

Verbraucher und Verbraucherinnen 2016

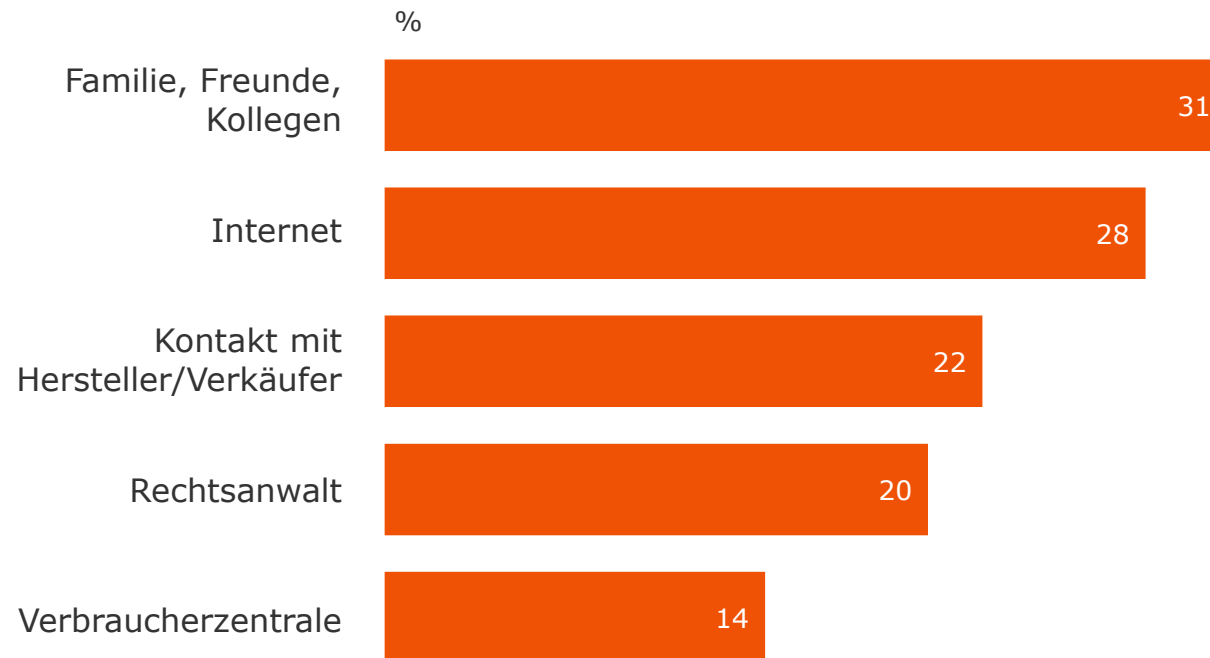
Umfrage zum Beratungsangebot der Verbraucherzentralen

Januar 2016



Informationskanäle (ungestützte Abfrage)

