

ARCHIVEXEMPLAR

Reg.-Nr.: 13.2.23

Untersuchung der Broschüre

"Als Verbraucher muß ich wissen..."

Anfang 1976

erarbeitet für: Bundeszentrale für
gesundheitliche Aufklärung
Ostmerheimer Str. 200

5000 Köln-Merheim

von: M A R P L A N
Forschungsgesellschaft für
Markt und Verbrauch mbH
Schloßstr. 4

6050 Offenbach am Main

Projekt Nr. 25 036
März 1976
Dr. So / In

Dieser Bericht wurde in 22 Exemplaren angefertigt. 20 Exemplare erhält der Auftraggeber, 2 Exemplare verbleiben im Archiv des Institutes.

Dieser Bericht trägt die Nummer: 9

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
I. EINFÜHRUNG	1
1. Problemstellung	1
2. Methode der Untersuchung	2
II. ERGEBNISSE	5
1. Verbraucherschutz	5
1.1. Generelle Einschätzung des Verbraucherschutzes	5
1.2. Individuelle Beschäftigung mit dem Verbraucherschutz	7
2. Erwartungshaltung hinsichtlich der Broschüre	8
2.1. Erwarteter Inhalt	8
2.2. Beabsichtigte Nutzung	9
3. Einschätzung der Broschüre	10
3.1. Spontane Einschätzung der Broschüre	10
3.2. Herausgeber der Broschüre	11
3.3. Beurteilung der Broschüre	12
3.4. Nutzung der Broschüre und Auswirkungen auf das Einkaufsverhalten	13
4. Einkaufsverhalten, Kenntnisstand und Konsumerismus	15
III. ZUSAMMENFASSENDER DARSTELLUNG	17

I. EINFÜHRUNG

1. Problemstellung

Im Auftrag der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, Köln, führte die Marplan, Offenbach, eine Untersuchung zu der Broschüre "Als Verbraucher muß ich wissen" durch. Ziel dieser Untersuchung ist es, die folgenden Grundfragen zu beantworten:

- a) Wie wird die Broschüre aufgenommen?
- b) Wie wird die Broschüre genutzt?
- c) Welche Informationen hat man durch die Broschüre erhalten?
- d) Welche Einstellung besteht zur Broschüre?
- e) Welche Auswirkungen hat die Broschüre auf das Einkaufsverhalten?

Ausgehend von dieser Fragestellung wurde ein Versuchsplan entwickelt, der es ermöglicht, die Beurteilung als auch die Wirkung der Broschüre auf Kenntnisstand und Verhalten in Abhängigkeit von der Intensität der Auseinandersetzung mit der Broschüre zu untersuchen

2. Methode der Untersuchung

Zur Beantwortung der obigen Fragestellung wurden drei Versuchsgruppen gebildet.

- a) Personen, die die Broschüre bestellt, aber noch nicht erhalten haben.
- b) Personen, die die Broschüre gerade erhalten haben (1-2 Wochen)
- c) Personen, die die Broschüre bereits vor längerer Zeit erhalten haben. (3-4 Wochen)

Die letzten beiden Gruppen lassen sich noch unterteilen in Personen, die an einem Preisausschreiben teilgenommen haben und von daher die Broschüre zugesandt bekamen und in Besteller aufgrund einer Kleinanzeige.

Jede dieser fünf Gruppen sollte mit 50 Personen besetzt sein, so daß sich eine Gesamtfallzahl von 250 Personen ergibt.

Insgesamt wurden 261 Interviews erzielt, von denen 17 ausscheiden mußten, da die Broschüre nicht erhalten worden und der Zeitraum zwischen Erhalt und der Befragung zu kurz gewesen ist. Dies resultiert daraus, daß eine exakte Terminierung durch Versandprobleme verhindert wurde. Somit wurden insgesamt 244 Interviews in die Auswertung einbezogen. In der folgenden Tabelle wurde die Fallzahlen für die einzelnen Gruppen ausgewiesen.

Stichprobe der Untersuchung

Insgesamt erzielte Interviews 261

davon ausgeschieden wegen:

Nichterhalt der Broschüre, zu kurzer
Zeitraum zwischen Erhalt und der Befra-
gung etc. (Verzögerung des Versandes) -17

insgesamt auswertbare Interviews 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

Die Auswahl der Befragten erfolgte aufgrund des Adressenmaterials der Bundeszentrale. Die Auswahl der Adressen wurde nach einem Quotenplan, der sich auf die Wohnortgröße und das Bundesland bezog, vorgenommen.

Die Feldarbeit wurde im Dezember 1975 und Januar 1976 durchgeführt.

Hinsichtlich der soziodemografischen Struktur ergibt sich folgende Beschreibung der ZIELGRUPPEN:

	TOTAL		BESTELLER der Broschüre		BEZIEHER aufgrund PREISAUSSCHREIBEN	
	N=244	%	N=141	%	N=103	%
<u>Geschlecht</u>						
männlich	84	34	44	31	40	39
weiblich	160	66	97	69	63	61
	100		100		100	
<u>Alter</u>						
bis 39 Jahre alt	82	34	42	30	40	39
40 Jahre und älter	162	66	99	70	63	61
	100		100		100	
<u>Berufsgruppen</u>						
Freie, Selbstän- dige, Leit. Ang., Beamte	80	33	49	34	31	30
sonst. Ang., Beamte	109	45	62	44	47	46
Arbeiter	55	22	30	22	25	24
	100		100		100	

II. ERGEBNISSE

1. Verbraucherschutz

1.1. Generelle Einschätzung des Verbraucherschutzes

Unter Verbraucherschutz wird in erster Linie die Wahrung der Rechte des Verbrauchers und der Schutz vor Übervorteilung verstanden. Dies geben insgesamt 57 % der Befragten an. In diesem Zusammenhang werden gesetzliche Bestimmungen, die Schaffung von Institutionen zum Schutz des Verbrauchers bzw. von Vermittlungsstellen, die bei Fragen zwischen Verbraucher und Geschäften regelnd eingreifen, genannt. Ferner gehen die Befragten auf spezifische Bestimmungen, die sich auf Fremdstoffe, Frische, Gewicht, Packung und Gesundheit beziehen, ein.

An zweiter Stelle folgt die Aufklärung des Verbrauchers, die von 19 % der Befragten spontan genannt wird. Jedoch tritt dieser Aspekt hinsichtlich des gesetzlichen Schutzes deutlich zurück. Dieser Schwerpunkt ergibt sich gleichfalls bei der Frage nach den Dingen, die zum Verbraucherschutz gehören. Hier tritt ein dritter Aspekt, nämlich die aktive Kontrolle durch den Staat bezogen auf Preis, Qualität und allgemein hinsichtlich der Handlungsweise von Unternehmen und Handel hinzu.

(s. Tab 1-2)

Die Aufklärung des Verbrauchers wird häufig im Sinne einer Rechtshilfe und weniger im Sinne einer allgemeinen Wissensvergrößerung verstanden. Bei einer besseren Kenntnis der Broschüre steigen die Werte für die Aktivitäten des Staates leicht an.

Um die Wahrung der Rechte des Verbrauchers bemüht sich nach Meinung der Befragten insbesondere die Regierung bzw. der Staat und die Verbraucherzentralen bzw. Verbände. Ferner verweisen die Befragten in diesem Zusammenhang auf die Stiftung Warentest. Die Tätigkeit des

Staates wird sowohl global gesehen als auch hinsichtlich einzelner Institutionen spezifiziert. Hierbei steht das Gesundheits- und Familienministerium an erster Stelle. Bei der Interpretation dieses Wertes muß die Tatsache berücksichtigt werden, daß bedingt durch die Broschüre diese Institution eine erhöhte Aktualisierung erfährt. Ferner werden das Gesundheitsamt, das Ordnungsamt, das Gewerbeaufsichtsamt und die chemischen Untersuchungsämter genannt.

(s. Tab 3)

Die Funktion des Staates wird in erster Linie in der Gesetzgebung gesehen. So nennen 33 % Lebensmittelgesetzte und 16 % Verbraucherschutzgesetzte als Maßnahmen des Staates. An zweiter Stelle folgen Lebensmittelkontrollen bzw. die Einrichtungen von Prüfstellen und Untersuchungsämtern. An dritter Stelle nennen 15 % der Befragten Aufklärungsschriften und Verbraucherinformationen. Die Bedeutung der Kontrollfunktion des Staates wird durch die Broschüre verstärkt. Dies gilt, wenn auch in geringerem Maße, für Maßnahmen zur Aufklärung des Verbrauchers. Die Broschüre baut die Unsicherheit über die Funktion des Staates in starkem Maße ab.

Hinsichtlich der altersmäßigen Struktur ergibt sich, daß die jüngeren Befragten die Lebensmittelgesetze als Maßnahme des Staates betonen, während die älteste Gruppe (ab 50 Jahren) eine Unsicherheit hinsichtlich der Tätigkeit des Staates bzw. der Regierung erkennen lassen.

s. Tab 4-5)

Löst man die enge Beziehung zwischen Regierung/Staat und Verbraucherschutz etwas auf, so kann festgestellt werden, daß die Wichtigkeit der Aufklärung und Informationen des Verbrauchers an Bedeutung zunimmt. Insbesondere bezieht sich dies wiederum auf die Rechte, die dieser als Verbraucher besitzt. Bei den jüngeren Befragten ist der Wunsch nach Aufklärung und Information etwas höher ausgeprägt.

s. Tab 7-7a)

Insgesamt gesehen wird dem Verbraucherschutz eine hohe Bedeutung zugeordnet. Eine Veränderung dieser Bedeutung des Verbraucherschutzes ist durch die Broschüre nur in geringem Umfang gegeben. Bezogen auf die bisher dargestellten Ergebnisse muß bedacht werden, daß von Seiten der Befragten der Verbraucherschutz sehr leicht einseitig in der Wahrung der Rechte des Verbrauchers gesehen wird und dem Staat die Funktion des

s. Tab 6)

Schützers vor Industrie und Handel zugeordnet wird. Es muß in Zukunft berücksichtigt werden, daß Verbraucherschutz nicht als Gegner von Industrie und Handel verstanden werden darf, denn dies würde sicherlich zu einem Konflikt zwischen dem Verbraucher und den Anbietern führen.

