



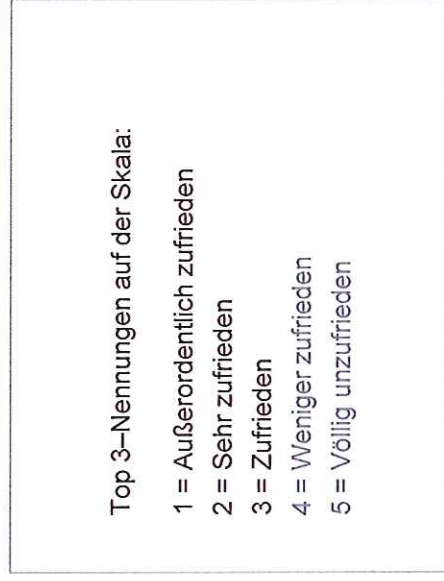
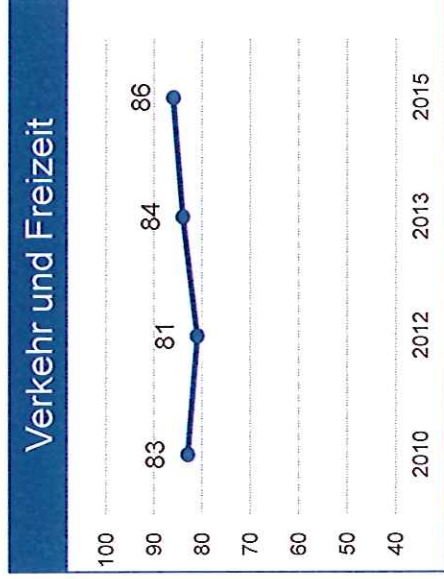
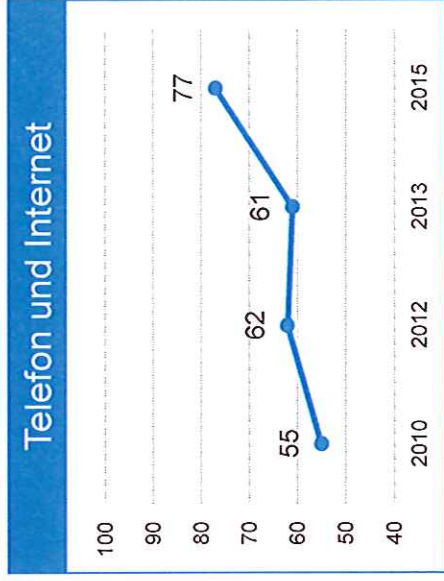
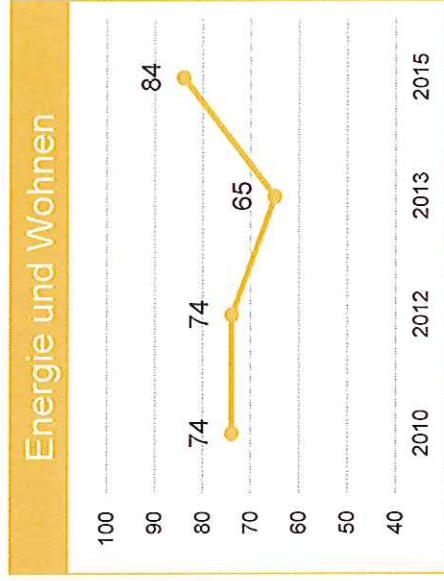
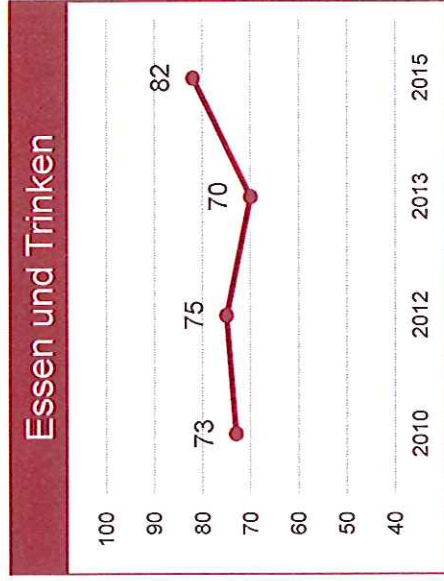
Verbrauchermonitor 2015 Baden-Württemberg - Ausgewählte Ergebnisse - Landespressekonferenz am 05. Oktober 2015

Nr. 1:

Die Zufriedenheit mit dem Verbraucherschutz hat in allen Handlungsfeldern zugenommen