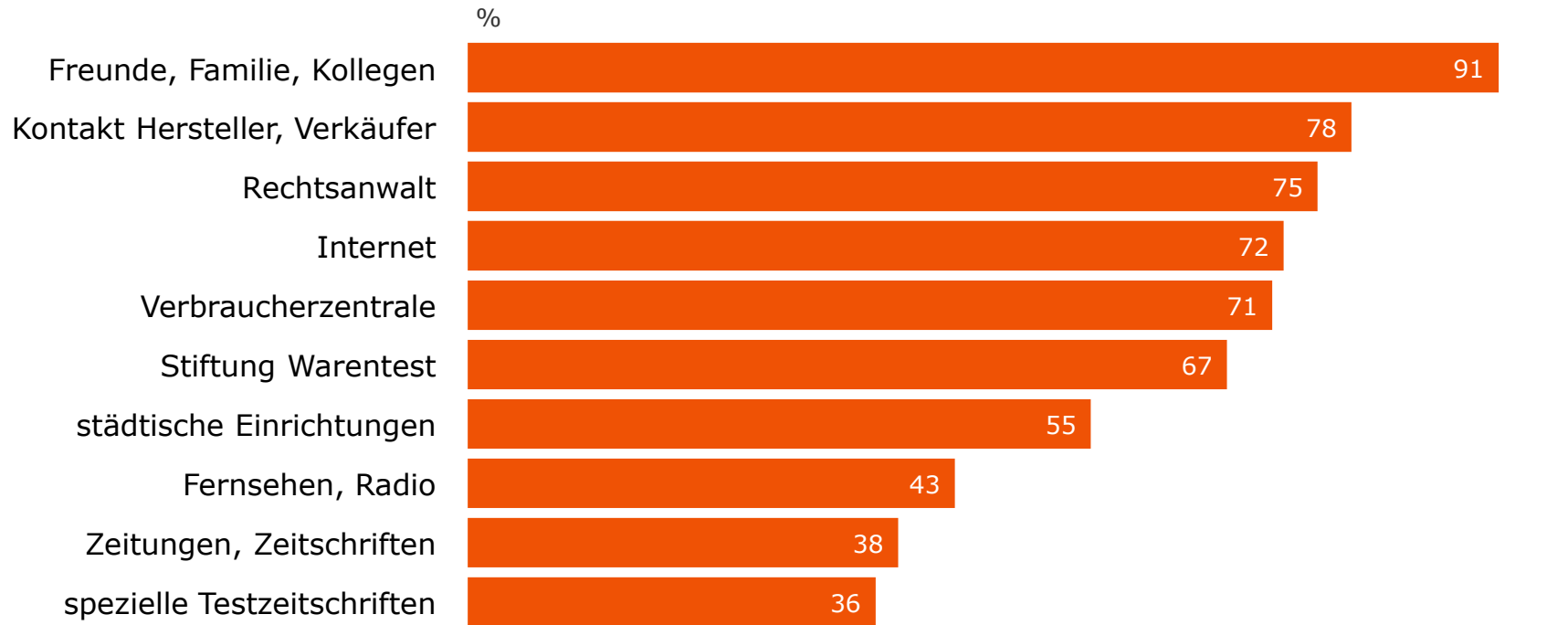
Problemlösungssuche vorrangig in Eigenregie



Mehrfachnennungen möglich

Informationskanäle (gestützte Abfrage)

