

13.2.23

Zusammenfassende Darstellung  
der Ergebnisse zur Untersuchung  
der Broschüre

" ALS VERBRAUCHER MUß ICH  
WISSEN..... "

ARCHIVEXEMPLAR AH

Reg.-No. 120016

Reg.-Nr. (13.2.23): 2. 23

Stichprobe der Untersuchung

Insgesamt erzielte Interviews 261

davon ausgeschieden wegen:

Nichterhalt der Broschüre, zu kurzer  
Zeitraum zwischen Erhalt und der Befra-  
gung etc. -17

In der Auswertung einbezogen 244

Diese gliedern sich wie folgt auf:

	Besteller der Bro- schüre	Bezieher aufgrund des Preisausschreibens
vor Erhalt der Bro- schüre	42	-
1-2 Wochen nach Er- halt	49	44
3-4 Wochen nach Er- halt	<u>50</u>	<u>59</u>
	141	103

Generelle Einschätzung des Verbraucherschutzes

Verständnis des Verbraucherschutzes

Frage 1: In letzter Zeit wird häufig vom Verbraucherschutz gesprochen.  
Können Sie uns bitte sagen, was Sie hierunter verstehen?

	%
Schutz des Verbrauchers, Wahrung seiner Rechte, Schutz vor Übervorteilung	57
Aufklärung des Verbrauchers	19
gesetzliche Bestimmung	10
Bestimmungen hinsichtlich Haltbarkeit	10
Aktionen des Staates/Regierung	10
Information über preiswerte Angebote	9
Institution zum Schutz des Verbrauchers	6
Vermittlungsstelle, die bei Fragen zwischen Verbraucher und Geschäften regelnd eingreift	6
Bestimmungen hinsichtlich Fremdstoffe, Zusätze	5
Bestimmungen hinsichtlich Frische	5
Bestimmungen hinsichtlich Gewicht	5

Zuständigkeit für den Verbraucherschutz

3. Wer bemüht sich insbesondere darum, daß die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?

	%
Regierung/ Staat	37
Verbraucherzentrale	21
Verbraucherverbände	16
Gesundheitsministerium/Familienministerium	13
Verbraucherschutz	12
Stiftung Warentest	9
Gesundheitsamt	7
Ordnungsamt	7
Gewerbeaufsichtsamt	6
chem. Untersuchungsämter	5

Wichtigkeit des Verbraucherschutzes

Frage 4b: Wenn Sie einmal den Verbraucherschutz von seiner Wichtigkeit her einschätzen. Für wie wichtig halten Sie ihn?

	total %	ohne Kenntnis oder Broschüre %	1-2 Wochen Nutzung %	3-4 Wochen Nutzung %
sehr wichtig	83	76	82	86
wichtig	16	24	17	13
weniger wichtig	1	-	1	1
unwichtig	-	-	-	-

Eigene Probleme im Zusammenhang mit den Rechten als Verbraucher

Frage 6: Haben Sie sich selbst schon einmal mit Fragen und Problemen beschäftigt, die sich auf Ihre Rechte als Verbraucher beziehen?

	%
ja	45
nein	55

Frage 6a: Was war dies im einzelnen?

Beanstandungen	31
Veröffentlichungen der Verbraucherzentralen	12
Pressemeldungen	7
Gewichtskontrolle	5
Giftstoffe in Lebensmitteln	5

Kenntnis von Informationsmaterial zum Thema Verbraucherschutz

Frage 7: Kennen Sie Informationsmaterial zu diesem Thema?

	%
ja	73
nein	27

Frage 7a: Können Sie mir bitte sagen, um was es sich im einzelnen handelt?

Als Verbraucher muß ich wissen	52
Testzeitung - Warentest	25
Broschüren	14
Zeitungsveröffentlichungen	14
Prospekte, Broschüren der Regierung	7
ARD-Ratgeber	6
Broschüren des Familienministeriums	6

Erwartungshaltung an die Broschüre

Erwartung an den Inhalt der Broschüre

Frage 11: Über welche Themen muß Ihrer Meinung nach die Broschüre auf alle Fälle Auskunft geben?