Zufriedenheit mit dem institutionellen Verbraucherschutz in den Bereichen

Angaben in %

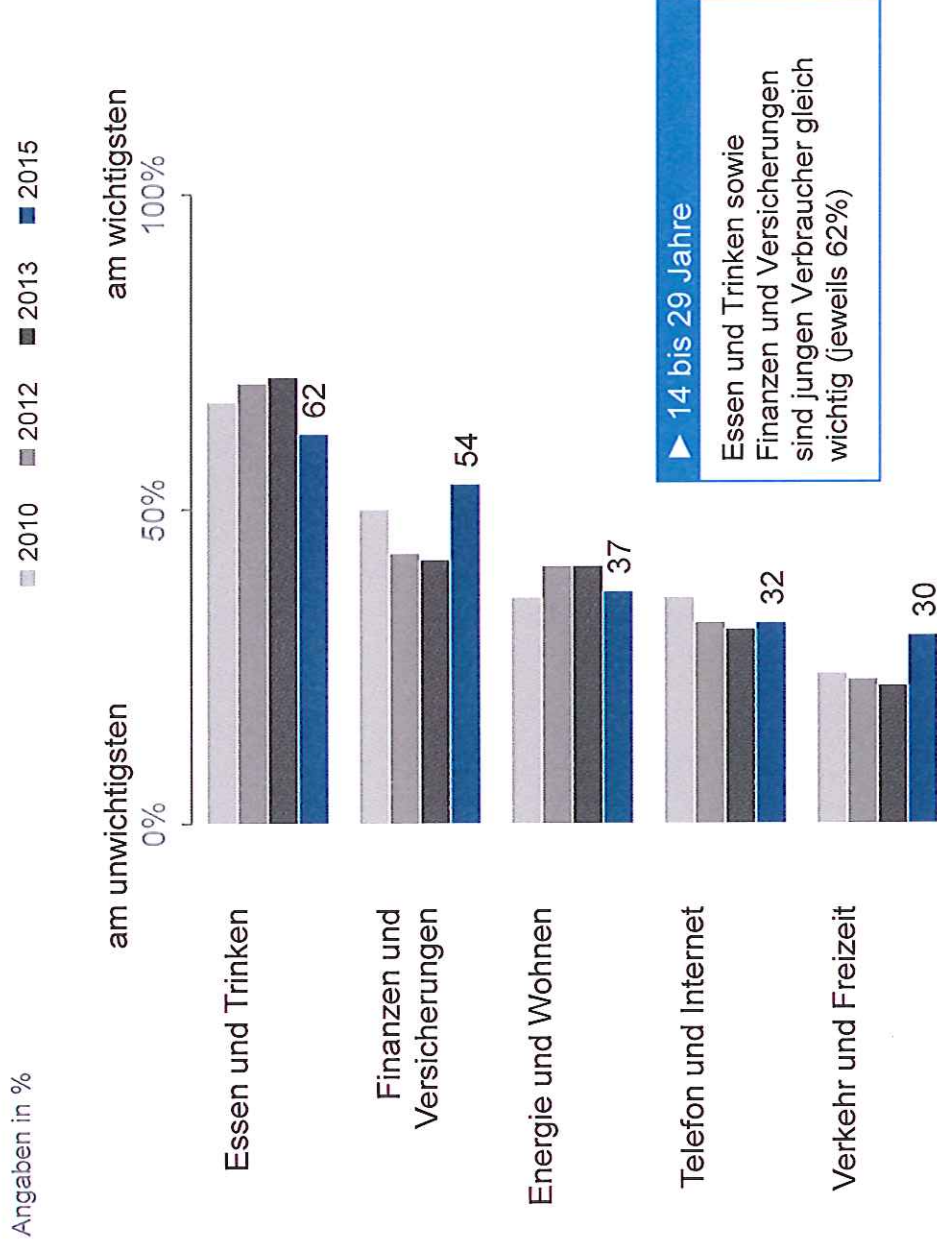


XGES: Ganz allgemein: Wie zufrieden sind Sie mit dem Schutz der Verbraucherinteressen in den Bereichen • Essen und Trinken • Energie und Wohnen • Telefon und Internet • Verkehr und Freizeit • Finanzen und Versicherungen? (ohne „kann ich nicht beurteilen/keine Angabe“)
Basis 2015: 9,2 Mio. Verbraucher in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=704)

Nr. 2:

Verbraucherschutz beim Essen und Trinken hat höchsten Stellenwert

Relative Wichtigkeit der Handlungsfelder



- Die relative Wichtigkeit zeigt auf einer Skala von 0% bis 100%, wie hoch die Bedeutung jedes Bereiches für den Verbraucherschutz aus Sicht der Verbraucher ist.
- Ein Ergebnis von 0% bedeutet, dass dieser Bereich für alle Verbraucher am unwichtigsten ist, bei 100% ist der Bereich für alle Verbraucher am wichtigsten.
- Dabei sind die Abstände in ihrer Höhe interpretierbar: Essen und Trinken ist der wichtigste Bereich. Am zweitwichtigsten ist der Bereich Finanzen und Versicherungen, mit ähnlicher Relevanz folgen die Bereiche Energie und Wohnen, Telefon und Internet sowie Verkehr und Freizeit
- Der Bereich Essen und Trinken hat zwar im Vergleich zum Vorjahr an Bedeutung verloren, trotzdem müssen Lebensmittel weiter ein essentieller Schwerpunkt im Verbraucherschutz sein; Finanzen und Versicherungen rücken wieder stärker in den Fokus.