Privates Umfeld häufigste Informationsquelle

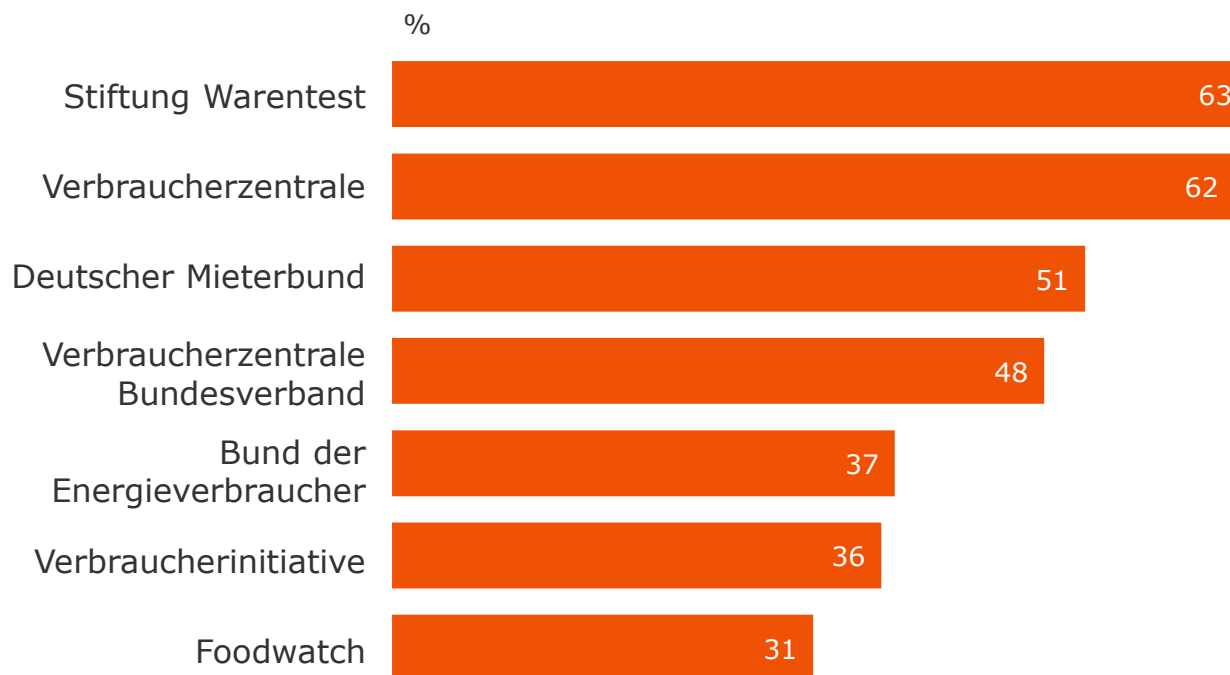


Mehrfachnennungen möglich

Vertrauen gegenüber bekannten Organisationen

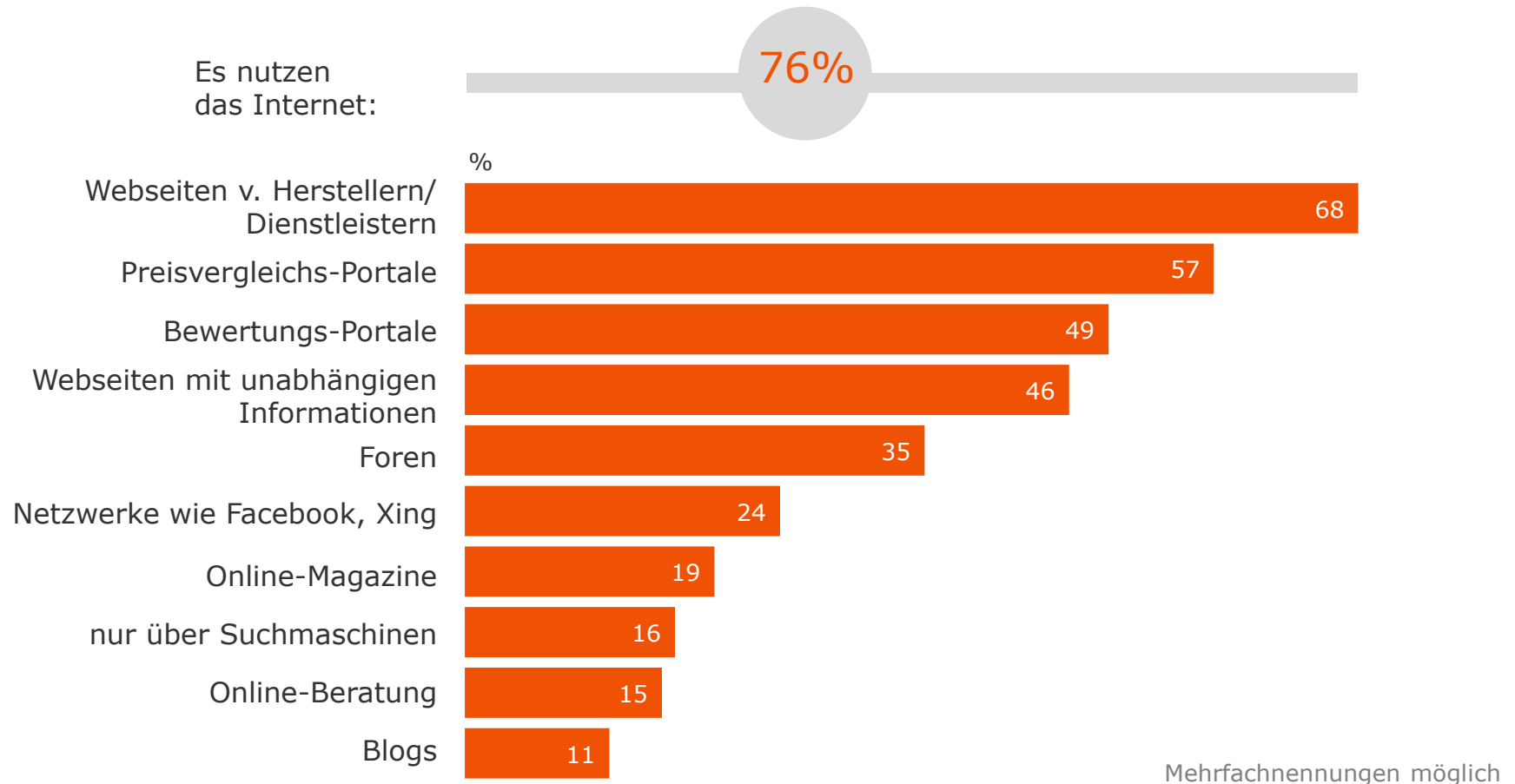
Besonders hohes Vertrauen gegenüber der Stiftung Warentest und der Verbraucherzentrale