1.2. Individuelle Beschäftigung mit dem Verbraucherschutz

Fast die Hälfte der Befragten (45 %) geben an, daß sie sich selbst schon einmal mit Fragen und Problemen beschäftigt haben, die sich auf ihre Rechte als Verbraucher beziehen. Dies waren in erster Linie Beanstandungen der gekauften Ware. Es wird hierbei beispielsweise angeführt, daß diese verdorben waren. Ferner haben sich eine Reihe von Befragten mit Veröffentlichungen der Verbraucherzentralen und Pressemeldungen befaßt. Einige Nennungen liegen ferner zu einem nicht mit den Angaben übereinstimmenden Gewicht vor.

s. Tab 8)

73 % geben an, daß sie Informationsmaterial zum Thema Verbraucherschutz kennen. Hierbei verweisen von diesen 73 %, 52 % auf die Broschüre "Als Verbraucher muß ich wissen". Dieser Wert kann als guter Durchschnitt bezeichnet werden. Ferner werden in diesem Zusammenhang die Test-Zeitung "Warentest", Broschüren und Zeitungsveröffentlichungen genannt. Ferner gehen die Befragten auf Prospekte und Broschüren der Regierung bzw. des Familienministeriums ein.

s. Tab 9)

2. Erwartungshaltung hinsichtlich der Broschüre

2.1. Erwarteter Inhalt

Die Ergebnisse hinsichtlich der Erwartungshaltung an die Broschüre beruhen auf jener Gruppe, die vor Erhalt der Broschüre befragt wurde. In erster Linie erwartet man Informationen über seine Rechte als Verbraucher und Beschwerdemöglichkeiten. Das heißt, die meisten Befragten wünschen sich mehr Sicherheit hinsichtlich ihrer Position gegenüber den Anbietern. Ferner erwartet man Informationen über die Herstellung und die Zusammensetzung der Produkte. Dies entspringt gleichfalls dem Wunsch nach einer größeren Sicherheit beim Einkauf. Als weitere Aspekte werden genannt: preiswerteres Einkaufen, Qualitätsbezeichnungen, Schutz der Gesundheit, Informationen über die Haltbarkeit und Informationen über die Beschriftung der Packungen. Vergleicht man diese Aspekte mit dem Inhalt der Broschüre, so kann festgestellt werden, daß sich eine weitgehende Übereinstimmung zwischen dieser Erwartungshaltung und der Einschätzung der Broschüre ergibt. Hiervon ausgenommen sind die Informationen zu Herstellung und Zusammensetzung

(s. Tab 11-12) der Produkte.

Geht man auf einzelne Gebiete ein, so ergibt sich die folgende Entwertungsstruktur. Hinsichtlich des Produktes selbst werden Informationen bezogen auf die Haltbarkeit, die Bestandteile des Produktes hinsichtlich der Qualitätskennzeichnung, der Inhaltsangabe und der Herstellung erwartet. Hier gewinnt gerade der Aspekt der Haltbarkeit und der Lagerung eine hohe Bedeutung. Hinsichtlich dieser Punkt kann, wie auch aus anderen Fragen hervorgeht, eine gewisse Unsicherheit bei den Befragten festgestellt werden.

Bezogen auf die Verpackung werden Angaben zur Eignung verschiedener Materialien für einzelne Produkte, zur Erkennung von Mogelpackungen, zur Qualität der Verpackung und zum hygienischen Aspekt erwartet.

Bei der Kennzeichnung der Packungen tritt wiederum die Lagerungsdauer bzw. Mindesthaltbarkeit deutlich hervor. Sie steht mit 38 % an erster Stelle. Ferner werden Gewichtsangaben, Herstellungsdatum, Richtpreis und Kalorienangabe gefordert.

Bezogen auf die Lagerung bzw. die Haltbarkeit der Produkte werden Auskünfte hinsichtlich Lagerungsdauer, Art der Lagerung, Temperatur, Ort und Lagerung und bei welchen Artikeln Angaben vorhanden (s. Tab 13-16) sein müssen, erwartet.

2.2. Beabsichtigte Nutzung

Die Broschüre soll in erster Linie als Nachschlagwerk dienen bzw. gleichzeitig eine erste Information geben und dann für jeweils auftauchende Fragen zu verwenden sein.

Als Verwendungsgelegenheiten nennen die Befragten am häufigsten: im Bedarfsfall und bei Zweifeln. Danach werden angeführt: allgemein zur (s. Tab 18-19) Information, Hilfe vor dem Einkaufen und zu allen Gelegenheiten.

3. Einschätzung der Broschüre

3.1. Spontane Einschätzung der Broschüre

Die Broschüre wird spontan sehr positiv aufgenommen. Die Befragten führen an, daß sie ihnen gefällt und daß diese Broschüre neue Informationen enthält. Sie gilt ferner als übersichtlich, aufschlußreich, umfassend, interessant und nützlich. Nur 8 % der Befragten üben spontan an dieser Broschüre Kritik. Diese bezieht sich im wesentlichen auf den Informationsgehalt.

Während bei jenen Befragten, die die Broschüre erst vor kurzer Zeit erhalten haben, die spontane Einschätzung noch relativ undifferenziert ist, verweisen jene Personen, die die Broschüre seit längerer Zeit kennen, auf den hohen Informationsgehalt.

Analysiert man die altersmäßige Aufgliederung, so kann festgestellt werden, daß die jüngeren, das heißt bis 29-jährigen, der Broschüre nicht so positiv gegenüberstehen, wie dies bei den älteren der Fall

(s. Tab 20-20a) ist.

Hinsichtlich des Umschlages der Broschüre erinnern sich die meisten Befragten an das Etikett bzw. an einen verpackten Schinken oder eine verpackte Fleischware, dies sind 44 % der Befragten. Ferner erinnert man sich an die abgebildete Hausfrau bzw. Kundin. Die Befragten sprechen von der Darstellung eines Supermarktes. Gleichzeitig muß jedoch berücksichtigt werden, daß diese Darstellung zu einigen Fehlinterpretationen führt. So wird die abgebildete Frau von 15 % der Befragten als Verkäuferin verstanden und der abgebildete Schinken als ein Stück Fleisch interpretiert.

(s. Tab 21)

Die Beurteilung des Umschlages ist weitgehend positiv. Ca. 40 % weisen darauf hin, daß dieser Umschlag gut gemacht ist bzw. anspricht. Ferner wird in positiver Hinsicht darauf hingewiesen, daß das Wesentliche zum Ausdruck kommt. Diese Aussage ergibt sich in erster Linie aufgrund des Haltbarkeitsdatums. Bei der Beurteilung des Umschlages muß jedoch berücksichtigt werden, daß ein relativ großer Teil der Befragten hieran

daß ein großer Teil der Befragten hieran Kritik übt. So wird er als nicht wirkungsvoll bezeichnet und sollte nach Meinung dieser Befragten besser gestaltet werden.

In der spontanen Nennung der Elemente des Umschlages können keine Nennungen für den Lebensmittelmann festgestellt werden. Auf die direkte Nachfrage ergibt sich eine Nennungshäufigkeit von 40 %. Dieser Anteil muß als relativ gering angesehen werden. Eine bessere Herausstellung dieser Figur im Sinne eines Symbols des Verbraucherschutzes wäre wünschenswert.

Die Figur gilt als lustig und drölig und gefällt zumeist. Eine hohe Hinweisfunktion auf den Verbraucherschutz ist gegeben. In diesem Zusammenhang ist der Anteil von 14 % der Befragten, die darauf hinweisen, daß diese Figur schlecht zu erkennen ist, von Bedeutung.

3.2. Herausgeber der Broschüre

Die Broschüre wird von 44 % der Befragten dem Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit als Herausgeber zugeordnet. 42 % nennen die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. Vergleichsweise niedrige Nennungshäufigkeiten sind für Verbraucherverband, Regierung, Staat und für ein Ministerium ohne nähere Angabe gegeben. Somit kann von einer eindeutigen Zuordnung zum Herausgeber gesprochen werden.

3.3. Beurteilung der Broschüre

Entsprechend dem spontanen Eindruck wird die Broschüre weitgehend positiv aufgenommen. Sie gilt als übersichtlich, was insbesondere auf die alphabetische Ordnung zurückzuführen ist. Ferner gibt sie interessante Hinweise und wird als ausführlich und umfassend bezeichnet. Relativ gering sind in diesem Zusammenhang die spontanen Nennungen; zu leicht verständlich.

21 % der Befragten üben Kritik an dieser Broschüre. Diese Kritik bezieht sich in erster Linie darauf, daß die Broschüre als zu wenig intensiv gilt und somit Fragen offen läßt. Ferner geben 9 % an, daß sie zu abstrakt und zu schwierig ist. Gerade dies weist darauf hin, daß eine Vereinfachung der Darstellung in noch weitergehendem Umfang wünschenswert ist. Ferner werden ausführlichere Angaben zur Haltbarkeit gewünscht.

Gleichfalls in der skalierten Abfrage ergibt sich eine ausgesprochen positive Einschätzung. So werden der Broschüre in erster Linie die Eigenschaften handlich, aufschlußreich, nützlich und praxisnah zugeordnet. Sie gilt in geringem Umfang als unverständlich, unglaubwürdig, uninteressant und nicht so gut gemacht.

Hinsichtlich der Ergebnisse zu einzelnen Teilaspekten der Broschüre ergeben sich die folgenden Werte. Der Aufbau und die Gliederung der Broschüre werden sehr positiv eingeschätzt. 96 % der Befragten sind mit dieser einverstanden und hatten keinerlei Schwierigkeiten, etwas in der Broschüre zu finden.

Die Gestaltung und Aufmachung der Broschüre generell gefällt. Sie gilt als übersichtlich, handlich und zweckmäßig. Kritik ist selten und wird in erster Linie hinsichtlich des Titelbildes geübt.

Die Verständlichkeit der Broschüre wird allgemein positiv eingeschätzt. Jedoch muß berücksichtigt werden, daß 6 % der Befragten angeben, daß Ihnen einige Punkte unklar geblieben sind. Davon ausgehend, daß es einige Überwindungen kostet, dies zuzugeben, muß eine weitere Verbesserung der Verständlichkeit angestrebt werden.

(s. Tab 44)

3.4. Nutzung der Broschüre und Auswirkungen auf das Einkaufsverhalten

Ein großer Teil der Befragten hat sich intensiv mit der Broschüre befaßt, indem er sie durchgelesen bzw. interessante Punkte oder einzelne Artikel ganz gelesen hat. Ca. ein Fünftel der Befragten haben bei Bedarf nachgeschlagen. Stellt man diese Ergebnisse in Beziehung zum Zeitpunkt seit dem Erhalt der Broschüre, so kann festgestellt werden, daß eine intensivere Nutzung der Broschüre bei den Personen, die die Broschüre vor drei bis vier Wochen erhalten haben, vorliegt. Bei jenen Befragten, die die Broschüre vor 1-2 Wochen erhalten haben, wurde sie im Schnitt 2-3mal in die Hand genommen. Bei jenen, die sie vor 3-4 Wochen erhalten haben, steigt der Durchschnittswert auf 4-5mal.