F4: Bei welchem der folgenden Lebensbereiche ist nach Ihrer Einschätzung Verbraucherschutz am meisten erforderlich? Und wie leicht ist Ihnen die Entscheidung gefallen?
Basis: 2015: 9,2 Mio. Verbraucher in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=704)

Nr. 3:

Gut die Hälfte der Verbraucher ist bereit, für Informationen Zeit aufzuwenden, ein Drittel dafür zu bezahlen

Informationsverhalten



Angaben in %

■ Trifft voll und ganz/sehr zu ■ Trifft teilweise zu ■ Trifft weniger/überhaupt nicht zu ■ Keine Angabe

Unabhängige Informationen oder Beratung sind es mir wert, dafür Zeit aufzuwenden.



Für unabhängige Informationen oder Beratung bin ich bereit, etwas zu bezahlen.



Wenn ich wollte, wüsste ich ganz genau, wann und wie ich Anbieter z.B. bei Handy, Festnetz, Energie, usw. wechseln könnte



Ich weiß genau, an wen bzw. an welche Stelle ich mich bei Problemen mit Produkten, Dienstleistungen oder Anbietern wenden kann.



Meine Rechte und Pflichten als Verbraucher kenne ich ganz genau.



Ich brauche gar keine Informationen oder Beratung, ich komme sehr gut allein zurecht.



Ich habe das Gefühl, dass ich schon viel zu viele Informationen zu Produkten, Dienstleistungen oder Anbietern bekomme



Anmerkung: Abweichungen zu 100% sind rundungsbedingt

B1: Bitte sagen Sie uns, inwieweit die folgenden Aussagen zu Beratung und Information auf Sie persönlich zutreffen.

Basis 2015: 9,2 Mio. Verbraucher in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=704)

© GfK 2015 | Verbrauchermonitor Baden-Württemberg 2015 | Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Nr. 4:

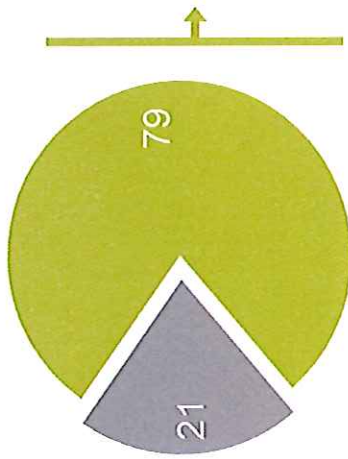
Die große Mehrheit der Verbraucher nutzt das Internet, davon gehen zwei Drittel auch über Mobilfunk ins Internet

Nutzung Internet

Nutzung Internet über Mobilfunk

Angaben in %

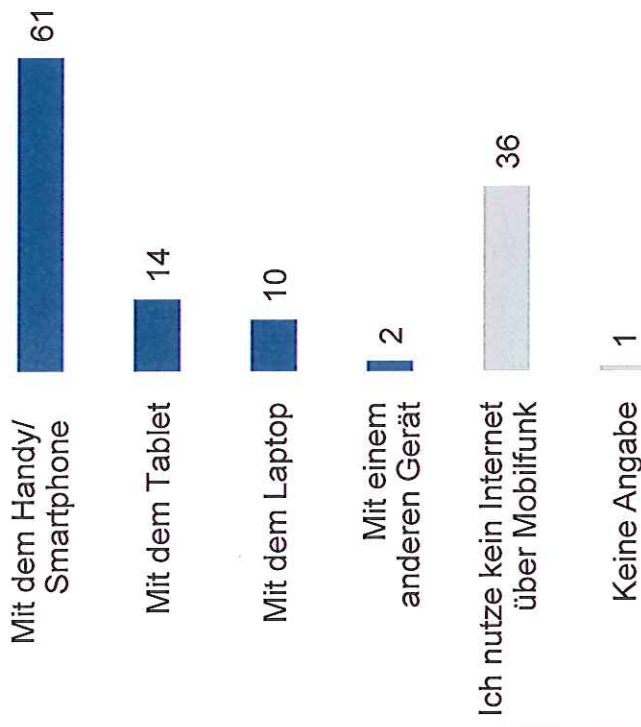
Mehrfachnennungen | in %



► 14 bis 29 Jahre

Beinahe jeder nutzt das Internet (98%). Zudem nutzen 94% der Internetnutzer auch das mobile Internet mit Smartphone, Laptop oder Tablet

