

KANTAR EMNID

verbraucherzentrale

Bundesverband

Verbraucherreport

Infografiken

Juli 2018

Studiensteckbrief

Verbraucherreport 2018



Befragungsgebiet

Bundesrepublik
Deutschland



Grundgesamtheit

Deutschsprachige Bevölkerung
in Privathaushalten
ab 14 Jahren



Stichprobengröße

1.009 Interviews



Auswahlverfahren

Repräsentative
Zufallsstichprobe



Methode

Telefonische Interviews
(CATI Dual Frame)



Erhebungszeitraum

03. bis 11. Juli
2018

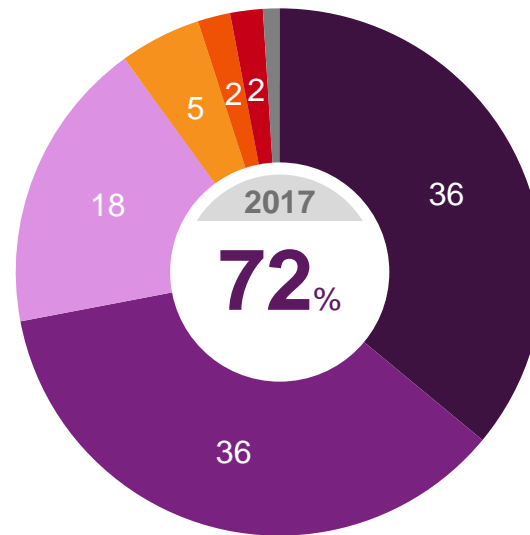
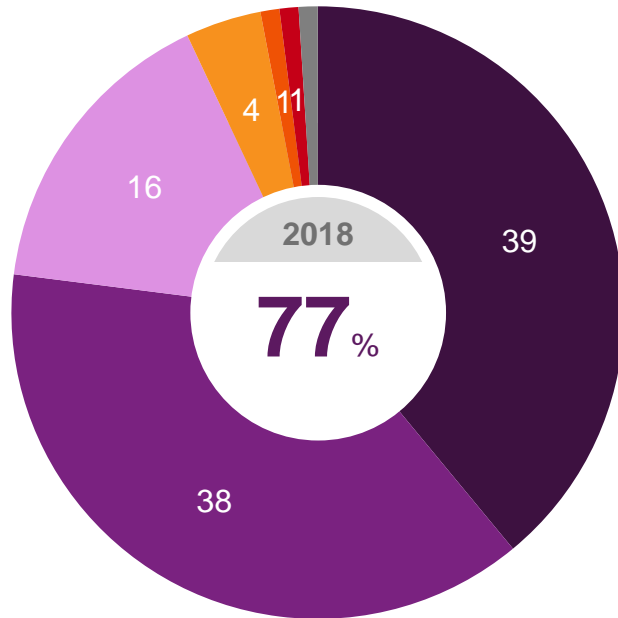
Vergleichsstudie

April 2017 (n = 1.016)

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.