Diese intensivere Nutzung der Broschüre in Korrelation mit der Zeit ist auch bei der Frage nach der Verwendung der Broschüre, um aktuelle Fragen bzw. Probleme zu beantworten, gegeben. So sind es 24 % bei der ersten Gruppe, die dies bejahen. Bei den Personen

(s. Tab 33-34) mit längerer Nutzung der Broschüre steigt der Anteil auf 44 %.

Gleichfalls kann eine Veränderung hinsichtlich des Aufbewahrungs-ortes einhergehend mit dem Zeitraum seit Erhalt der Broschüre festgestellt werden. In erster Linie wird sie im Bücherschrank bzw. Wohnzimmerschrank aufbewahrt. Danach folgt die Küche.

In diesem Zusammenhang wird auch vergleichsweise häufig der Küchenschrank genannt. Eine Reihe von Befragten gibt an, daß sie sie stets griffbereit aufbewahrt. Aufgegliedert nach den Untersuchungsgruppen kann festgestellt werden, daß die Broschüre

(s. Tab 36) nach 3-4 Wochen nach Erhalt einen festen Platz erhalten hat.

Hinsichtlich der inhaltlichen Kategorien wurden in erster Linie die Kapitel über Milcherzeugnisse, Fleisch, Tiefkühlkost, Wein, Spirituosen, Fisch, Obst und Gemüse gelesen.

(s. Tab 37)

Ca. ein Drittel der Befragten haben mit anderen Leuten über die Broschüre gesprochen. Dieser Wert ist wiederum von der Zeitdauer seit Erhalt abhängig. In erster Linie wurde in der Familie über die Broschüre gesprochen. Ferner werden Verwandte, Freunde und Arbeitskollegen als Gesprächspartner genannt.

(s. Tab 53)

63 % der Befragten sind an zusätzlichen Informationen zum Thema Verbraucherschutz interessiert. Dies bezieht sich insbesondere auf eine Erweiterung bzw. Ergänzung dieser Broschüre und auf die Ausweitung auf andere Konsum- und Gebrauchsgüter.

(s. Tab 55)

74 % der Befragten wären bereit, für eine Broschüre etwas zu bezahlen. Die Angaben hinsichtlich des Preises streuen stark. Jedoch sollte
(s. Tab 56) die Broschüre nicht teurer als DM 2,-- bis DM 3,-- sein.

67 % der Befragten geben an, daß sie nach Studium der Broschüre beim täglichen Einkaufen auf einzelne Dinge genauer achten. Hierbei werden insbesondere die Haltbarkeit bzw. das Verfalldatum, das Enthalten
(s. Tab 57) von Konservierungsstoffen, das Gewicht und das Herstellungsdatum genannt.

4. Einkaufsverhalten, Kenntnisstand und Konsumerismus

Am Ende des Fragebogens wurden eine Reihe von Fragen bezogen auf das Einkaufsverhalten, die Kenntnis von Vorschriften und Bezeichnungen bei Lebensmitteln und Einstellungsfragen gestellt. Insgesamt gesehen kann gesagt werden, daß durch die Broschüre eine Erweiterung des Wissens innerhalb von 4 Wochen bei einer Reihe von Produktgruppen nicht nachgewiesen werden kann, jedoch muß berücksichtigt werden, daß diese Broschüre in erster Linie als Nachschlagwerk zu verstehen ist und von daher eine kurzfristige Wissenserweiterung nicht erwartet werden darf.

Es kann jedoch festgestellt werden, daß diese Broschüre eine genauere Kenntnis hinsichtlich bestimmter Produktbezeichnungen liefert und gleichzeitig zu einer höheren Beachtung der Kennzeichnung führt. Bei der Personengruppe ohne Kontakt mit der Broschüre werden die Fragen zumeist nach dem Gefühl beantwortet.

Häufig werden allgemein geltende Richtlinien angeführt. Bei den beiden anderen Gruppen kann hier eine gewisse Unsicherheit festgestellt werden. Man möchte in Anbetracht der Kenntnis der Broschüre eine exakte Auskunft geben und versucht Antworten, die dem allgemeinen Hausfrauenwissen entsprechen, zu vermeiden. Dies führt in einer Reihe von Fällen dazu, daß wohl Angaben wie Haltbarkeit, Verfallsdatum an Bedeutung gewinnen, während Kriterien, die aus der Erfahrung stammen, seltener genannt werden.

Es ist von daher durchaus möglich, daß bei einigen Befragten - bedingt durch die Broschüre - im Übergang von Erfahrungswerten zu objektiven Beurteilungskategorien eine Unsicherheit besteht. Es wird notwendig sein, diese Unsicherheit durch weitere Informationen abzubauen.

Um die Einstellung des Verbrauchers zum Konsum festzustellen, wurden eine Reihe von Meinungen vorgegeben. Hierbei zeigt sich, daß der Verbraucher seine Unsicherheit und seine Schwierigkeiten beim Einkaufen durchaus zugibt und somit ein Problembewußtsein zum Ausdruck bringt. Ferner wünscht er insbesondere vom Staat einen Einfluß auf die Werbung und den Absatz der Produkte sowie in stärkerem Maße eine Information. Die Einstellung zum Hersteller besitzt wohl eine negative Tendenz. Jedoch kann nicht von einem Feindbild gesprochen werden.

Eine Veränderung der generellen Einstellung durch eine intensive (s. Tab 58-79) Nutzung der Broschüre ist nicht gegeben.

III. ZUSAMMENFASSENDER DARSTELLUNG

Im Auftrag der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, Köln, führte die Marplan, Offenbach, eine Untersuchung zu der Broschüre "Als Verbraucher muß ich wissen ..." durch. Diese Untersuchung hatte zur Aufgabe festzustellen, wie die Broschüre aufgenommen und genutzt wird, welche Informationen man erhalten hat und welche Auswirkungen auf das Einkaufsverhalten festgestellt werden können.

Insgesamt wurden 244 Befragungen in die Auswertung einbezogen. Diese lassen sich in fünf Gruppen unterscheiden. Die Gruppen wurden nach dem Kenntnisstand und nach der Art des Bezugs der Broschüre gebildet.

Insgesamt gesehen wird unter dem Verbraucherschutz die Wahrung der Rechte des Verbrauchers verstanden, ferner die Kontrolle von Lebensmitteln durch den Staat und drittens die Aufklärung des Verbrauchers. Um Konflikte zwischen den Anbietern und den Verbrauchern zu vermeiden, erscheint es sinnvoll in Zukunft dem Verbraucher seine aktive Rolle deutlich zu machen, so daß Verbraucherschutz nicht nur als Eingreifen des Staates verstanden wird und der Verbraucher sich nicht als passiv und hilflos versteht.

Die meisten Befragten ordnen dem Verbraucherschutz eine hohe Wichtigkeit zu. Eine gewisse Unsicherheit im Einkaufsverhalten und in der Rechtssituation kann beim Verbraucher festgestellt werden.

Fast die Hälfte der Befragten hatte schon mit Fragen und Problemen zu tun, die sich auf ihre Rechte als Verbraucher beziehen. Dies waren zumeist Beanstandungen hinsichtlich gekaufter Ware. Annähernd drei Viertel der Befragten ist Informationsmaterial zum Thema Verbraucherschutz bekannt. Hierbei führen ca. die Hälfte die Broschüre an. Dieser Wert kann als guter Durchschnitt bezeichnet werden.

Von der Broschüre werden in erster Linie Informationen hinsichtlich der Rechte des Verbrauchers, der Herstellung und Zusammensetzung der Produkte des preiswerteren Einkaufens, der Qualitätsbezeichnung, des Schutzes der Gesundheit, der Information über die Haltbarkeit, und die Beschriftung der Packungen gewünscht. Eine weitgehende Übereinstimmung der Erwartungsstruktur mit dem Inhalt der Broschüre kann festgestellt werden.

Die Broschüre wird spontan sehr positiv aufgenommen. Sie gefällt den meisten Befragten und gilt als übersichtlich, aufschlußreich und umfassend. Kritik wird vergleichsweise häufig am Umschlag geübt. Insbesondere führt die Abbildung zu einer Reihe von Fehlinterpretationen. Der Lebensmittelmann erfährt einen zu geringen Aufmerksamkeitswert und erreicht in der direkten Nachfrage nur eine Nennungshäufigkeit von 40 %. Eine bessere Herausstellung dieser Figur ist wünschenswert.

Die Broschüre wird eindeutig von Herausgeberseite dem Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit bzw. der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung zugeordnet.

Trotz der generell positiven Einschätzung der Broschüre ergeben sich gewisse Probleme hinsichtlich der Verständlichkeit. Wenn die hierzu erhaltenen Antworten auch nicht überbewertet werden müssen, so ist eine Vereinfachung des Textes in Zukunft anzustreben.

Der größte Teil der Befragten hat sich intensiv mit der Broschüre beschäftigt. Bei jenen Befragten, die die Broschüre vor längerer Zeit erhalten haben, ergibt sich eine deutlich höhere Nutzung. Gleichzeitig wird Sie von einem Drittel der Befragten zur Beant-

wortung von aktuellen Fragen und Problemen herangezogen.

Hinsichtlich des Aufbewahrungsortes kann eine Verlagerung von Orten, an denen sie stets griffbereit ist, zum Schrank festgestellt werden, je länger sich die Broschüre im Haushalt befindet.

Zwei Drittel der Befragten sind an weiteren Informationen zum Thema Verbraucherschutz interessiert. Hierbei ist ein großer Teil bereit, für diese Informationen etwas zu bezahlen.

Eine Auswirkung auf das Einkaufsverhalten - bedingt durch die Broschüre - kann nach Aussage der Befragten festgestellt werden. Eine Veränderung des Kenntnisstandes ist innerhalb von 4 Wochen nicht generell gegeben, wenn auch einige Daten für eine Wissens-erweiterung sprechen.

Insgesamt gesehen wird somit die Broschüre von den Befragten positiv aufgenommen. Eine Veränderung des Wissensstandes kann bei längerer Nutzung erwartet werden, insbesondere dann, wenn allgemeine Erfahrungswerte durch echtes Wissen ersetzt werden. Hierbei ist es durchaus möglich, daß ein Zeitraum mit einer gewissen Unsicherheit entsteht.