■ Ja
■ Nein



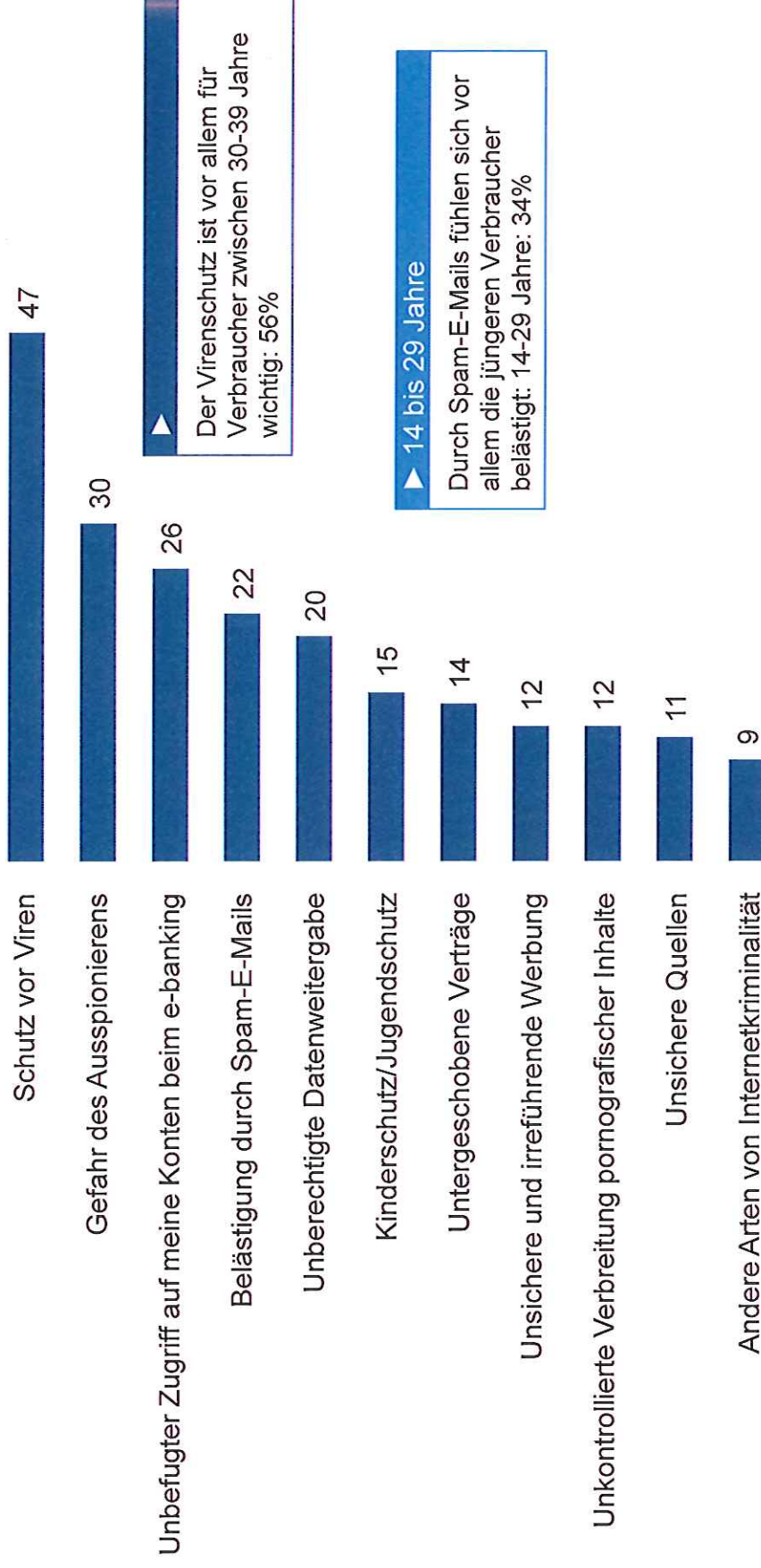
Anmerkung: Abweichungen zu 100% sind rundungsbedingt.
D1: Nutzen Sie persönlich zumindest gelegentlich das Internet, z.B. auch E-Mail, egal ob zu Hause, am Arbeitsplatz oder an einem anderen Ort?
M30: Nutzen Sie persönlich zumindest gelegentlich das Internet mit Ihrem Handy, Smartphone oder Tablet oder Ihrem Laptop über Mobilfunk?
Basis 2015: 9,2 Mio. Verbraucher in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=704) bzw. 7,3 Mio. Internetnutzer (n=598)

Nr. 5:

Viren, die Gefahr des Ausspionierens und Missbrauch beim e-banking werden als größte Gefahr eingeschätzt