Bedeutung des Verbraucherschutzes in Deutschland

Notwendigkeit von Verbraucherschutz unbestritten und wichtiger denn je



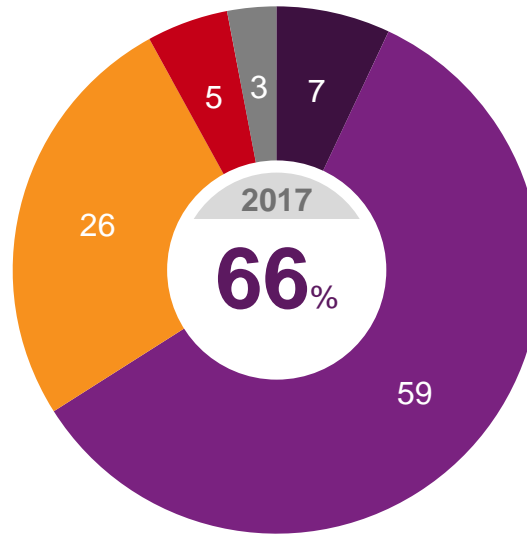
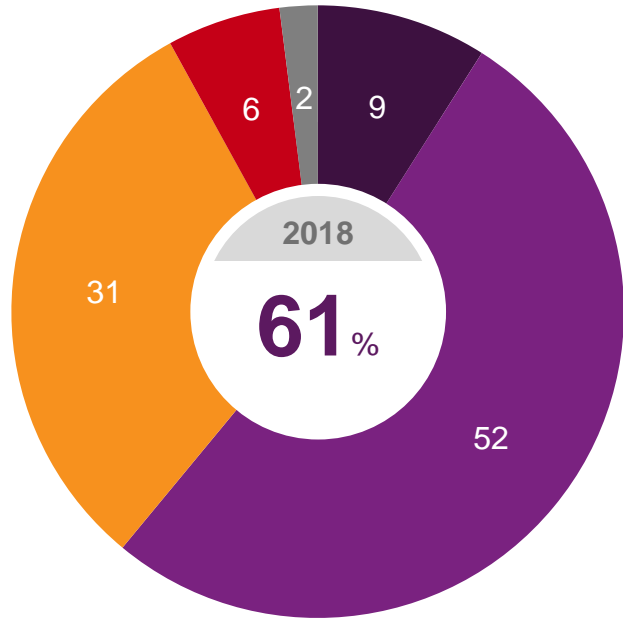
- äußerst wichtig
- wichtig
- eher wichtig
- eher unwichtig
- unwichtig
- völlig unwichtig
- weiß nicht, keine Angabe

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

Nur mehr sechs von zehn Verbrauchern fühlen sich zumindest „eher 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?

Verfassung des Verbraucherschutzes in Deutschland: Lebensbereiche

Deutlicher Rückgang in den Bereichen Gesundheit und Pflege sowie Telefon und Internet

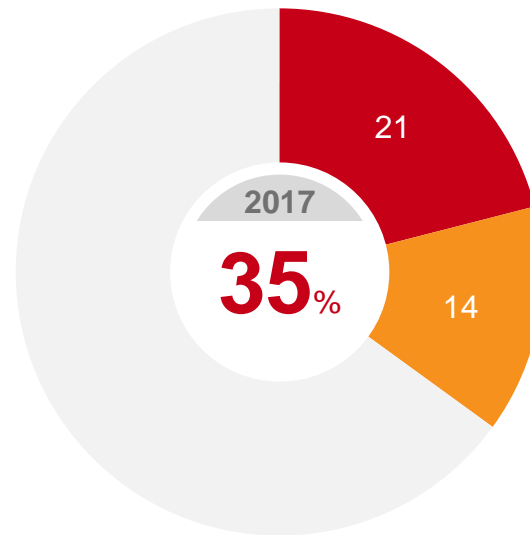
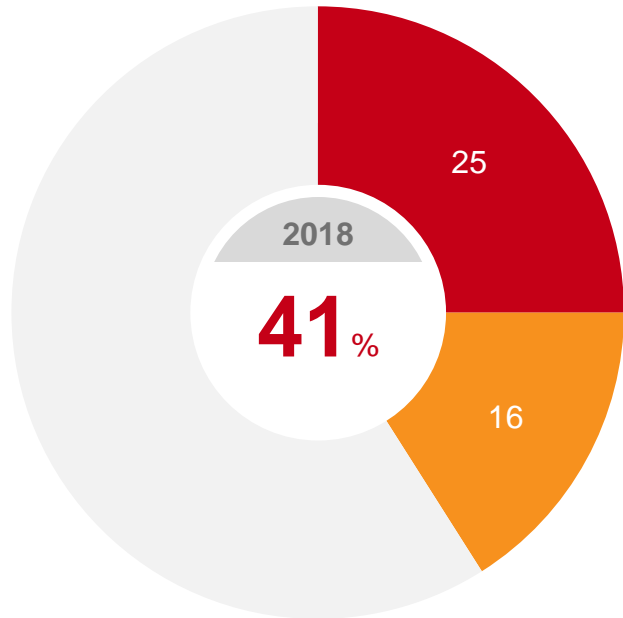


Dargestellt: Summe der Nennungsanteile „sehr gut geschützt“ und „eher gut geschützt“ in Prozent

Fragen: Und wie ist das in den verschiedenen Lebensbereichen: Wie gut meinen Sie sind Ihre Interessen als Verbraucher in den folgenden Bereichen geschützt?