I N H A L T S V E R Z E I C H N I S

T A B E L L E N T E I L

	Frage	Tabelle
<u>I. Generelle Einschätzung des Verbraucherschutzes</u>		
Herstellungen über ... (nach Alter -A-)	1	1 - 1A
was gehört zum ...	2	2
wer bemüht sich um ...	3	3
Maßnahmen der Regierung ...	4	4 - 4A
welche Stellen befassen sich mit ...	4a	5
wie wichtig ist ...	4b	6
Rechte/Schutz des Verbrauchers	5	7 - 7A
selbst schon befaßt damit ... (A)	6	8
Informationsquellen ... (A)	7	9
weshalb Broschüre bestellt ...	9	10
<u>II. Erwartungen hinsichtlich der Broschüre</u>		
nur Befragte ohne Kenntnis der Broschüre		
Informationen werden erwartet ...	10	11
Auskunft über Themen ...	11	12
über Produkt selbst	12	13
über Verpackung ...	12	14
über Kennzeichnung	12	15
über Lagerung/Haltbarkeit	12	16
Probleme beim Einkauf	13	17
Art der Broschüre selbst	14	18
Art der Nutzung	15	19

III. Einschätzung der Broschüre

(nur Kenner der Broschüre)

erster Eindruck...	(nach Alter -A-)	10	20 - A
Darstellung auf Umschlag ...		11	21
Beurteilung des Umschlages ...		11a	22
Beurteilung der Rückseite		11b	23
Herausgeber der Broschüre ...		12	24
was gefällt besonders gut ...		13	25
was gefällt nicht ...		13a	26
Aufbau/Gliederung ...		14	27
Schwierigkeiten etwas zu finden ...		15	28
Gestaltung/Aufmachung insgesamt ...		16	29
Eigenschaften ... treffen zu ... nicht zu %		17	30
Eigenschaften ... Mittelwerte		17	31
Eigenschaften ... Mittelwerte Alter		17	32A
Nutzung der Broschüre ...		18	33
Nutzung wie oft ...		18a	34
Nutzung bei aktuellen Fragen ...		18b/c	35
Aufbewahrung der Broschüre ...		18d	36
was im einzelnen gelesen ...		19	37
was als gut gefunden ...		20	38
was als nicht so gut ...		20	39
was an neuem erfahren		21	40
bei welchen Problemen geholfen		22	41
welche Fragen und Probleme nicht beantwortet		23a	42

an weiteren Informationen interessiert	24	43
Verständlichkeit	25ab	44
Interessante Teile 1. Stelle ... 2. Stelle	26	45
was verbessern	27	46

Nur Befragte 3 - 4 Wochen nach Erhalt

Hinweise ausreichend : Lagerung	28	47
Zusatzstoffe	29	48
Zusatzstoffe	29a	49
Zusatzstoffe	29b	50
Rückstände aus Pflanzenschutzmitteln etc.	29b	50
welche Stellen etc. im Adressenverzeichnis	30	51
Nutzung	30ab	52

Nutzung und Auswirkung von Verkaufsverhalten

mit anderen Leuten über Broschüre gesprochen	31a	53
Verbraucherschutz im Interesse von ...	32	54
Interesse an zusätzlichen Informationen	33a	55
Bereitschaft zu bezahlen - wieviel? ...	33b	56
Nutzung beim Einkaufen	34ab	57
auf was muß beim Einkaufen geachtet werden? ...	35	58
Herstellungsdatum - Mindesthaltbarkeit	36	59
Verhalten hinsichtlich Mindesthaltbarkeit	36a	60
Tiefkühlkost - auf was besonders achten	37	61
Tiefkühlkost - Aufbewahrung	37a	62
Tiefkühlkost - wann Zubereitung	37b	63
Kauf verdorbener Lebensmittel ...	38	64

Fleischerzeugnisse: auf was besonders achten	39	65
Milch - Milcherzeugnisse: auf was besonders achten	40	66
Meinungen des Verbrauchers:		
Grad der Zustimmung	41	67
Grad der Mittelwerte		67A
Kenntnis des Verbrauchers:		
Güteklassen bei Eiern	42	68
Fleischanteil bei Fleischsalat	43	69
Regelungen bei Hack- fleisch	44	70
Tiefkühlkost	45	71
Fruchtsaft/Limonade	46	72
Milchpackungen mit H	47	73
Gesetze über Mindest- haltbarkeitsdatum bei verschiedenen Produk- ten	48	74
Tiefkühlkost: wann ver- brauchen	49	75
Tiefkühlkost: Haltbar- keit im Kühlschrank	50	76
Unterschied bei Weinen	51	77
Bedeutung des "Adlers"	52	78
Unterschied bei Konfi- türe - Marmelade	53	79

Anhang Fragebogen Gruppe 1

ohne Kontakt

Gruppe 2 / 3

1 - 2 Wochen nach Erhalt

Gruppe 4 /5

3 - 4 Wochen nach Erhalt

TABELLENTEIL

Frage 1: In letzter Zeit wird häufig vom Verbraucherschutz gesprochen.

Können Sie uns bitte sagen, was Sie hierunter verstehen?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N= 42) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=109) %
Schutz des Verbrauchers, Wahrung seiner Rechte, Schutz vor Übervorteilung	57	45	66	54
Aufklärung des Verbrauchers	19	16	16	23
gesetzliche Bestimmung	10	5	7	16
Bestimmungen hinsichtlich Haltbarkeit	10	12	7	12
Aktionen des Staates/Regierung	10	5	15	7
Information über preiswerte Angebote	9	14	4	12
Institutionen zum Schutz des Verbrauchers	6	2	8	6
Vermittlungsstelle, die bei Fragen zwischen Verbraucher und Geschäften regelnd eingreift	6	7	1	9
Bestimmungen hinsichtlich Fremdstoffe, Zusätze	5	5	3	6
Bestimmungen hinsichtlich Frische	5	2	5	6
Bestimmungen hinsichtlich Gewicht	5	5	6	4
Schutz der Gesundheit	5	-	8	6
Bestimmungen hinsichtlich der Packung	3	2	2	5
Bestimmungen hinsichtlich Angaben auf der Packung	3	-	4	4
Bestimmungen hinsichtlich Werbung	1	-	1	2
weiß nicht	2	7	1	-

Frage 1: In letzter Zeit wird häufig vom Verbraucherschutz gesprochen.

Können Sie uns bitte sagen, was Sie hierunter verstehen?

	A L T E R				
	-29 Jahre	30-39	40-59	50+ Jahre	
	(N=244)	(N=39)	(N=43)	(N=48)	(N=114)
	%	%	%	%	%
Schutz des Verbrauchers, Wahrung seiner Rechte, Schutz vor Übervorteilung	57	59	61	50	58
Aufklärung des Verbrauchers	19	26	28	15	16
gesetzliche Bestimmung	10	10	16	15	6
Bestimmungen hinsichtlich Haltbarkeit	10	5	16	10	9
Aktionen des Staates/Regierung	10	8	5	19	9
Information über preiswerte Angebote	9	10	2	10	11
Institutionen zum Schutz des Verbrauchers	6	8	9	4	5
Vermittlungsstelle, die bei Fragen zwischen Verbraucher und Geschäften regelnd eingreift	6	3	7	6	6
Bestimmungen hinsichtlich Fremdstoffe, Zusätze	5	10	2	4	4
Bestimmungen hinsichtlich Frische	5	5	2	6	5
Bestimmungen hinsichtlich Gewicht	5	5	7	6	3
Schutz der Gesundheit	5	8	7	8	3
Bestimmungen hinsichtlich der Packung	3	3	2	8	2
Bestimmungen hinsichtlich Angaben auf der Packung	3	3	2	2	4
Bestimmungen hinsichtlich Werbung	1	5	0	0	1
weiß nicht	2	-	-	2	3

Frage 2: Was gehört Ihrer Meinung nach zum Verbraucherschutz ?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N= 42) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=109) %
Schutz vor unlauteren Machenschaften	20	21	12	17
Preiskontrolle	20	31	15	19
Qualitätsüberwachung	17	14	19	17
Haltbarkeit, Alter der Produkte	14	7	15	16
Information über Rechte als Verbraucher	14	10	10	18
Kontrollen allgemein	13	9	20	7
Kennzeichnung	9	5	12	9
Gesetze	8	-	5	14
Gewichtskontrolle	7	5	8	7
Verbraucheraufklärung	7	-	18	-
Veröffentlichungen	7	7	3	12
Beschaffenheit der Ware	6	5	8	6
wahrheitsgemäße Werbung	5	10	2	4
Lebensmittelgesetz	5	5	3	6
Aufklärung im Fernsehen	5	2	5	5
Testergebnisse	4	2	3	6
Einkaufshilfen	4			
Überwachung hinsichtlich Hygiene	3	5	3	2
Untersuchungsstellen	3	-	4	3
Vorschriften	3	-	3	3
Erhaltung der Gesundheit	1	2	2	-
technische Kontrollen	1	-	1	2
weiß nicht	4	12	1	3

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

	(N=244) %	ohne Kontakt (N= 42) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=109) %
Regierung/Staat	37	19	43	38
Verbraucherzentrale	21	19	16	25
Verbraucherverbände	16	12	14	18
Gesundheitsministerium/Familien- ministerium	13	5	16	14
Verbraucherschutz	12	16	8	14
Stiftung Warentest	9	12	8	8
Gesundheitsamt	7	5	10	6
Ordnungsamt	7	-	10	6
Gewerbeaufsichtsamt	6	2	8	6
chem. Untersuchungsämter	5	-	5	6
private Interessenverbände	4	2	4	5
Gewerbepolizei	4	4	3	5
Verbraucherberatungsstellen	4	5	2	6
Hausfrauenverband	3	2	2	4
Wirtschaftsministerium	3	2	4	1
Bundesministerium für Ernährung	3	5	2	3
Veterinäramt	3	2	6	2
Industrie- und Handelskammer	2	2	1	2
Gewerkschaften	1	-	1	1
Handel	1	-	2	2
VDE	1	-	2	-
überhaupt niemand kümmert sich	2	5	3	-
weiß nicht	3	5	2	3

Frage 4: Wenn Sie einmal an den Staat bzw. die Regierung denken, welche Maßnahmen werden von dieser Seite ergriffen, damit die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N= 42) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=109) %
Lebensmittelgesetze	33	19	24	47
Lebensmittelkontrollen	23	7	27	27
Verbraucherschutzgesetze	16	16	17	14
Aufklärungsschriften, Verbraucherinformationen	15	5	13	21
Prüfstellen, Untersuchungs- ämter	9	10	10	7
Bestimmungen für den Handel	9	-	12	9
Kartellamt	6	7	1	9
Gewerbeaufsichtsamt	5	7	3	5
Stiftung Warentest	3	2	1	5
keine Maßnahmen	5	2	7	4
weiß nicht	10	24	11	5
andere Antwort: Innungen, VDE	1	2	-	1

Frage 4: Wenn Sie einmal an den Staat bzw. die Regierung denken, welche Maßnahmen werden von dieser Seite ergriffen, damit die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?