	%
wie man als Verbraucher seine Rechte wahren kann, Beschwerdemöglichkeiten	29
Herstellung	21
Qualitätsbezeichnungen	21
preiswertes Einkaufen	19
Beschriftung der Packungen	12
Schutz der Gesundheit	12
Aufklärung über das Warenangebot	10

Anforderung an die Broschüre hinsichtlich der Verwendung

Frage 14: Wie sollte die Broschüre aussehen, denken Sie etwa an eine Broschüre, die man durchliest, um dann gut informiert zu sein, oder an ein kleines Nachschlagwerk, das man immer wieder benutzt?

	%
zum Durchlesen	5
Nachschlagwerk	55
beides	41

BEURTEILUNG DER BROSCHÜRE

---

Erster Eindruck von der Broschüre

Frage 10: Welchen ersten Eindruck hatten Sie von dieser Broschüre? Bitte nennen Sie mir auch Einzelheiten

	%
gefällt mir	21
neue Informationen	21
übersichtlich	17
aufschlußreich	16
umfassend	15
interessant	11
nützlich	10
gut gegliedert	9
verständlich	5
wenig Neues	5

Erinnerung an den Umschlag der Broschüre

Frage 11: Was wird auf dem Umschlag der Broschüre dargestellt?

	%
Mindesthaltbarkeit, Etikett, verpackter Schinken, verpackte Fleischwaren	44
Hausfrau, Kunden	36
Supermarkt	36
Verkäuferin	15
Stück Fleisch	13
Frau	12
einkaufsbewußte Frau	6
Einkaufskorb	5

Herausgeber der Broschüre

12. Wer gibt diese Broschüre heraus?

	%
Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit	44
Bundeszentrale für gesundheit- liche Aufklärung	42
Verbraucherverband	8
Regierung/Staat	6
Ministerium	5

Positive Einschätzung der Broschüre

13. Wenn Sie die Broschüre einmal insgesamt sehen, was gefällt Ihnen daran besonders gut?

	%
übersichtlich	35
interessante Hinweise	19
gute Einteilung	19
alphabetische Zusammenstellung	16
ausführlich	10
umfassend	10
leicht verständlich	9
handliches Format	8
Eingehen auf einzelne Lebensmittel	7
genaue Erklärung	7
alphabetische Ordnung	5

Verständlichkeit der Broschüre

Frage 25a: Gibt es einzelne Dinge, die Ihnen unklar geblieben sind?

	%
ja	6
nein	94

Ausreichende Information durch die Broschüre

Frage 23: Gibt es Fragen oder Probleme, die Sie als Verbraucher haben und die durch diese Broschüre nicht beantwortet bzw. gelöst wurden?

	%
ja	29
nein	71

Frage 23a: Was war dies im einzelnen?

Haltbarkeitsdauer	19
rechtliche Fragen	17
Möglichkeiten der Vergleichbarkeit	10
Vorschriften über Lagerung im Geschäft	5
Verpackungsarten	5

Kritik an der Broschüre

Frage 13a: Und gibt es etwas, das Ihnen an dieser Broschüre nicht gefällt?

	%
ja	21
nein	79

Frage 13b: Was ist dies im einzelnen?

zu wenig intensiv	33
zu abstrakt, zu schwierig	9
Angaben zur Haltbarkeit	7
Kapitel zu Fleisch	5
Inhaltsverzeichnis ist unübersichtlich	5

Interesse an einzelnen Teilen der Broschüre

Frage 26: Wenn Sie jetzt einmal die Broschüre insgesamt sehen, welchen Teil finden Sie am interessantesten und welchen Teil finden Sie an zweiter Stelle am interessantesten?