Mangelnder Verbraucherschutz: Persönliche Erfahrungen

Vier von zehn haben bereits schlechte Erfahrungen machen müssen – Tendenz: steigend



■ mehrfach betroffen

■ einmal betroffen

Ringinneres

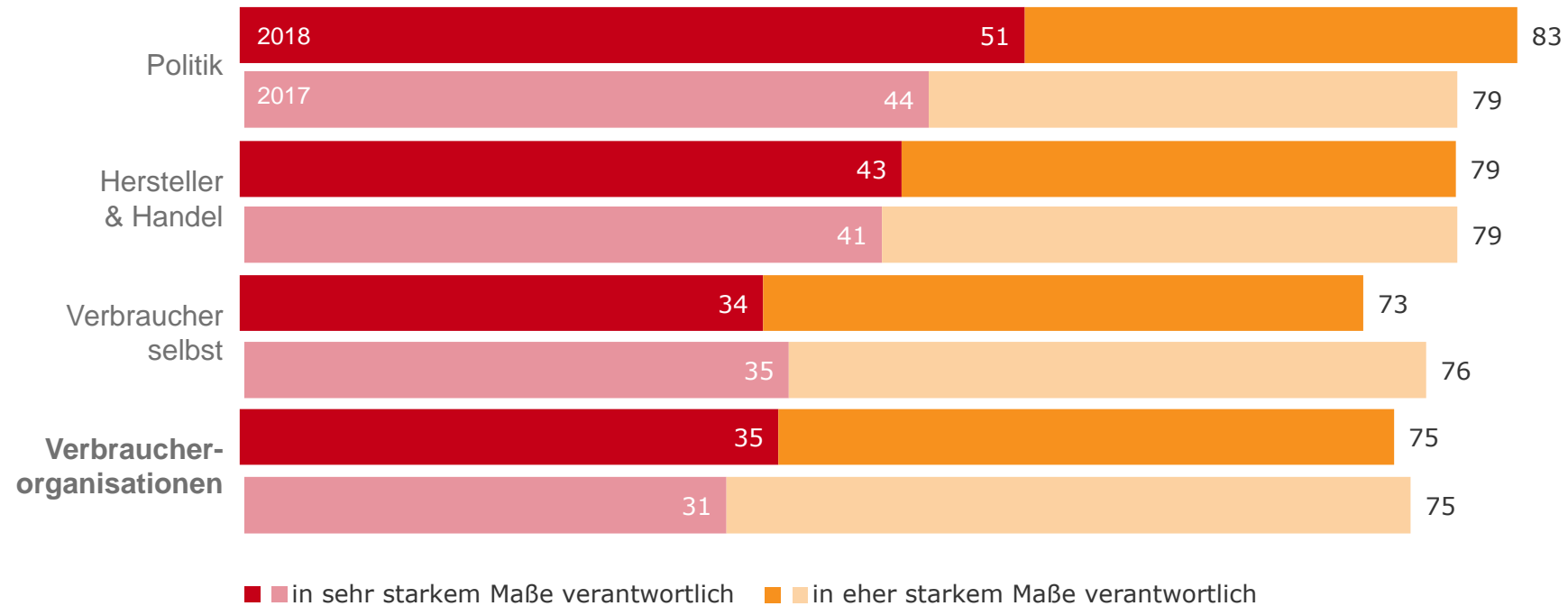
Mindestens einmal betroffen

Angaben in Prozent

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

Verantwortung für Verbraucherschutz

Verantwortung tragen alle – stärker als andere jedoch die Politik