	(N=244) %	A L T E R			
		-29 J. (N=39) %	30-39 J. (N=43) %	40-49 J. (N=48) %	50 J. + (N=114) %
Lebensmittelgesetze	33	44	35	31	30
Lebensmittelkontrollen	23	23	30	31	18
Verbraucherschutzgesetze	16	15	14	19	15
Aufklärungsschriften, Verbraucherinformationen	15	10	16	17	16
Prüfstellen, Untersuchungs- ämter	9	5	7	13	9
Bestimmungen für den Handel	9	10	12	2	10
Kartellamt	6	10	9	8	2
Gewerbeaufsichtsamt	5	3	2	6	5
Stiftung Warentest	3	5	2	6	1
keine Maßnahmen	5	5	5	4	4
weiß nicht	10	3	5	4	18
andere Antwort Innungen, VDE	1	-	-	2	7

Frage 4a: Welche staatlichen Stellen befassen sich Ihrer Meinung nach mit
Verbraucherproblemen?

	(N=244) %	ohne Kenntnis (N= 42) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=109) %
Gesundheitsministerium	34	21	31	40
Gesundheitsämter	20	12	32	12
Gewerbeaufsichtsamt	15	7	17	16
Verbraucherzentrale	11	5	10	14
Ernährungsministerium	9	14	10	6
Familienministerium	9	10	5	11
chem. Untersuchungsinstitute	8	7	8	8
Ordnungsamt	7	5	4	10
Gewerbepolizei	7	5	9	6
Landwirtschaftsministerium	4	14	1	3
Stiftung Warentest	3	-	7	1
Verbraucherberatungsstellen	3	-	2	4
Bezirksamt	2	2	2	2
Länderministerium / Senator für Wirtschaft und Gesundheit	3	5	-	4
Sozialamt	1	1	-	1
keine Stelle befaßt sich	3	10	2	1
weiß nicht	13	14	10	16

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

	Total % (N=244)	ohne Kenntnis der Broschüre % (N=42)	1-2 Wochen Nutzung % (N=93)	3-4 Wochen Nutzung % (N=109)
sehr wichtig	83	76	82	86
wichtig	16	24	17	13
weniger wichtig	1	-	1	1
unwichtig	-	-	-	-

	-29 J. % (N=39)	30-39 Jahre % (N=43)	40-49 Jahre % (N=48)	50 J. + % (N=114)
sehr wichtig	82	86	83	82
wichtig	18	14	13	18
weniger wichtig	-	-	4	-
unwichtig	-	-	-	-

Frage 5: Was sollte Ihrer Meinung nach alles getan werden, um den Verbraucher zu schützen bzw. ihm zu seinem Recht zu verhelfen?

	(N=244) %	ohne Kenntnis (N= 42) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wo. (N=109) %
Aufklärung, Information des Verbrauchers über sein Recht	43	43	37	48
Kontrollen von Lebensmitteln	22	12	28	21
gesetzliche Bestimmungen	19	14	16	23
Beschwerdestellen	14	14	9	19
einheitliche Preisgestaltung	7	7	2	10
Information des Verbrauchers über das Angebot	6	17	2	6
Auszeichnung der Ware	6	7	3	7
Bestimmungen zur Haltbarkeit	6	5	3	8
Tests	3	2	1	5
Bestimmungen zur Packungsgröße	2	-	2	3
weiß nicht	7	5	12	5

Frage 5: Was sollte Ihrer Meinung nach alles getan werden, um den Verbraucher zu schützen bzw. ihn zu seinem Recht zu verhelfen?

	(N=244) %	A L T E R			
		-29 J. (N=39) %	30-39 J. (N=43) %	40-49 J. (N=48) %	50 J. + (N=114) %
Aufklärung, Information des Verbrauchers über sein Recht	43	64	49	42	33
Kontrollen von Lebensmitteln	22	21	19	17	26
gesetzliche Bestimmungen	19	10	26	21	18
Beschwerdestellen	14	13	14	19	13
einheitliche Preisgestaltung	7	10	7	4	6
Information des Verbrauchers über das Angebot	6	10	7	2	6
Auszeichnung der Ware	6	5	2	6	7
Bestimmungen zur Haltbarkeit	6	5	2	6	7
Tests	3	3	2	2	4
Bestimmungen zur Packungsgröße	2	-	2	2	3
weiß nicht	7	5	9	6	8

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

TAB. 8

	(N=244) %	-29 J. (N=39) %	30-39J. (N=43) %	40-49J. (N=48) %	50J. + (N=114) %	ohne Kenntnis (N= 42) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=109) %
ja	45	41	51	46	44	52	38	49
nein	55	59	49	54	56	48	62	51

Frage 6a: Was war dies im einzelnen?

	(N=110) %	(N= 22) %	(N= 35) %	(N= 53) %
Beanstandungen	31	23	26	38
Veröffentlichungen der Verbraucherzentralen	12	9	11	13
Pressemeldungen	7	9	-	11
Gewichtskontrolle	5	-	9	4
Giftstoffe in Lebensmitteln	5	5	3	6
Garantie	4	9	3	2
Teilzahlungsgeschäfte	2	5	-	2
weiß nicht	6	-	11	6

TAB. 9

Frage 7: Kennen Sie Informationsmaterial zu diesem Thema?

	(N=244) %	-29 J. (N=39) %	30-39J. (N=43) %	40-49J. (N=48) %	50 J.+ (N=114) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wo. nach (N=93) %	3-4 Wo. Erhalt (N=109) %
ja	73	72	84	69	71	50	73	82
nein	27	28	16	31	29	50	27	18

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

	(N=178) %	(N=21) %	(N=68) %	(N=89) %
Als Verbraucher muß ich wissen	52	14	69	48
Testzeitung Warentest	25	24	19	29
Broschüren	14	43	7	12
Zeitungsveröffentlichungen	14	24	10	15
Prospekte und Broschüren der Regierung	7	5	4	10
ARD-Ratgeber	6	10	-	9
Broschüren des Familienministeriums	6	14	-	8
Prospekte	2	-	4	-
weiß nicht	1	-	1	1

Frage 9: Ich möchte mich über diese Broschüre unterhalten. Weshalb
haben Sie diese Broschüre bestellt?
(nur Selbstbesteller)

	(N=145) %	ohne Kenntnis (N= 42) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 44) %	3-4 Wo. (N= 59) %
Information	48	83	36	31
Interesse an solchen Fragen	25	14	36	24
Schutz vor Nachteilen	9	10	14	5
möchte wissen an wen ich mich wenden soll	6	10	5	3
Haltbarkeitsdauer einzelner Lebensmittel	2	2	2	2
allgem. Unsicherheit	1	5	-	-
möglichst sparsames Wirtschaften	1	5	-	-
kann ich nicht sagen	18	-	11	36

DIE FOLGENDEN TABELLEN BETREFFEN

NUR BEFRAGTE OHNE KENNTNIS DER BROSCHÜRE

FRAGEN 10 - 15

Frage 10: Was sollte die Broschüre Ihrer Meinung nach an Informationen,
Ratschlägen und Hinweisen enthalten?
(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
Wie man als Verbraucher seine Rechte wahren kann, Beschwerdemöglichkeiten	33
Herstellung, Wissen um die Zusammensetzung	23
preiswertes Einkaufen	21
Qualitätsbezeichnungen	12
Schutz der Gesundheit	12
Haltbarkeit	12
Einkaufsberatung allgemein	12
Aufklärung über das Warenangebot	12
Hinweise auf das Lebensmittelgesetz	12
Beschriftung der Packungen	7
Lagerung	7
Hinweise auf Zusätze	5
Zubereitungsmöglichkeiten	2
Hinweis auf Frische von Lebensmitteln	2
keine genauen Vorstellungen, weiß nicht	12

Frage 11: Über welche Themen muß Ihrer Meinung nach die Broschüre auf
alle Fälle Auskunft geben?
(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
wie man als Verbraucher seine Rechte wahren kann, Beschwerdemöglichkeiten	29
Herstellung, Wissen um die Zusammensetzung	21
Qualitätsbezeichnungen	21
preiswertes Einkaufen	19
Beschriftung der Packungen	12
Schutz der Gesundheit	12
Aufklärung über das Warenangebot	10
Haltbarkeit	5
Einkaufsberatung allgemein	5
Lagerung	5
Hinweise auf Zusätze	5
Hinweise auf das Lebensmittelgesetz	5
Zubereitungsmöglichkeiten	2
Frische von Lebensmitteln	2
keine genauen Vorstellungen - weiß nicht	5

Frage 12: Wenn man den Inhalt nach einzelnen Gebieten aufgliedert, was sollte Ihrer Meinung nach in der Broschüre hinsichtlich des Produktes selbst an Informationen, Ratschlägen und Hinweisen enthalten sein?
(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
Haltbarkeit	45
Bestandteile des Produktes	29
Qualitätsgrade	26
Inhaltsangabe	14
Herstellung	14
Verwendungsmöglichkeiten	12
Zusatzstoffe	12
Kriterien für Frische	10
Herkunft	10
Preisangaben	7
Kalorien	7
Eiweiß-, Fettgehalt	7
Zutaten	5
Kriterien für Minderwertigkeit	2
weiß nicht	-

Frage 12: Wenn man den Inhalt nach einzelnen Gebieten aufgliedert, was sollte Ihrer Meinung nach in der Broschüre hinsichtlich der Verpackung an Informationen, Ratschlägen und Hinweisen enthalten sein?
(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
Art der Verpackung für einzelne Produkte	17
Mogelpackungen	17
Qualität der Verpackung	14
hygienischer Aspekt	10
Angaben zum Metall	5
Lagerung	5
Umweltfreundlichkeit	5
Zuträglichkeit für die Ware	2
allgemein: Angaben über Inhalt/weiß nicht	27

Frage 12: Wenn man den Inhalt nach einzelnen Gebieten aufgliedert,
was sollte Ihrer Meinung nach in der Broschüre hinsichtlich
der Kennzeichnung bzw. der Angaben auf der Packung an In-
formationen, Ratschlägen und Hinweisen enthalten sein?