Darstellung der Top-2-Werte „sehr stark“ + „stark“ (5-stufige Skala)



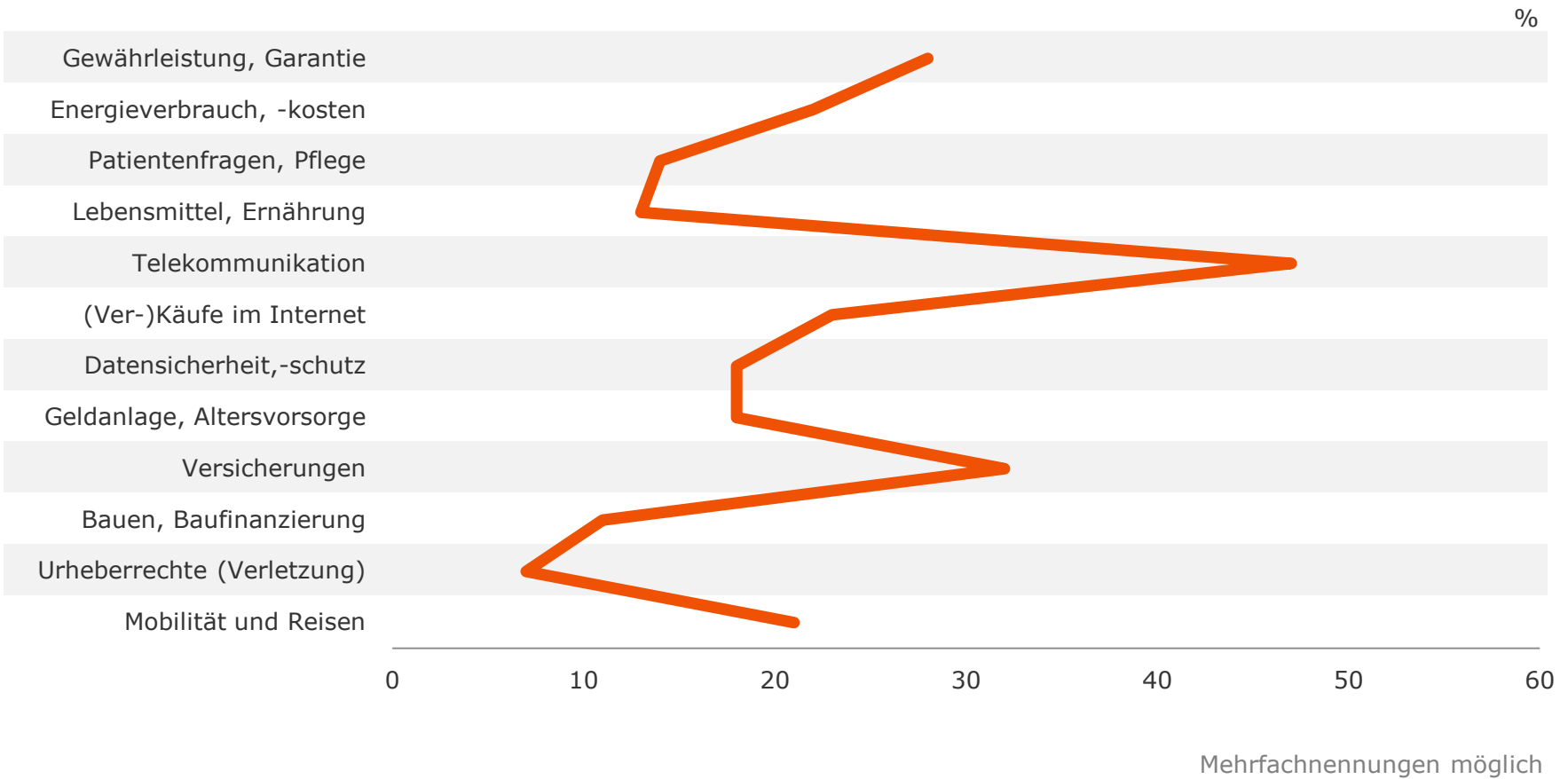
Internetnutzung – Seiten im Detail

Herstellerseiten gefragter als Info-Seiten unabhängiger Anbieter



Verbreitung von Problemen

Probleme im Bereich Telekommunikation am häufigsten



TNS Emnid

Nutzerstudie

[Januar 2016] 6]

Frage: Käufe oder Vertragsabschlüsse sind manchmal ja auch mit Problemen behaftet. Bitte sagen Sie mir, ob Sie persönlich in einem der folgenden Bereiche schon einmal Fragen oder Probleme hatten.