Risiken bzw. Aufgaben für Verbraucherschutz bei der Internetnutzung

Ungestützte Abfrage | Mehrfachnennungen | in %



Alle Nennungen >=8,5% | Keine Angabe: 4%

M5: Welches sind Ihrer Meinung nach die dringendsten Probleme bei der Nutzung des Internets, die im Zusammenhang mit dem Verbraucherschutz zu lösen sind?
Basis 2015: 7,3 Mio. Internetnutzer in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=598)

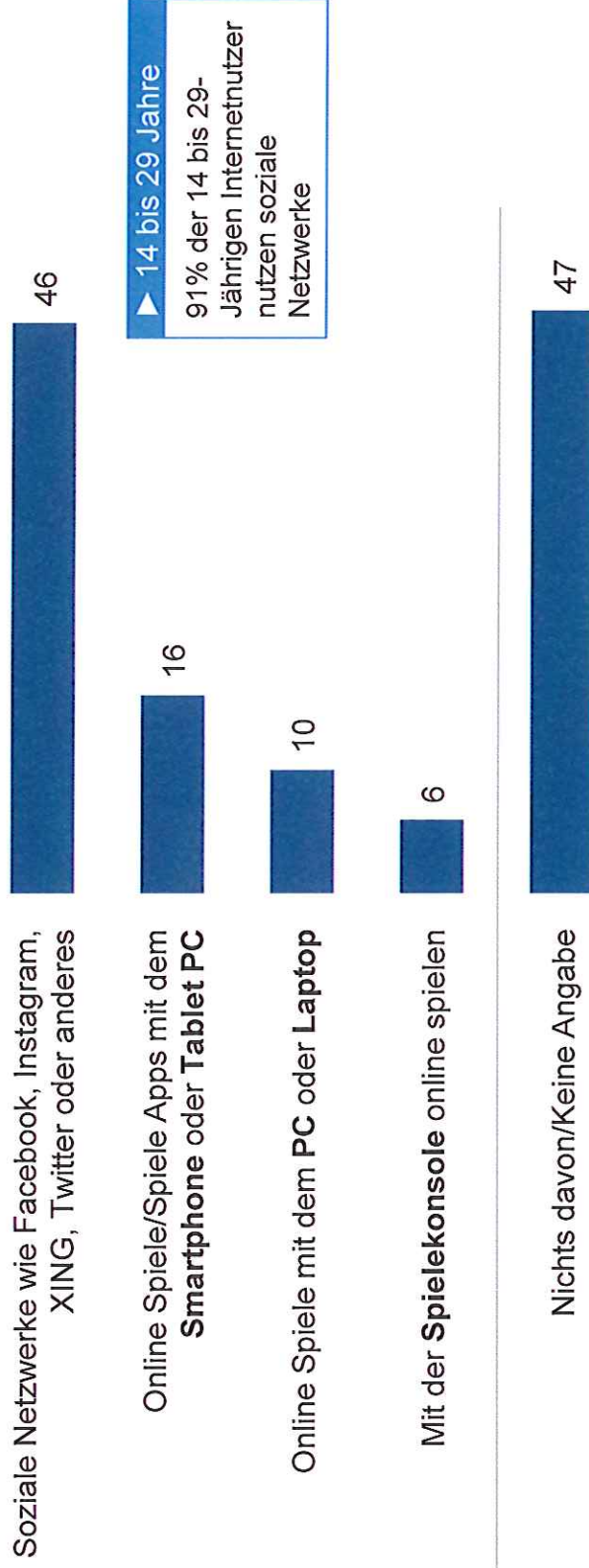
© GfK 2015 | Verbrauchermonitor Baden-Württemberg 2015 | Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Nr. 6:

Knapp die Hälfte der Internetnutzer sind in sozialen Netzwerken präsent

Nutzung von Internetanwendungen

Gestützte Abfrage | Mehrfachnennungen | in %



M12: Im Folgenden lese ich Ihnen einige Internetanwendungen vor und Sie sagen mir bitte, ob Sie diese selbst zumindest gelegentlich nutzen.
Basis 2015: 7,3 Mio. Internetnutzer in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=598)

© GfK 2015 | Verbrauchermonitor Baden-Württemberg 2015 | Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg



Nr. 7:

Jeder dritte Nutzer von sozialen Netzwerken hat große Angst, dass im Internet gespeicherte Inhalte zu Problemen führen



Einstellung zum Datenschutz in sozialen Netzwerken (2)

Angaben in %



■ Trifft voll und ganz/sehr zu ■ Trifft teilweise zu ■ Trifft weniger/überhaupt nicht zu
■ Keine Angabe

Ich finde es kompliziert und aufwändig, die Datenschutz-Einstellungen im sozialen Netzwerk vorzunehmen



Ich lege immer sehr genau fest, mit wem ich Informationen im sozialen Netzwerk teile



Ich habe große Angst davor, dass Inhalte oder Bilder von mir dauerhaft im Internet stehen bleiben und vielleicht später zu Problemen führen



Ich finde es richtig gut, dass das soziale Netzwerk erfasst, was ich alles im Internet mache und mit meinem Profil verknüpft.