(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
Lagerungsdauer/Mindesthaltbarkeit	38
Gewichtsangaben	36
Herstellungsdatum	17
Richtpreis (kg - Preis)	10
Kalorienangabe	7
chemische Zusätze	2
Zusätze generell	2
andere Angaben - Inhalt allgemein	7
weiß nicht	-

Frage 12: Wenn man den Inhalt nach einzelnen Gebieten aufgliedert, was sollte Ihrer Meinung nach in der Broschüre hinsichtlich der Lagerung bzw. der Haltbarkeit der Produkte an Informationen, Ratschlägen und Hinweisen enthalten sein?
(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
Lagerungsdauer	64
Art der Lagerung	19
Temperatur	19
Ort der Lagerung	12
bei welchen Artikeln Angaben vorhanden sein müssen	7
weiß nicht	2

Frage 13: Bitte sagen Sie mir, inwieweit Sie selbst schon einmal Schwierigkeiten bzw. Probleme beim Einkauf hatten und gerne nähere Informationen oder Hinweise gehabt hätten?

(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
bisher keine Schwierigkeiten	24
schlechte Qualität des Inhalts	17
verdorbene Ware	10
verschlüsseltes Haltbarkeitsdatum	10
zu kleine Beschriftung bei der Haltbarkeitsangabe	7
beim Kauf von Gebrauchsartikeln	2
Beratung beim Kauf	2
Beratung bei Reklamationen	2
täuschende Verpackungsgröße	2
Haltbarkeit	2
Schwierigkeiten bei der Rückgabe	2
Preisdifferenzen	2
Umstempeln des Datums	2
Materialfehler	2
Zigarettenstummel etc. in der Packung	2
weiß nicht	-

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 Nachschlagewerk, das man immer wieder benutzt?

(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
zum Durchlesen	5
Nachschlagewerk	55
beides	41

Frage 15: Wie und zu welchen Gelegenheiten beabsichtigen Sie die Broschüre zu verwenden?

(Broschüre noch nicht erhalten)

	% (N=42)
im Bedarfsfall, bei Zweifeln	36
allgemein zur Information	33
Hilfe vor dem Einkaufen	31
zu allen Gelegenheiten	12
zuerst zu eingehender Selbstinformation	5
sollte man immer bei sich führen können	2
unbestimmt - weiß nicht	2

Frage 10: Welchen ersten Eindruck hatten Sie von dieser Broschüre? Bitte nennen Sie mir auch Einzelheiten.
(nur Kenner der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=109) %
gefällt mir	21	29	14
neue Information	21	9	32
übersichtlich	17	19	15
aufschlußreich	16	19	13
umfassend	15	17	14
interessant	11	5	17
nützlich	10	11	9
gut gegliedert	9	10	8
verständlich	5	5	5
wenig Neues	5	3	6
nichts Neues	3	3	2
genaue Beschreibung	2	4	-
sachlich	1	2	2
weiß nicht	7	7	7

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

(nur Kenner der Broschüre)

	A L T E R				
	% (N=202)	-29 J. % (N=35)	30-49 J. % (N=37)	40-49 J. % (N=42)	50 J. + % (N=88)
gefällt mir	21	6	22	21	26
neue Informationen	21	20	22	24	21
übersichtlich	17	9	24	17	17
aufschlußreich	16	11	22	7	19
umfassend	15	11	24	17	13
interessant	11	6	16	10	13
nützlich	10	6	11	5	14
gut gegliedert	9	3	16	14	6
verständlich	5	0	5	12	3
wenig Neues	5	6	3	7	5
nichts Neues	3	6	0	7	0
genaue Beschreibung	2	0	3	5	1
sachlich	1	0	0	2	1
weiß nicht	7	14	3	5	7

Frage 11: Was wird auf dem Umschlag der Broschüre dargestellt?
(nur Kenner der Broschüre)

	1-2 Wochen 3-4 Wochen nach Erh. nach Erh.		
	% (N=202)	% (N=93)	% (N=109)
Mindesthaltbarkeit, Etikett, verpackter Schinken, verpackte Fleischwaren	44	45	42
Hausfrau, Kundin	36	48	26
Supermarkt	36	42	27
Verkäuferin	15	12	18
Stück Fleisch	13	15	12
Frau	12	9	16
einkaufsbewußte Frau	6	8	6
Einkaufskorb	5	8	4
Regal	3	3	3
Weiß nicht	11	7	16

Frage 11a: Wie gefällt Ihnen dieser Umschlag?
(nur bei Kenntnis der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wo. nach Erhalt (N=109) %
gut, sehr gut	33	30	35
gefällt, ansprechend	19	26	14
das Wesentliche kommt zum Ausdruck	16	22	11
weist auf Lebensmittel hin	11	8	14
nicht wirkungsvoll	5	2	7
sollte besser gestaltet sein	5	4	6
wenig Aussage	4	3	4
gefällt mir nicht	4	5	2
unübersichtlich	4	4	3
mittelmäßig	1	1	1
zu wuchtig	1	1	-
weiß nicht, nichts Besonderes	12	8	16

Frage 11b: Haben Sie die kleine bunte Figur auf der Rückseite gesehen?
(nur Kenner der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. 3-4 Wo. nach Erhalt	
		(N=93) %	(N=109) %
ja	40	42	38
nein	60	58	62

Frage 11c: Wie gefällt Ihnen diese Figur?

	(N= 80) %	(N=39) %	(N=41) %
lustig, drollig	34	33	34
gut	28	36	20
schlecht zu erkennen	14	8	20
paßt zum Verbraucherschutz	13	15	10
originell	9	10	7
nicht eindrucksvoll	8	8	7
hübsch	6	10	2
schlecht	4	5	2
unsachlich	3	3	2
weiß nicht	4	3	5

Frage 12: Wer gibt diese Broschüre heraus?
(nur Kenner der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. 3-4 Wo. nach Erhalt	
		(N=93) %	(N=103) %
Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit	44	50	39
Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung	42	40	44
Verbraucherverband	8	8	9
Regierung/Staat	6	4	7
Ministerium	5	1	7
weiß nicht	7	3	9

Frage 13: Wenn Sie die Broschüre einmal insgesamt sehen, was gefällt Ihnen
 daran besonders gut?
 (nur Kenner der Broschüre)

	(N=202)	1-2 Wo. nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wo. nach Erhalt (N=103) %
übersichtlich	35	34	35
alphabetische Zusammenstellung, Ordnung	21	12	19
interessante Hinweise	19	25	15
gute Einteilung	19	20	17
ausführlich	10	10	11
umfassend	10	11	10
leicht verständlich	9	10	9
handliches Format	8	11	6
Eingehen auf einzelne Lebensmittel	7	2	11
genaue Erklärung	7	3	10
prägnant	3	4	1
kompakt	2	2	1
weiß nicht	7	11	4

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

(Nur Kenner der Broschüre)

	-29J. (N=202) %	30-39J. (N=35) %	40-49J. (N=42) %	50 J.+ (N=88) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wo. nach Erhalt (N=103) %
ja	21	37	14	33	24	19
nein	79	63	86	67	76	81

Frage 13b: Was ist dies im einzelnen?

	(N=43) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N=22) %	3-4 Wo. nach Erhalt (N=21) %
zu wenig intensiv	33	6	8
zu abstrakt, zu schwierig	9	1	3
Angaben zur Haltbarkeit	7	3	--
Kapitel zu Fleisch	5	2	--
Inhaltsverzeichnis ist unübersichtlich	5	1	1
nichts Neues	2	1	--
Kapitel "Rückstände" zu kompliziert	2	1	--
allgemeine neg. Äußerungen	40	8	9

Frage 14: Wie beurteilen Sie den Aufbau bzw. die Gliederung der Broschüre?

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=103) %
übersichtlich	62	71	54
ist gut	46	43	48
leicht verständlich	10	11	10
ist schlecht	1	1	1
weiß nicht / kein Urteil	5	5	5

Frage 14a: Würden Sie einen anderen Aufbau bzw. eine andere Gliederung der Broschüre vorziehen?
(nur Kenner der Broschüre)

ja	4	3	4
nein	96	97	96

Frage 15: Wenn Sie etwas in der Broschüre nachschauen wollten, haben Sie es dann immer gleich gefunden oder hatten Sie manchmal Schwierigkeiten? (nur Kenner der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. nach Erhalt (N=103) %
keine Schwierigkeiten	80	89	73
keine Schwierigkeiten, da alphabetisch geordnet	12	9	15
immer Inhaltsverzeichnis benutzt	8	14	3
noch nichts gesucht	5	8	2
etwas nicht gefunden	4	2	5

Frage 16: Was halten Sie von der Gestaltung und der Aufmachung der Broschüre, wie beurteilen Sie diese insgesamt?
(nur Kenner der Broschüre)

TAB. 29

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 93) %	3-4 Wo. (N=109) %
gefällt gut	57	56	58
übersichtlich	24	30	19
handlich	13	14	12
zweckmäßig	9	11	8
gut zu lesen	9	15	4
befriedigend, mittelmäßig	5	4	6
anschaulich	5	3	7
Titelbild sollte besser sein	3	1	4
gibt ansprechendere Publikation	1	1	1
Adressen sind überflüssig	1	1	-
weiß nicht - kein Urteil	5	2	7

Frage 17: Ich habe hier eine Reihe von Eigenschaften, bitte sagen Sie mir, inwieweit diese Eigenschaften auf die Broschüre zutreffen. Ich werde Ihnen die Eigenschaften einzeln vorlesen und Sie können unter den folgenden Antworten wählen.
(nur bei Kenntnis der Broschüre)

	(N=202)				KA %
	trifft vollkommen zu %	trifft zu %	trifft nicht zu %	trifft überhaupt nicht zu %	
nicht so gut gemacht	2	4	29	62	3
uninteressant	2	1	17	77	3
aufschlußreich	68	27	1	1	3
nützlich	73	21	1	1	4
schlecht gegliedert	2	2	15	78	3
ansprechend	49	42	5	2	2
handlich	74	20	1	2	3
unverständlich	2	2	16	77	3
praxisnah	56	37	2	2	3
wirkt billig	3	13	37	43	4
umfassend	37	41	15	3	4
unglaublich	4	1	13	78	4

Frage 17: Ich habe hier eine Reihe von Eigenschaften, bitte sagen Sie mir, inwieweit diese Eigenschaften auf die Broschüre zutreffen. Ich werde Ihnen die Eigenschaften einzeln vorlesen und Sie können unter den folgenden Antworten wählen:

- 1- trifft vollkommen zu
- 2- trifft zu
- 3- trifft nicht zu
- 4- trifft überhaupt nicht zu

(nur bei Kennern der Broschüre) (N=202)

MITTELWERTE

	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)	Besteller (N=99)	Teilnehmer an Preisausschreiben (N=103)
nicht so gut gemacht	3.5	3.6	3.5	3.6
uninteressant	3.7	3.8	3.8	3.7
aufschlußreich	1.4	1.3	1.3	1.3
nützlich	1.4	1.2	1.3	1.3
schlecht gegliedert	3.7	3.8	3.7	3.8
ansprechend	1.6	1.5	1.6	1.5
handlich	1.3	1.3	1.3	1.3
unverständlich	3.8	3.7	3.7	3.8
praxisnah	1.5	1.4	1.6	1.4
wirkt billig	3.2	3.3	3.1	3.4
umfassend	1.9	1.8	1.8	1.8
unglaublich	3.7	3.8	3.7	3.7

Frage 17: Ich habe hier eine Reihe von Eigenschaften, bitte sagen Sie mir inwieweit diese Eigenschaften auf die Broschüre zutreffen. Ich werde Ihnen die Eigenschaften einzeln vorlesen und Sie können unter den folgenden Antworten auswählen.