Basis: 1.001 Befragte

Bekanntheit der Themenfelder von Beratung

Nicht alle Bereiche gleich gut bekannt

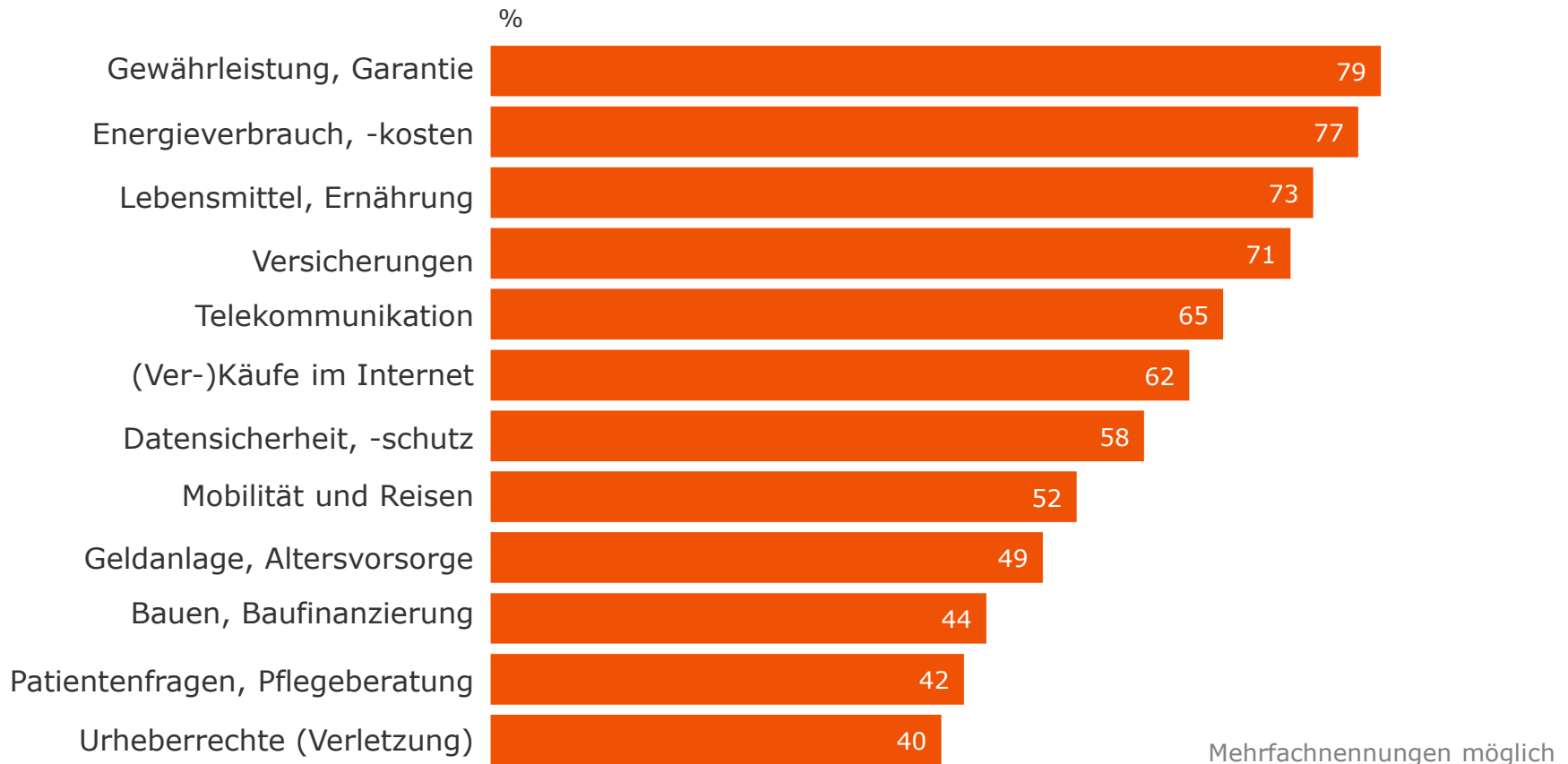
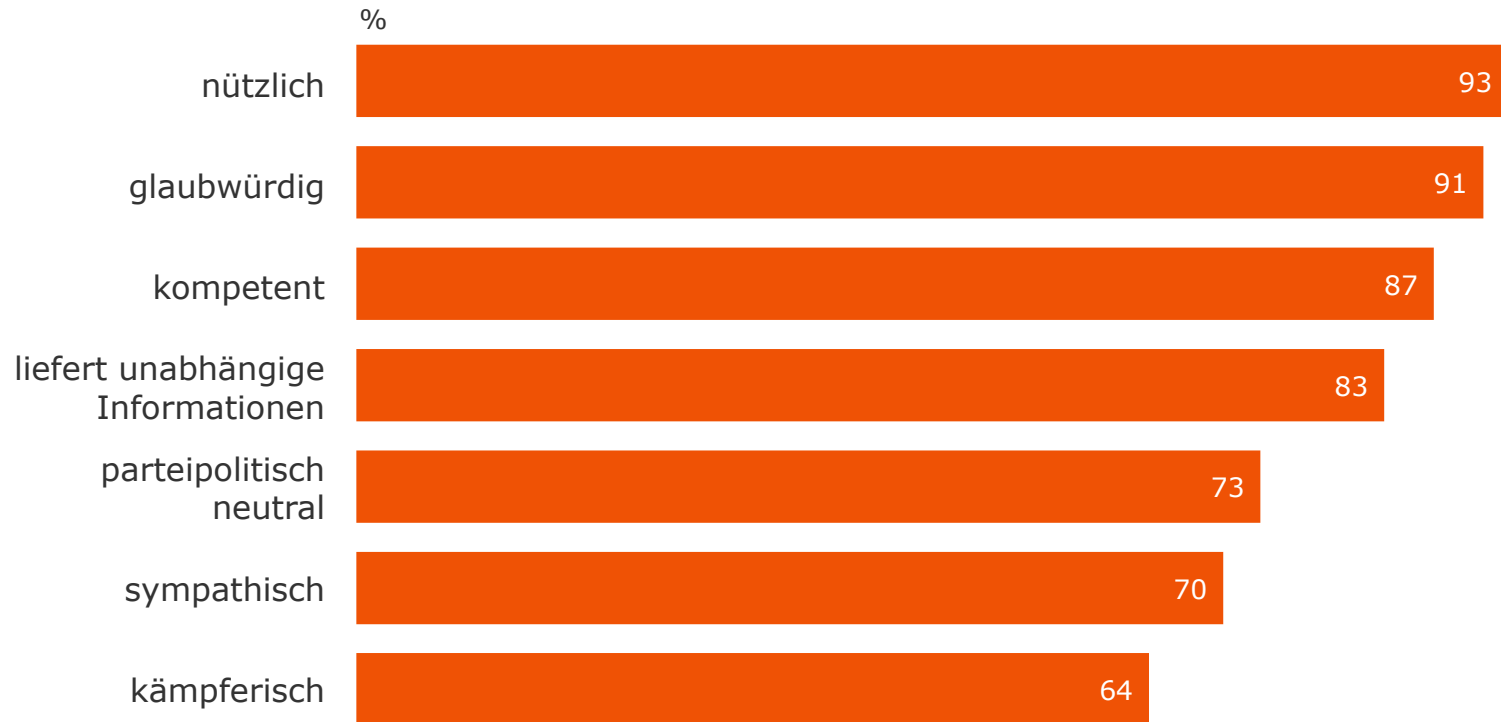