Über Werbung, die auf mich persönlich zugeschnitten ist, habe ich schon sehr viele interessante Angebote erhalten



Anmerkung: Abweichungen zu 100% sind rundungsbedingt
M23: Nun interessiert uns, wie Sie selbst soziale Netzwerke ganz allgemein beurteilen und im Hinblick auf die Datensicherheit nutzen. Ich werde Ihnen nun einige Aussagen vorlesen. Bitte sagen Sie mir, inwieweit Sie persönlich jeder dieser Aussagen zustimmen oder nicht.

Basis 2015: 7,3 Mio. Internetnutzer in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=598) bzw. 3,4 Mio. Nutzer von sozialen Netzwerken (n=255)

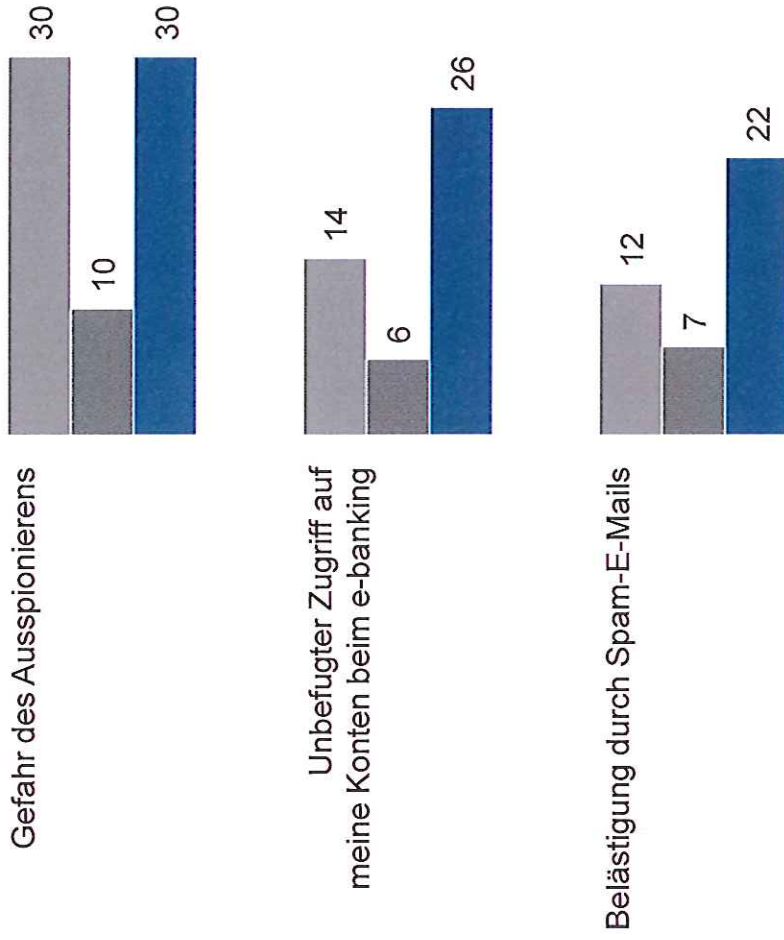
© GfK 2015 | Verbrauchermonitor Baden-Württemberg 2015 | Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Nr. 8:

Bezüglich Probleme bei der Internetnutzung hat die Bedeutung des Verbraucherschutzes wieder zugenommen

Ausgewählte Themen für den Verbraucherschutz bei der Internetnutzung

Ungestützte Abfrage | Mehrfachnennungen | in % ■ 2010 ■ 2012 ■ 2015



▲ Aktuelle Ereignisse wie der NSA-Skandal rücken die Gefahr des Ausspionierens wieder in den Fokus der Verbraucher. Knapp ein Drittel der Verbraucher möchte dieses Problem durch den Verbraucherschutz gelöst haben.

▲ Der unbefugte Zugriff auf Konten beim e-banking und Belästigung durch Spam-E-Mails gewinnen in Bezug auf den Verbraucherschutz wieder stark an Bedeutung.

▲ Auch der Schutz vor Viren rückt stark in den Fokus der Verbraucher. 47% sehen dies als Thema für den Verbraucherschutz. In 2012 waren es gerade einmal 7%.