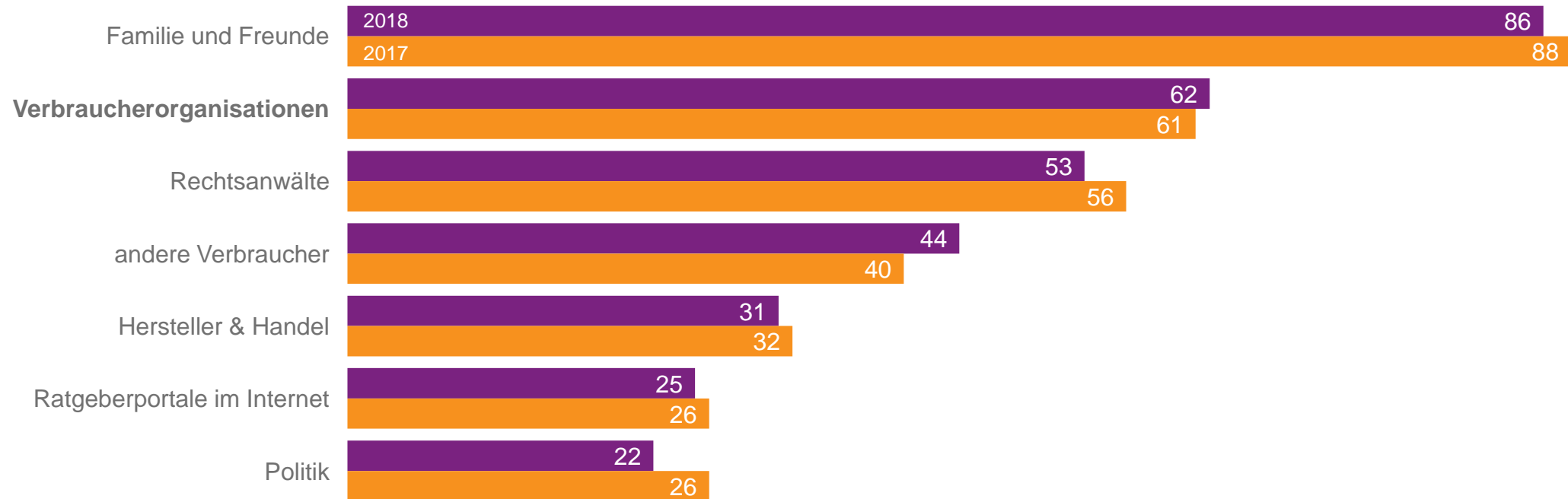


Angaben in Prozent

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

Verbrauchervertrauen

Persönliches Umfeld präferiert, Verbraucherorganisationen auf Rang 2 der Prioritätenliste



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

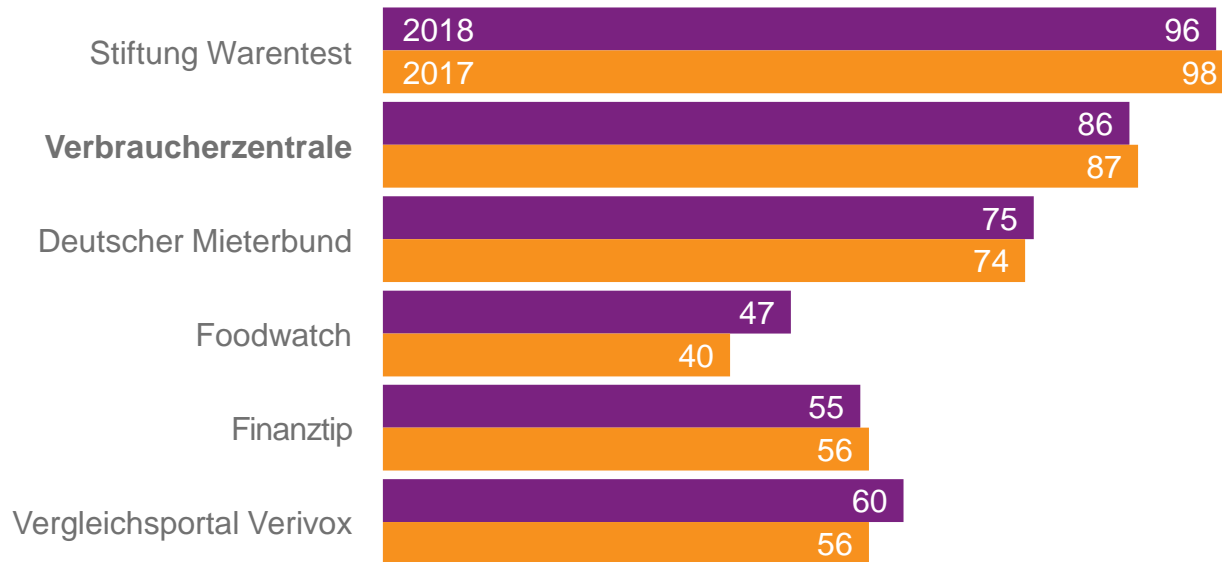
Frage: Wie stark vertrauen Sie beim Thema Verbraucherschutz den folgenden Personen oder Institutionen?