- trifft vollkommen zu 1
 trifft zu 2
 trifft nicht zu 3
 trifft überhaupt nicht zu 4

	MITTELWERTE			
	-29 J. (N=35)	30-39 J. (N=37)	40-49 J. (N=42)	50 J. + (N=88)
nicht so gut gemacht	3.4	3.4	3.7	3.6
uninteressant	3.7	3.8	3.8	3.8
aufschlußreich	1.5	1.4	1.3	1.3
nützlich	1.3	1.3	1.2	1.3
schlecht gegliedert	3.6	3.7	3.9	3.8
ansprechend	1.9	1.5	1.5	1.7
handlich	1.3	1.2	1.2	1.3
unverständlich	3.7	3.8	3.7	3.8
praxisnah	1.7	1.4	1.4	1.5
wirkt billig	3.3	3.2	3.3	3.2
umfassend	2.2	1.8	1.7	1.8
unglaublich	3.9	3.7	3.7	3.7

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

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 83) %	3-4 Wo. (N=109) %
durchgelesen	33	22	42
durchgeblättert, überflogen	30	32	28
habe bei Bedarf nachgeschlagen	21	22	20
interessante Punkte genau gelesen	15	29	4
ein wenig gelesen	13	11	15
einzelne Artikel gelesen	9	5	12
über einzelne Produktgruppen informiert	8	1	15
weggelegt	6	4	8
über Haltbarkeitsdauer informiert	2	1	2
über Lagerung informiert	1	1	1
über Fremdstoffe, Zusatzstoffe informiert	1	1	1

Frage 18a: Wie oft haben Sie die Broschüre in der Hand gehabt?
(nur Kenner der Broschüre)

	% (N=202)	1-2 Wochen nach Erhalt % (N=83)	3-4 Wochen nach Erhalt % (N=109)
1mal	18	23	14
2mal	23	33	14
3mal	15	15	16
4mal	10	5	14
5mal	5	5	6
öfter als 5mal	10	2	17
mehrere Male	15	14	17
weiß nicht	3	3	2

Frage 18b: Haben Sie die Broschüre auch schon dazu verwendet, um aktuelle Fragen bzw. Probleme, die Sie beim Einkauf hatten, zu beantworten bzw. zu lösen?

(nur bei Kenntnis der Broschüre und wenn mehr als einmal in der Hand gehabt)

	(N=166) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=72) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=94) %
ja	35	24	44
nein	65	76	65

Frage 18c: Um welche Fragen bzw. Probleme handelte es sich hierbei?

	(N=58) %	(N=17)	(N=41)
Tiefkühlkost	24	7	7
Milcherzeugnisse	19	3	8
Konservierungsstoffe	14	3	5
Wein	10	1	5
Güteklasse	9	2	3
Fleisch	7	1	3
Käse	6	1	3
Fischkonserven	3	1	1
Farbstoffe	2	1	-
Speiseeis	2	1	-
verschiedene, andere - weiß nicht	29	3	14

Frage 18d: Wie bewahren Sie die Broschüren im Augenblick auf?
 (Nur Kenner der Broschüre)

	(N=102) %	1-2 Wo. (N= 93) %	3-4 Wo. nach Erhalt (N=109) %
Bücherschrank, Wohnzimmer- schrank, Schrank	29	25	36
in der Küche	20	19	21
griffbereit	18	30	7
Küchenschrank	15	14	16
bei den Zeitschriften	7	10	6
Schreibtisch, Schreibsachen	6	6	6
Beistelltisch	2	3	1
Einkaufstasche	2	1	2
Nachttisch	2	3	-
verschieden-unbestimmt	3	1	4

Frage 19: Was haben Sie im einzelnen gelesen, bitte zählen Sie mir alles auf?

(nur Kenner der Broschüre)

	% (N=202)	1-2 Wo. nach Erhalt % (N=93)	3-4 Wo. nach Erhalt % (N=109)
<u>Gelesen über:</u>			
Milcherzeugnisse, Speiseeis	28	33	23
Fleisch	27	26	24
Tiefkühlkost	24	24	17
alles, fast alles	17	17	11
Wein, Spirituosen	14	17	15
Fisch	13	11	17
Obst, Gemüse	13	9	9
Öl, Fett, Margarine	11	14	11
Hähnchen, Geflügel	10	9	8
nur wenig	7	7	6
Puddingpulver, Stärke, Gelatine, Backpulver, Zucker	7	9	7
Kaffee, Tee	6	5	7
Brot	6	5	6
Kennzeichnung	5	4	-
Fremdstoffe	5	11	4
Konservierungsstoffe	4	4	4
Pilze	4	3	1
Wurst	2	2	2
Einführung/Erster Teil der Broschüre	2	2	1
Fruchtsaft	2	1	1
Salate	1	4	7
weiß nicht - nicht mehr	6	4	7

Frage 20: Wie beurteilen Sie den Teil der Broschüre, den Sie ausführlich gelesen haben? Was fänden Sie gut?
(Nur Kenner der Broschüre)

	(N=202)	1-2 Woch. (N=93)	3-4 Woch. (N=109)
	%	%	%
Alles war gut	30	20	38
Angaben über			
Kennzeichnung	7	9	5
Fleisch, Wurst	6	6	6
Milcherzeugnisse	5	10	2
Lagerung, Haltbarkeit	5	3	4
Tiefkühlkost	5	7	4
Konservierungsstoffe	5	4	4
Gesetzliche Auflagen	4	2	5
Weinqualitäten	4	3	4
Fettgehalt	3	4	1
Angaben für Diabetiker	2	1	2
verschiedene andere Angaben/Einzelheiten	11	8	12
weiß nicht/noch kein Urteil	21	30	13

Frage 20: Und was fanden Sie nicht so gut?

TAB. 39

	(N=202)	1-2 Woch. (N=93)	3-4 Woch. (N=109)
	%	%	%
Nichts zu nennen, beanstanden	50	57	44
kein Urteil/weiß nicht	31	22	39
Mängel/Beanstandungen genannt	19	21	17



Kommentare: nicht ausführlich genug - wenig Neues- zu wenig Informationen über Haltbarkeit, Wein, Kartoffeln, Reis, Brot, Pilze etc.

Teilweise unvollständig, zu viel Text, zu viel Fremdwörter, uninteressant, nicht übersichtlich, zu wenig Beispiele...

Frage 21: Können Sie mir bitte einmal alles das aufzählen, was Sie an
Neuem durch die Broschüre erfahren haben?

(nur Kenner der Broschüre)

	% (N=202)	1-2 Wo. nach Erhalt % (N=93)	3-4 Wo. nach Erhalt % (N=109)
Bisher nichts	16	16	17
Haltbarkeit	12	10	15
Kennzeichnung allgemein	11	13	9
Tiefkühlkost	8	8	9
Fremdstoffe	8	8	9
Aufbewahrung	7	7	8
Gesetzliche Vorschriften	7	4	9
Wein-Qualität	6	7	5
Qualitätsbegriffe	5	3	7
Verpackung	5	4	5
Datum	5	5	4
Eier-Auszeichnung	4	2	5
Nettogewicht	4	4	3
Auf was man achten muß	3	1	5
Fettgehalt bei Käse	3	5	1
Handelsklassenbezeichnung	3	3	2
Bezeichnung bei Butter	2	2	2
Kennzeichnung der Fischarten	2	3	-
Inhalt	2	3	-
Kartoffelsorten	1	2	-
Fruchtsäfte	1	2	-
Möglichkeit der Beanstandung	1	2	-
Weiß nichts im einzelnen	8	3	13

Frage 22: Bei welchen Problemen bzw. Fragen hat Ihnen die Broschüre
bisher geholfen?
(nur Kenner der Broschüre)

	% (N=202)	1-2 Wo. nach Erhalt % (N=93)	3-4 Wo. nach Erhalt % (N=109)
Bisher keine Fragen, Probleme gehabt	43	51	36
Bewußtes Einkaufen	12	8	17
Molkereierzeugnisse	6	5	7
Besseres Wissen der Kennzeichnungspflicht	6	4	7
Tiefkühlkost	5	7	6
Fleischerzeugnisse	3	4	2
Aufbewahrung von Fisch und Fleisch	3	3	2
Man kann auf einwandfreie Ware bestehen	2	3	1
Lagerung von Gemüse	2	2	1
Obst	1	1	1
bei verschiedenen anderen Problemen	17	17	17
weiß nicht - nicht im einzelnen noch kein Urteil	11	7	14

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

(Nur Kenner der Broschüre)

	% (N = 202)	1-2 Woch. nach Erh. % (N=93)	3-4 Woch. nach Erh. % (N=109)
ja	29	28	30
nein	71	72	70

Frage 23 a: Was wir dies im einzelnen?