M5: Welches sind Ihrer Meinung nach die dringendsten Probleme bei der Nutzung des Internets, die im Zusammenhang mit dem Verbraucherschutz zu lösen sind? Basis 2015: 7,3 Mio. Internetnutzer in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=598)

© GfK 2015 | Verbrauchermonitor Baden-Württemberg 2015 | Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

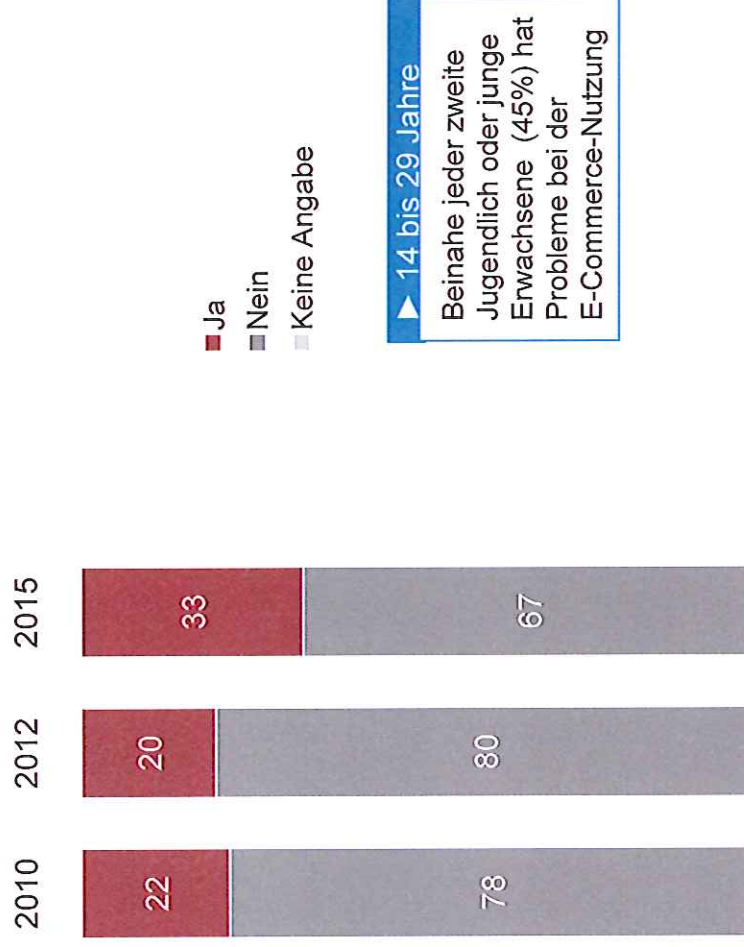
Nr. 9:

Die Probleme bei der Nutzung des E-Commerce nehmen zu



Probleme bei E-Commerce

Angaben in %



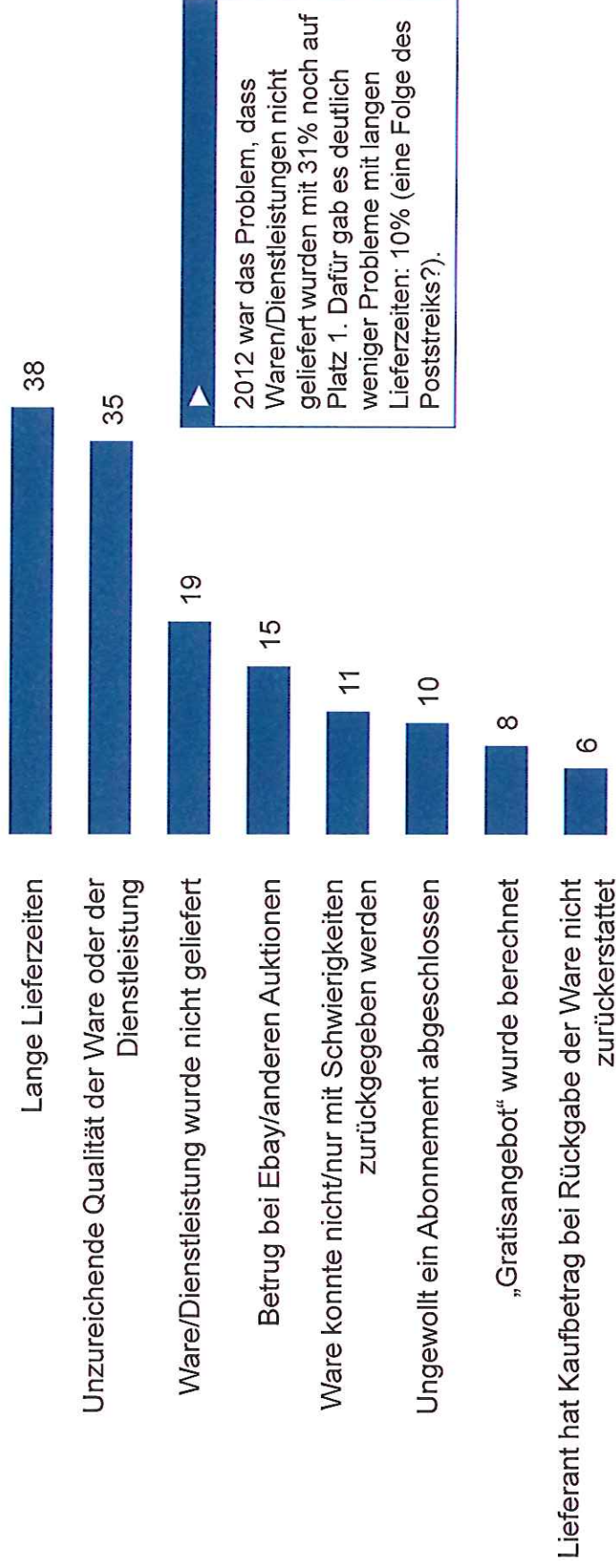
Anmerkung: Abweichungen zu 100% sind rundungsbedingt
M7: Hatten Sie beim Kauf dieser Produkte oder Dienstleistungen schon einmal irgendwelche Probleme?
Basis 2015: 5,2 Mio. E-Commerce-Nutzer (n=451)