Verbrauchervertrauen: Verbraucherorganisationen im Detail

Verbraucherzentrale in puncto Bekanntheit und Vertrauen nur von Stiftung Warentest übertroffen

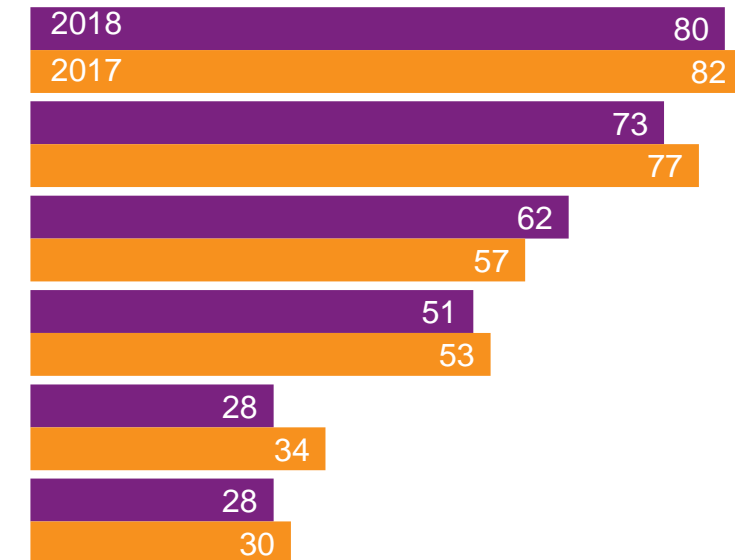
Bekanntheit von Verbraucherorganisationen

Dargestellt: „bekannt“



Falls bekannt: Verbrauchervertrauen

Dargestellt: Summe der Anteile „sehr“ + „eher“ starkes Vertrauen

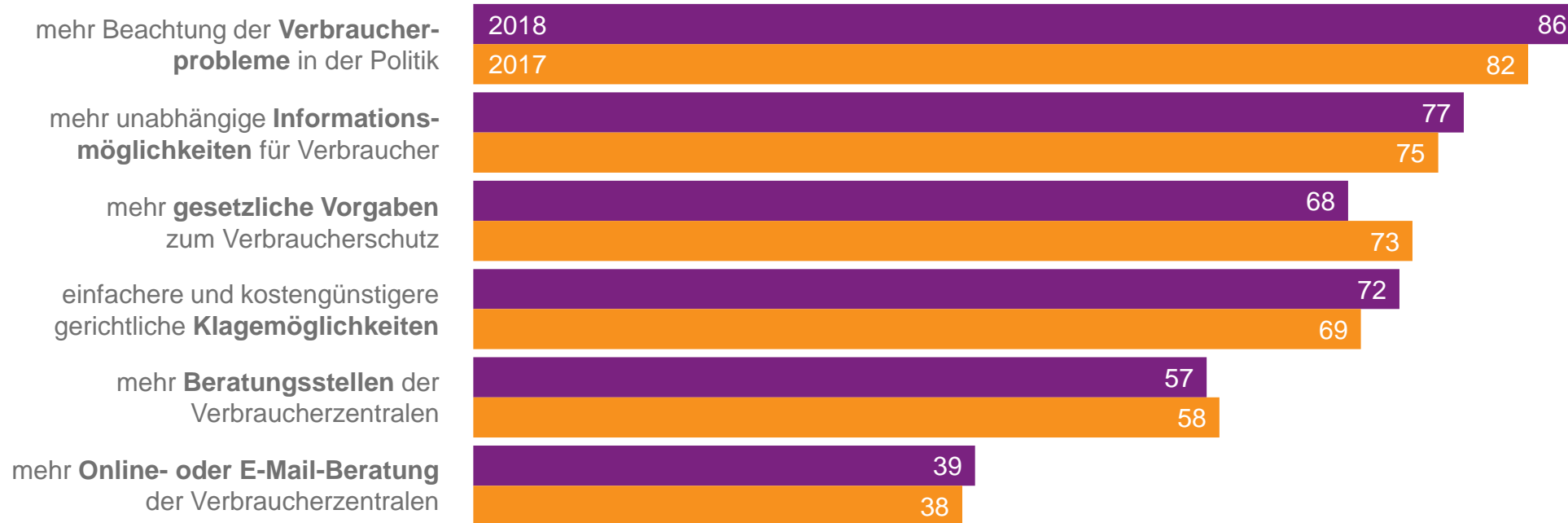


Dargestellt: Summe der Nennungsanteile „sehr starkes“ und „eher starkes Vertrauen“ in Prozent

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?

