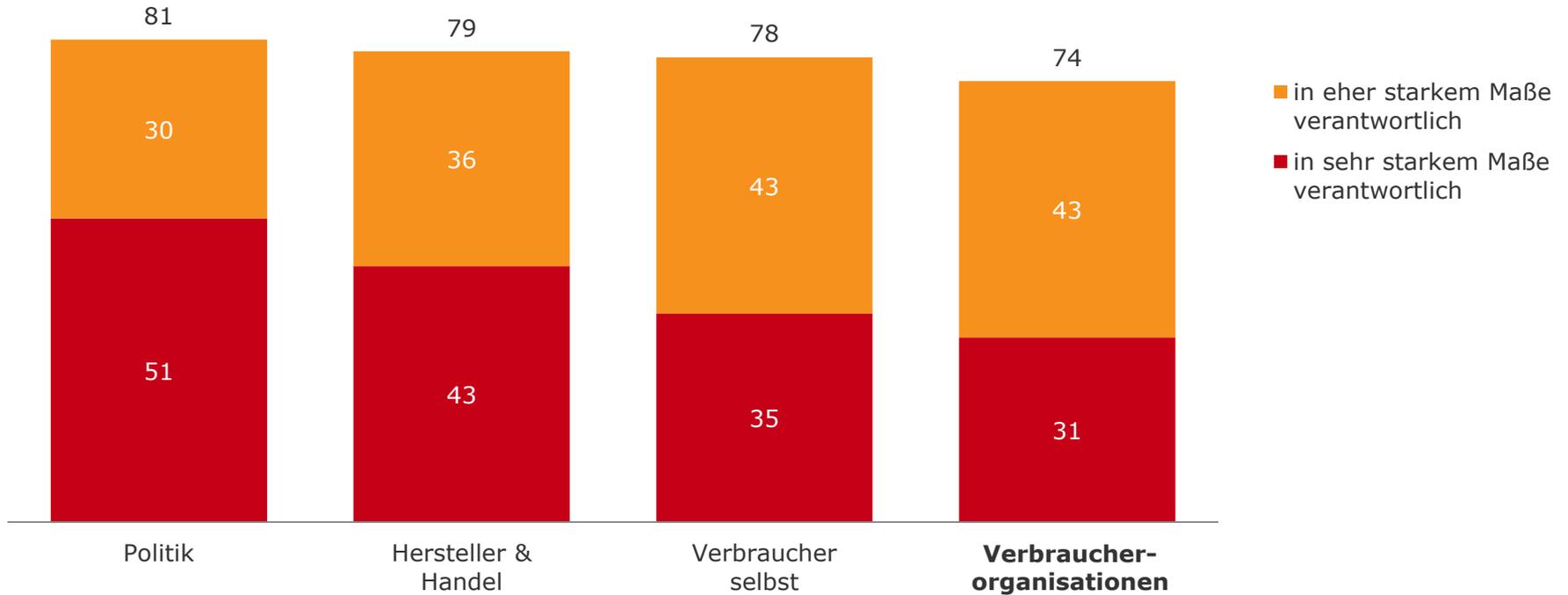
Verbraucher Report 2016

verbraucherzentrale

Bundesverband

Verantwortung für Verbraucherschutz

Verbraucher sehen alle Akteure in der Verantwortung –
Verbraucherpolitik mit Sonderrolle