	1. Stelle %	2. Stelle %
alles sehr interessant	17	9
Tiefkühlkost	13	6
Fleisch, Wurst	13	6
Kennzeichnung	8	5
Molkereierzeugnisse, Speiseeis	7	7
Haltbarkeit	7	4
Konservierungsstoffe	6	3
Getränke	5	3
Untersuchungsämter, Stellen für Beanstandungen	4	7

Bisherige Verwendung der Broschüre

Frage 18: Bitte sagen Sie mir einmal, was Sie im einzelnen mit der Broschüre gemacht haben?

	1-2 Wochen nach Erhalt %	3-4 Wochen nach Erhalt %
durchgelesen	22	42
durchgeblättert, über- flogen	32	28
habe mit Bedarf nach- geschlagen	22	20
interessante Punkte ge- nau gelesen	29	4
ein wenig gelesen	11	15
einzelne Artikel gelesen	5	12
über einzelne Produkt- gruppen informiert	1	15
weggelegt	4	8

Häufigkeit der Nutzung

Frage 18a: Wie oft haben Sie die Broschüre in der Hand gehabt?

	1-2 Wochen nach Erhalt %	3-4 Wochen nach Erhalt %
1mal	23	14
2mal	33	14
3mal	15	16
4mal	5	14
5mal	5	6
öfter als 5mal	2	17
mehrere Male	14	17

Aufbewahrungsort der Broschüre

Frage 18d: Wie bewahren Sie die Broschüre im Augenblick auf?

	1-2 Wochen nach Erhalt	3-4. Wochen nach Erhalt
	%	%
Bücherschrank, Wohn- zimmerschrank, Schrank	25	36
in der Küche	19	21
griffbereit	30	7
Küchenschrank	14	16
bei den Zeitschriften	10	6
Schreibtisch, Schreib- sachen	6	6

Gespräche über die Broschüre mit anderen Personen

31. Haben Sie mit anderen Leuten über diese Broschüre gesprochen?

	1-2 Wochen nach Erhalt	3-4 Wochen nach Erhalt
ja	31	40
nein	69	60

31a. Wer war dies?

In der Familie	62	55
Verwandte	7	30
Freund und Freundin	21	11
im Büro, Arbeitsplatz	10	18
Bekannte	17	11
Nachbarn	21	5

Bestehendes Interesse an zusätzlichen Informationen

Frage 33: Sind Sie an zusätzlichen Informationen zum Thema "Verbraucherschutz" interessiert?

	%
ja	63
nein	37

Frage 33a: Welcher Art sollte diese Information sein?

eine Erweiterung, Ergänzung	28
Ausweitung auf andere Konsumgüter, Gebrauchsgüter	25
mehr Aufklärung in den Massenmedien	16
Informationen über evtl. Veränderungen	12
Vorschriften für den Einzelhandel	6
Preise	5

Einkaufsverhalten und Kenntnis

## Einstellung des Verbrauchers zum Konsumerismus

	stimme vollkom- men zu	stimme weitgehend zu	stimme weit- gehend nicht zu	stimme über- haupt nicht zu
	%	%	%	%
Die meisten Hersteller sind mehr daran interessiert Gewinn zu machen, als an die Interessen des Verbrauchers zu denken.	30	34	18	5
Im Verlauf der letzten Jahre hat sich die Qualität der meisten Produkte verschlechtert.	6	18	47	27
Die große Anzahl an konkurrierenden Produkten macht die richtige Entscheidung sehr schwierig.	28	46	18	5
Bei den meisten Produkten sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Marken sehr gering.	23	42	27	7
Die Probleme des Konsumenten sind heute weniger groß als vor einigen Jahren.	11	24	39	22
Die Probleme als Konsument sind verglichen mit anderen Problemen innerhalb einer Familie gering.	28	35	29	6
Viele der Fehler, die der Konsument beim Einkauf begeht, sind auf die eigene Unachtsamkeit und Unwissenheit zurückzuführen.	54	32	9	2
Das Wissen, das man als Konsument benötigt, kann man sich auf einfache Weise beschaffen.	31	39	21	7
Die meisten Hersteller geben sich Mühe, die Beschwerden und Schwierigkeiten des Verbrauchers zu beheben.	16	51	23	7
Die Regierung/der Staat sollte eine unterste Grenze für die Qualität der Produkte nennen	54	31	9	4
Die Regierung/der Staat sollte mehr Einfluß auf die Werbung und den Verkauf von Produkten nehmen.	45	28	14	10
Die Regierung/der Staat sollte in stärkerem Maße den Verbraucher über seine Rechte informieren.	81	15	2	0