Wichtigkeit verschiedener Forderungen an die Politik

Verhinderung von Altersarmut stößt auf die größte Resonanz

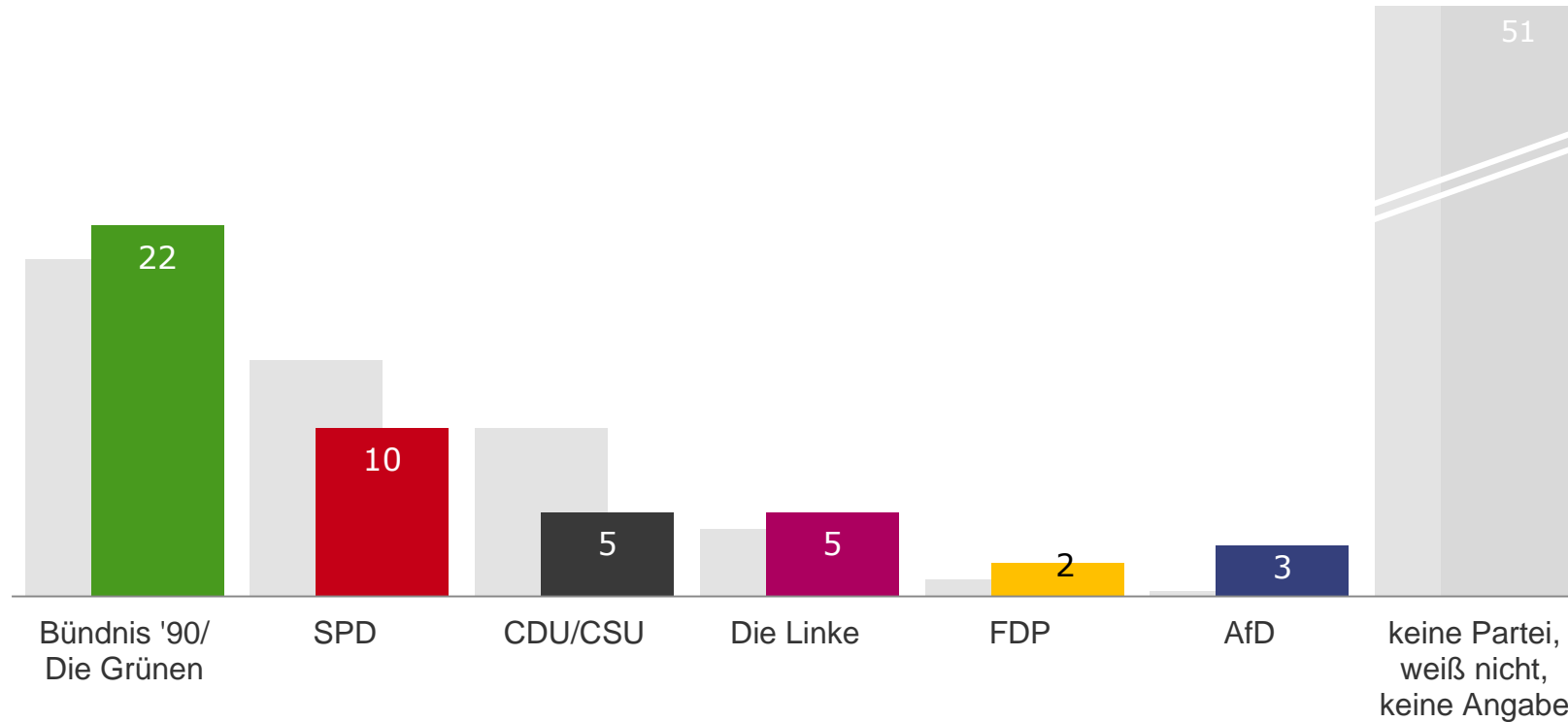


Dargestellt: Summe der Nennungsanteile „äußerst wichtig“ und „wichtig“
Frage: Für wie wichtig halten Sie folgende Forderungen an die Politik?

Engagement der Parteien für Verbraucherschutz

Regierungsparteien verlieren an Vertrauen, Profiteur: die Grünen

Nach wie vor jeder Zweite unentschieden bzw. gar kein Zutrauen zu einer Partei



Graue Balken im Hintergrund: Antworten 2017, Angaben in Prozent

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