Image der Verbraucherzentrale

Sehr gutes Image – jeweils etwa neun von zehn Verbrauchern bescheinigen Nützlichkeit, Glaubwürdigkeit und Kompetenz

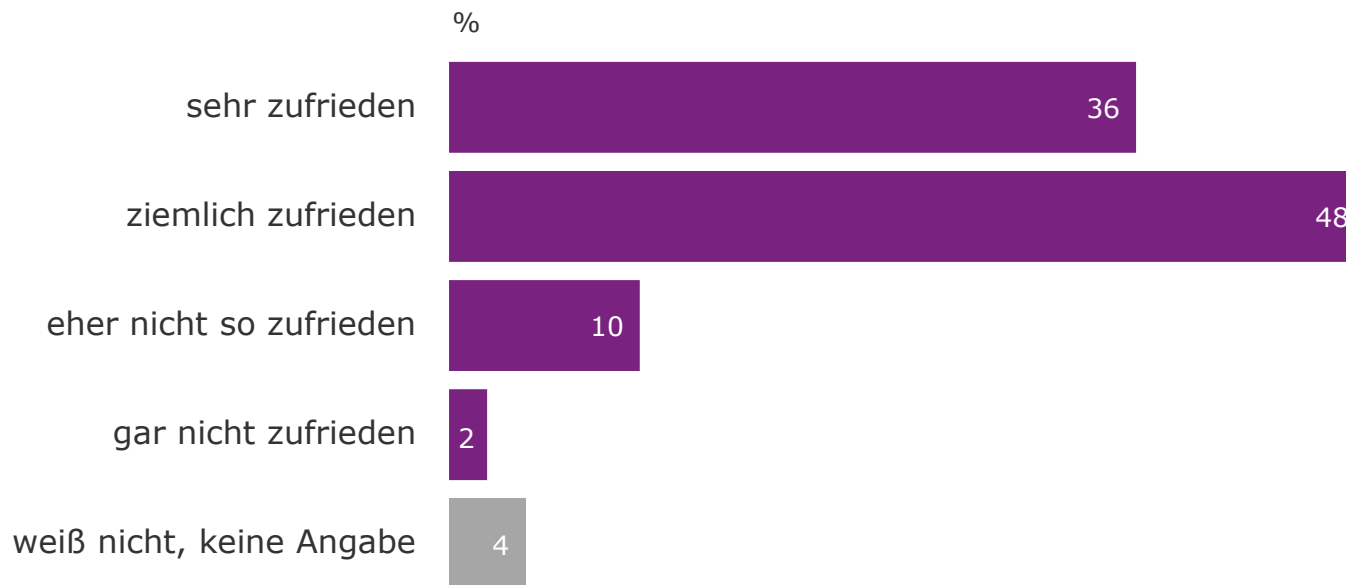
Darstellung der Top-2-Werte „trifft sehr zu“ + „trifft eher zu“(4-stufige Skala)