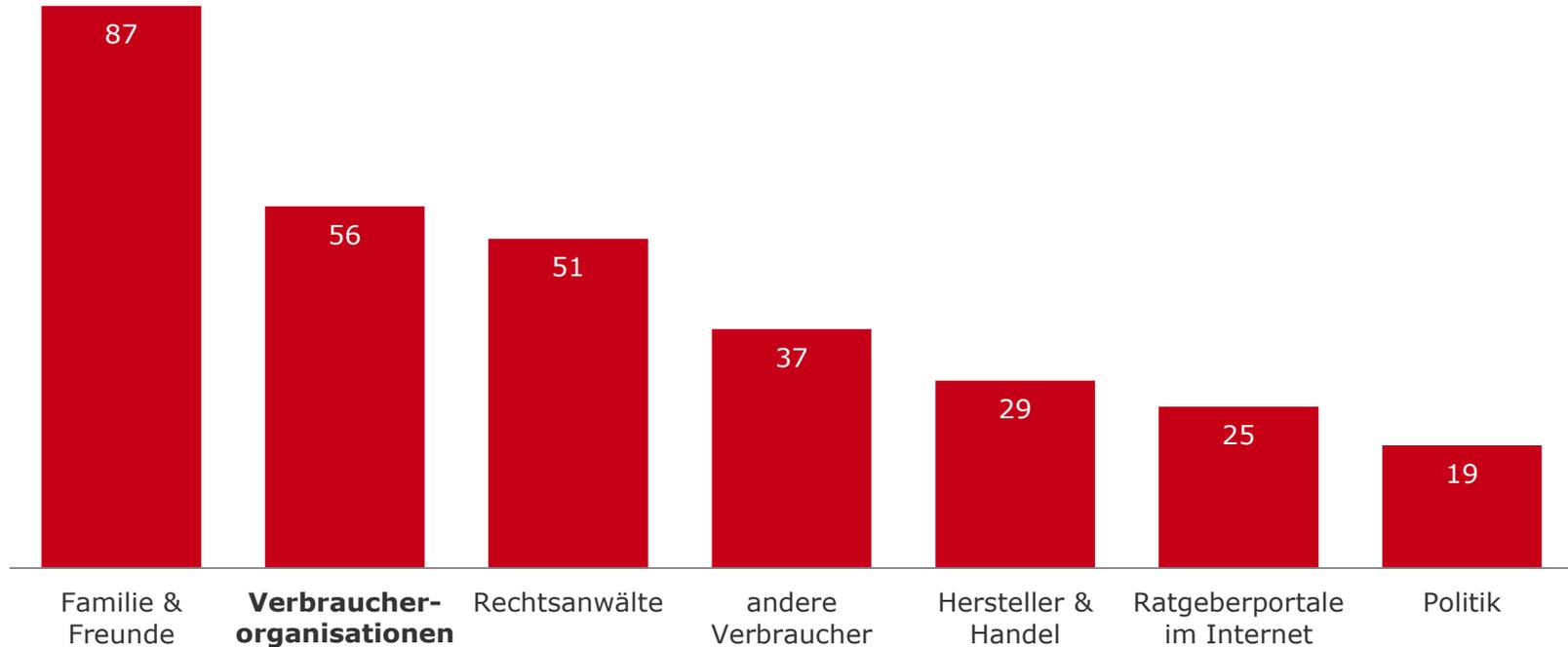
Angaben in Prozent

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

Basis: Alle Befragten

Verbrauchervertrauen

Persönliches Umfeld mit Abstand vorn, Verbraucherorganisationen belegen zweiten Rang



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?

Basis: Alle Befragten

Maßnahmen zur Verbesserung des Verbraucherschutzes

Am häufigsten wird ein generell stärkeres Bewusstsein für Fragen des Verbraucherschutzes gefordert



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?

Basis: Alle Befragten

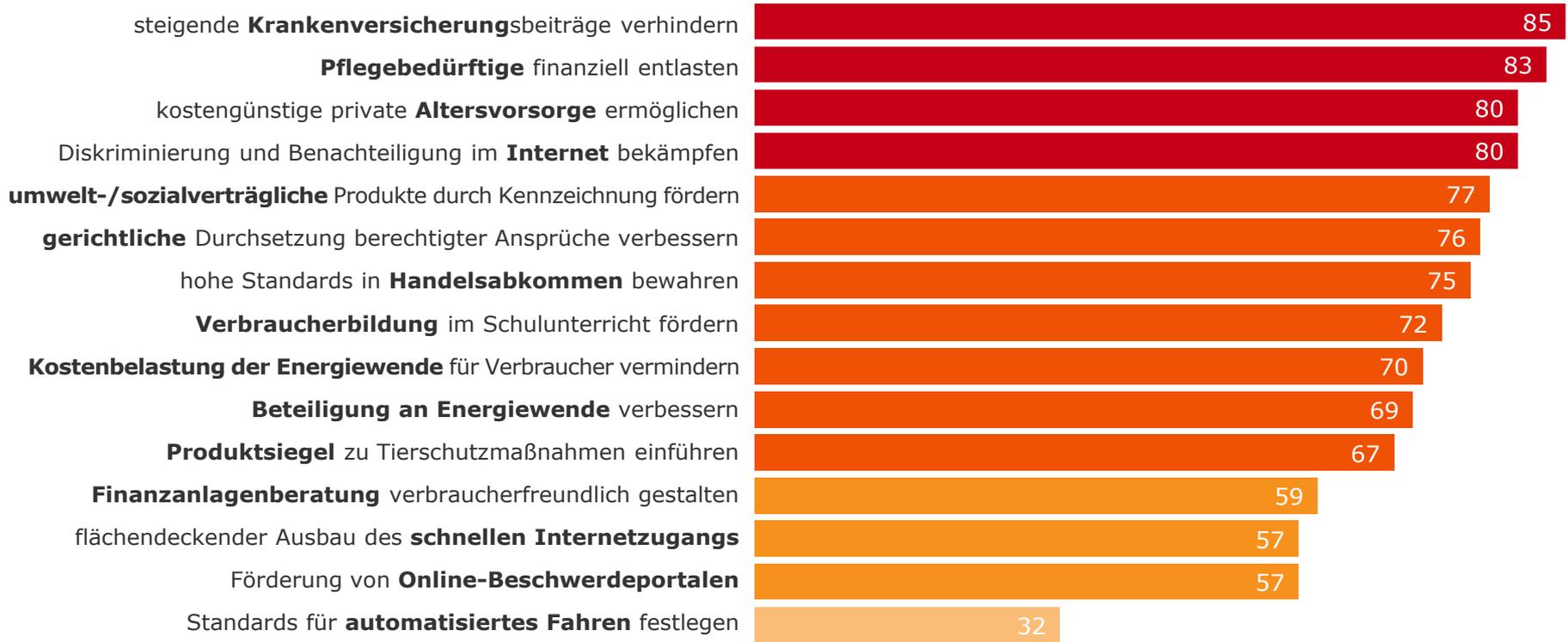
2

Schwerpunktthema

Bundestagswahl 2017 und vzbv-Themen

Wichtige Politikziele der nächsten Bundesregierung

Themenkreis Krankheit, Pflege und Alter zusammen mit Online-Diskriminierung aus Verbrauchersicht am wichtigsten



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

Frage: Im Herbst 2017 sind Bundestagswahlen. Für wie wichtig halten Sie es, dass die nächste Bundesregierung die folgenden Ziele verwirklicht?

Basis: Alle Befragten