Wissen um das Mindesthaltbarkeitsdatum

Frage 48: Bei einigen Produkten ist vom Gesetz her vorgeschrieben das Mindesthaltbarkeitsdatum bzw. das Datum der Herstellung anzugeben, bei anderen Produkten wiederum ist es dem Hersteller freigestellt. Ich lese Ihnen nun eine Reihe von Produkten vor, bitte sagen Sie mir, ob Ihrer Meinung nach die Angabe des Mindesthaltbarkeitsdatum bzw. der Herstellung Vorschrift ist oder es dem Hersteller überlassen ist.

Vorschrift

	vor Erhalt der Broschüre %	1-2 Wochen nach Erhalt %	3-4 Wochen nach Erhalt %
Butter	93	89	91
er	62	36	49
Feinkostsalate/	69	82	75
Mayonnaise			
Fischkonserven	69	81	81
Fleischerzeugnisse	67	81	73
Gemüsekonserven	31	31	32
abgepackter Käse	60	60	62
Margarine	50	61	71
Milch	95	93	95
Östkaffee	7	11	12
Tiefkühlkost	69	80	84

Haltbarkeit der Tiefkühlkost

Frage 50: Wie lange hält sich Ihrer Meinung nach Tiefkühlkost maximal im Kühlschrank?

	vor Erhalt der Broschüre %	1-2 Wochen nach Erhalt %	3-4 Wochen nach Erhalt %
8 Stunden	26	18	14
9-12 Stunden	29	28	11
13-20 Stunden	10	14	28
21-32 Stunden	17	26	25
länger	19	14	22

Unterscheidung von Weinarten

Frage 51: Worin besteht Ihrer Meinung nach der Unterschied zwischen einem Tafelwein, einem Qualitätswein und einem Kabinettwein?

	vor Erhalt der Broschüre %	1-2 Wochen nach Erhalt %	3-4 Wochen nach Erhalt %
hängt vom Alkoholgehalt ab	10	2	4
Tafelwein=auch Verschnitt	7	9	15
=gewöhnlicher Wein, geringere Qualität	19	28	27
=geringerer Alkohol- gehalt	2	13	4
=auch ausländischer Wein	0	4	0
=EWG-Wein	0	7	3
Qualitätswein=gute Qualität	17	11	20
=Qualitätssie- gelwein	5	24	9
=reiner Wein	0	3	2
=besonderes An- baugebiet	2	19	13
Kabinett=erlesener Wein	19	10	13
=edlere Reben	2	0	4
=höchste Qualität	2	27	19
=bestimmte Lagen	0	9	2
=nur deutscher Wein	0	1	1
weiß nicht	41	24	24

Wissen um die Bedeutung des stilisierten Adlers

2. Wenn auf Molkereierzeugnissen ein stilisierter Adler aufgedruckt ist, was soll damit zum Ausdruck gebracht werden?

	vor Erhalt der Broschüre	1-2 Wochen nach Erhalt	3-4 Wochen nach Erhalt
	%	%	%
Das Produkt wird von einer staatl. Stelle hergestellt.	45	61	45
Das Produkt weist eine beson- ders hohe Qualität auf.	26	31	34
sagt nichts aus, ist nur eine Ausschmückung der Packung	17	10	15
weiß nicht	12	-	6