Zufriedenheit mit der Beratung

Insgesamt hohe Zufriedenheit

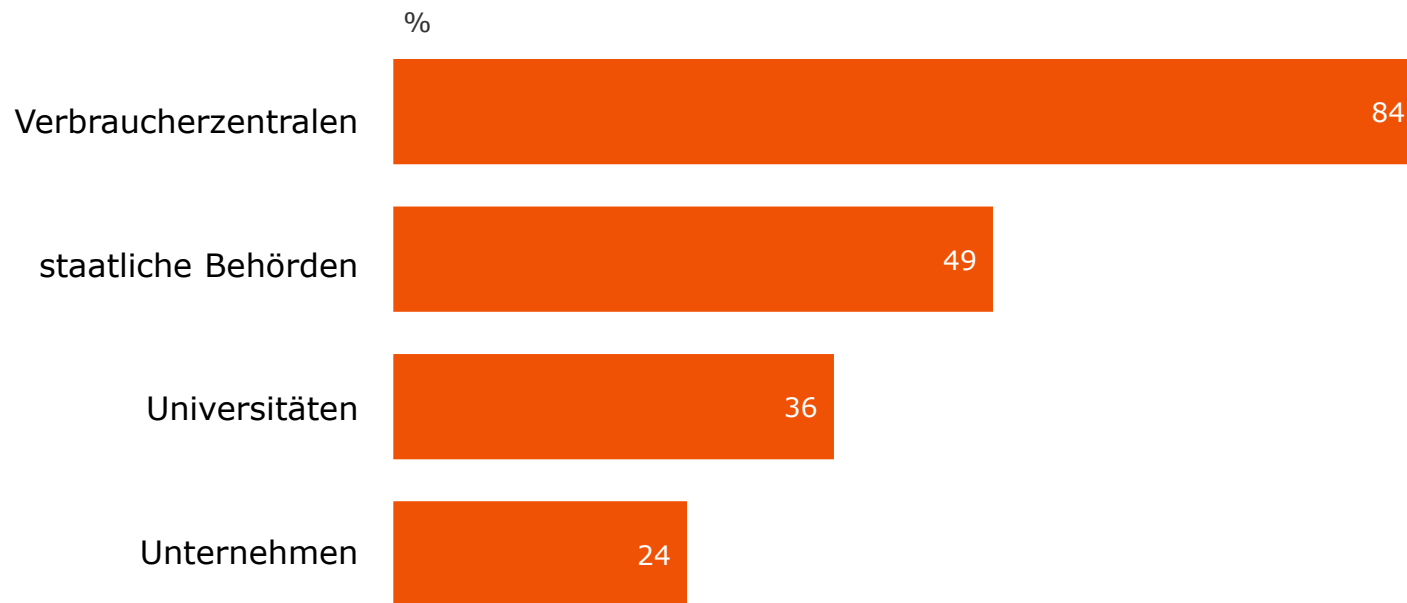
84% der VZ-Beratenen waren mit der Beratung sehr / ziemlich zufrieden



Marktbeobachtung

verbraucherzentrale

Eindeutig: Verbraucherzentrale ist die am besten geeignete Stelle



Mehrfachnennungen möglich



TNS Emnid

Nutzerstudie

[Januar 2016 | 10]

Frage: Wer soll Ihrer Meinung nach die Marktbeobachtung übernehmen?

Basis: 1.001 Befragte

Marktbeobachtung in welchen Bereichen

Beobachtungsbedarf in allen Bereichen – vor allem aber bei Lebensmitteln und Energie