Nr. 10:

Probleme haben Verbraucher aus Baden-Württemberg mit langen Lieferzeiten und unzureichender Qualität der Ware

Gründe für die Probleme mit E-Commerce

Ungestützte Abfrage | Mehrfachnennungen | in %



Alle Nennungen >=5,5% | Keine Angabe: 1%
M8: Um welche Probleme handelte es sich dabei?
Basis 2015: 1,7 Mio. E-Commerce-Nutzer in Baden-Württemberg ab 14 Jahren mit Problemen (n=151)



Nr. 11:

Jeder zweite E-Commerce-Nutzer hat bereits ein digitales Produkt gekauft

Kauf von Produkten in digitaler Form (z.B. Musik als MP3, Bücher als e-Books oder Software als Download)

Angaben in %

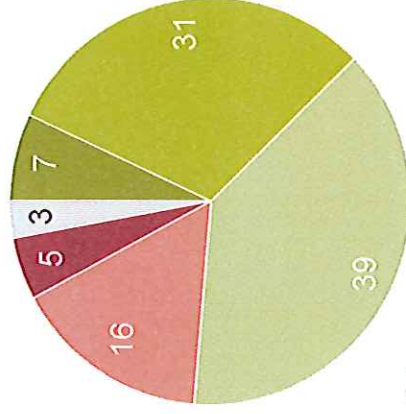
▶ 14- bis 29-jährige

Vier von fünf Internetnutzer haben bereits Produkte in digitaler Form gekauft

- Ja
- Nein
- Keine Angabe



Nutzungswahrscheinlichkeit Wiederverkauf von digitalen Produkten



- Ganz sicher
- Ziemlich wahrscheinlich
- Vielleicht
- Weniger Wahrscheinlich
- Auf keinen Fall
- Keine Angabe

Drei von Vier E-Commerce-Nutzer können sich vorstellen digitale Produkt wieder zu verkaufen

Anmerkung: Abweichungen zu 100% sind rundungsbedingt

M10: Haben Sie schon einmal Produkte im Internet in digitaler Form gekauft, also z.B. Musik als MP3, Bücher als e-Books oder Software als Download?

M11: Nehmen Sie bitte einmal an, es gäbe eine unkomplizierte, legale Möglichkeit, nicht mehr benötigte digitale Produkte wie gewöhnliche Waren, also wie z.B. gedruckte Bücher oder Musik-CDs, wieder zu verkaufen. Voraussetzung wäre, dass Sie keine Kopien für sich behalten könnten, also die Produkte auch nicht mehr selbst nutzen könnten. Wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie diese Möglichkeit nutzen?

Basis 2015: E-Commerce-Nutzer: 5,2 Mio. Verbraucher in Baden-Württemberg ab 14 Jahren (n=451) bzw. 2,6 Mio. E-Commerce-Nutzer mit Kauf digitaler Produkte (n=212)

© GfK 2015 | Verbrauchermonitor Baden-Württemberg 2015 | Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Studiensteckbrief



Hintergrund

Der Verbrauchermonitor Baden-Württemberg wurde im Auftrag des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg durchgeführt.

In Baden-Württemberg wurde der Verbrauchermonitor zum vierten Mal erhoben, in diesem Jahr mit den Schwerpunkten Internet und Nano-Produkte.

Die inhaltliche Konzeption der Erhebung wurde gemeinsam mit dem Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz und der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz Berlin vorgenommen, wo die Studie ebenfalls durchgeführt wurde. Durch diese Kooperation konnten Synergien genutzt werden.

Erhebungsmethode

Telefonische Interviews per CATI (computer assisted telephone interviews)

Stichprobe

n=704 Interviews mit Personen 14 Jahre und älter in Baden-Württemberg
Zufallsauswahl mit dem „Last Birthday“-Verfahren

Erhebungszeitraum

27. April bis 2. Juni 2015

Interviewdauer

26 Minuten