	(N=59) %	(N=26)	(N=33)
Haltbarkeitsdauer bei einzelnen Artikeln	19	6	5
Rechtliche Fragen	17	2	8
Informationen über weitere Konsumgüter	14	4	4
Möglichkeiten der Vergleichbarkeit	12	3	3
Schädlichkeit von Zusatz- und Konservierungsstoffen	8	2	2
Vorschriften über Lagerung im Geschäft	5	1	2
Heimtransport von Tiefkühlkost	5	3	-
Verpackungsarten	5	2	1
Verpackungsgrößen	3	2	-
Eignung von Fleisch zum Tiefgefrieren	2	-	1
Kalorientafeln fehlen	3	1	1
Weiß nicht / nichts Bestimmtes	10	-	6

Frage 24: Und an welchen zusätzlichen Informationen zum Thema Verbraucherschutz sind Sie interessiert?
(nur Kenner der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wo. Erhalt (N=103) %
An keinen	28	32	24
Andere Produktgruppen	11	8	14
Rechtliche Stellung des Verbrauchers	8	3	12
Informationsstelle, Beschwerdestelle	6	6	6
Über Preise	5	4	6
Haltbarkeit	4	4	3
Fragen der Lagerung	3	4	2
Technische Probleme bei Verbrauchsgütern	3	1	4
Verpackungsarten	2	2	2
Genauere Informationen über Diätkost	1	1	1
Wurstarten	1	1	-
Kommunale Gebühren	1	1	-
weiß nicht - noch nicht	18	19	17

Frage 25: Wie ist es mit der Verständlichkeit der Broschüre?

TAB. 44

(nur Kenner der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wo. (N=103) %
ist sehr gut, gut	95	95	94
einige Dinge nicht so gut verständlich	3	3	3
kein Urteil	2	2	3

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

(nur Kenner der Broschüre)

ja	6	6	6
nein	94	94	94

Frage 25b: Welche sind das?

(N=12)

Haltbarkeitsdauer bei einzelnen Artikeln	2
Möglichkeiten der Vergleichbarkeit	2
Vorschriften über Lagerung im Geschäft	1
Verpackungsgrößen	3
Eignung von Fleisch zum Tiefgefrieren	1
Heimtransport von Tiefkühlkost	2
Verpackungsarten	1
rechtliche Fragen	2

Frage 26: Wenn Sie jetzt einmal die Broschüre insgesamt sehen, welchen Teil finden Sie am interessantesten und welchen Teil finden Sie an zweiter Stelle interessant?
(nur Kenner der Broschüre)

	(N=202)		1.u.2. Stelle genannt	
	An 1. Stelle %	An 2. Stelle %	(N=93) %	(N=109) %
Alles sehr interessant	17	9	38	17
Tiefkühlkost	13	6	17	21
Fleisch, Fleischerzeugnisse Wurst	13	6	17	21
Kennzeichnung	8	5	13	14
Molkereierzeugnisse, Speiseeis	8	7	19	12
Haltbarkeit	7	4	11	11
Konservierungsstoffe	6	3	5	11
Getränke	5	3	12	4
Untersuchungsämter, Stellen für Beanstandungen	4	7	10	13
Lagerung	2	2	3	5
Handelsklassen	2	1	4	1
Fette, Öle, Margarine	1	3	6	2
Obst, Gemüse	1	2	1	4
Diätwaren	1	1	2	1
weiß nicht / kein Urteil	14	30	37	50

Frage 27: Denken Sie bitte weiterhin an die Broschüre insgesamt,
was würden Sie daran verbessern bzw. anders machen?
(nur Kenner der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wo. Erhalt (N=103) %
würde nichts verbessern	34	38	31
ausführlicher	19	24	16
weitere Artikel behandeln	10	8	12
Rechte des Verbrauchers	3	2	4
einfache Ausdrucksweise	2	3	1
nicht so trockener Stil	2	2	2
weitere Lebensmittel	2	4	-
Lagerhaltung, Lagerzeit	2	2	1
Verpackungsart	1	1	1
weiß nicht / noch nicht genug damit beschäftigt	20	13	27

NUR BEFRAGTE DER GRUPPE

3 - 4 WOCHEN NACH ERHALT DER BROSCHÜRE

FRAGEN 28 - 30

Frage 28: In der Broschüre wird an einigen Stellen auf die Lagerung von Nahrungsmitteln eingegangen. Halten Sie die Hinweise für ausreichend?

(Nur, falls Broschüre vor 3-4 Wochen erhalten)

	%
	(N=109)
ja	86
nein	14

Frage 28a: Was müßte Ihrer Meinung nach in einer solchen Broschüre an weiteren Hinweisen zum Thema Lagerung enthalten sein?

(N=15)

KOMMENTARE:

Alphabetisch aufgeschlüsselt wäre einfacher - Tiefkühlkost ausführlicher - auch für viele andere Produkte: Obst, Gemüse, Erträge aus dem Garten - für längere Vorratshaltung - auch für Keller/dunkle Räume - was man als Vorräte lagern soll - mehr über Dauer der Haltbarkeit - insgesamt ausführlicher.

Frage 29: Wenn Sie bitte einmal an die Zusatzstoffe bei Lebensmitteln denken, hierunter fallen Konservierungsstoffe, Antioxydationsstoffe, Schwefeldioxyd, Farbstoffe, Emulgatoren und Dickungsmittel, Fruchtbehandlungsmittel.

Achten Sie beim Einkauf darauf, ob Lebensmittel solche Zusatzstoffe enthalten?

(Nur, falls Broschüre vor 3-4 Wochen erhalten)

	% (N=109)
ja	84
nein	16

Frage 29 a: Welche Bedeutung messen Sie als Verbraucher diesen
Zusatzstoffen zu?
(Nur, falls Broschüre vor 3-4 Wochen erhalten)

	%
	(N=109)
sind ungesund, schädlich	37
kaufe nur Lebensmittel ohne Zusatzstoffe	17
wäre mir lieber ohne Zusatzstoffe	16
sind in kleiner Dosis notwendig	13
verbessern Haltbarkeit	10
Verbraucher sind durch Vorschriften geschützt	6
in der richtigen Dosis unschädlich	6
verbessern das Aussehen	4
auf die Dauer schädlich	2
sind überflüssig	1
weiß nicht - kein Urteil	7

Frage 29b: Ich würde jetzt gerne Ihre Meinung zu den Rückständen erfahren. Dies können beispielsweise Pflanzenschutz- und Schädlingsbekämpfungsmittel, als auch Medikamente, die Tieren verabreicht wurden. Glauben Sie, daß solche Rückstände für den Menschen auf die Dauer schädlich sein können, oder daß der Gesetzgeber dies so genau kontrolliert, daß keine Gefahr besteht? Welche Meinung haben Sie hierzu?

	% (N=109)
Kann nicht so genau kontrolliert werden, Kontrolle ist unzureichend	51
Immer Gefahren vorhanden, sind sehr gefährlich	27
Auf die Dauer schädlich	20
Besteht keine Gefahr, da alles genau kontrolliert	8
Nur geringe Gefahr	4
Bin nicht sicher, ob Gefahr oder nicht	3
weiß nicht - kein Urteil	6

Frage 30: Auf den letzten Seiten der Broschüre gibt es ein Verzeichnis von Adressen. Um welche Stellen handelt es sich hierbei?
(Nur, falls Broschüre vor 3-4 Wochen erhalten)

	% (N=109)
Verbraucherzentralen	56
Chemische Untersuchungsämter	51
Tierärztl. Untersuchungsämter	41
Untersuchungsämter allgemein	3
weiß nicht	23

Frage 30a: Würden Sie eine solche Stelle aufsuchen, wenn Sie Beanstandungen bei Lebensmitteln hätten?

	(N= 81) %
ja	77
nein	23

Frage 30 b: Inwieweit, glauben Sie, können Ihnen diese Stellen helfen?

	% (N=64)
Oberprüfung der Ware	36
Auskünfte, Ratschläge	23
verhilft zu seinem Recht, vermittelt	20
gehen der Sache nach	13
veranlassen Bestrafung	6
sorgen für Rücknahme der Ware	6
verbieten Produktion schlechter Lebensmittel	2
geben Rückendeckung	2

Frage 30 c: Weshalb nicht aufsuchen? (N=19)

KOMMENTARE:

nützt nicht viel (N=8); mit Händler einigen (N=9)
weißnicht (N=2)

Frage 31: Haben Sie mit anderen Leuten über diese Broschüre gesprochen?

	% (N=202)	1-2 Wochen nach Erhalt % (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt % (N=109)
ja	36	31	40
nein	64	69	60

Frage 31a: Wer war dies

	% (N=73)	% (N=29)	% (N=44)
In der Familie	58	62	55
Verwandte	21	7	30
Freund und Freundin	15	21	11
im Büro, Arbeitsplatz	15	10	18
Bekannte	14	17	11
Nachbarn	11	21	5

Frage 32: Wie sehen Sie solche Maßnahmen zum Verbraucherschutz. Wird hier nur auf das Interesse des Verbrauchers geachtet und die Auswirkungen auf den Handel und den Hersteller nicht berücksichtigt oder sind diese Maßnahmen auch im Sinne von Handel und Hersteller? Was meinen Sie hierzu?

(nur Kenner der Broschüre)

	% (N=202)	1-2 Woch. nach Erh. % (N=93)	1-2 Woch. nach Erh. % (N=109)
Sind auch im Sinne von Handel und Hersteller	57	54	60
Dient nur dem Verbraucher	20	16	23
In erster Linie für den Verbraucher, in zweiter Linie für den Handel	9	13	6
wird zuviel für den Handel getan	5	4	6
Ist nicht im Sinne von Handel und Hersteller	4	4	4
Hersteller sorgen schon für sich selbst	2	2	2
Weiß nicht - kein Urteil	4	8	-

Frage 33: Sind Sie an zusätzlichen Informationen zum Thema
 "Verbraucherschutz" interessiert?
 (nur Kenner der Broschüre)

	% (N=202)	-29 J. (N=35)	30-39 J. (N=37)	40-49 J. (N=42)	50 J.+ (N=88)	1-2 Wo. nach Erhalt % (N=93)	3-4 Wo. nach Erhalt % (N=109)
ja	63	77	76	60	55	59	67
nein	37	23	24	40	45	41	33

Frage 33a: Welcher Art sollten diese Informationen sein?

	(N=128) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N= 55) %	3-4 Wo. nach Erhalt (N= 73) %
Erweiterung, Ergänzung	28	26	30
Ausweitung auf andere Konsum- und Gebrauchsgüter	25	13	34
Mehr Aufklärung in den Massenmedien	16	20	14
Information über evtl. Veränderungen	12	11	12
Vorschriften für den Einzelhandel	6	4	8
über Preise	5	4	6
über Diätkost	2	2	1
über Lagerhaltung	2	4	-
weiß nicht- kommt noch darauf an	7	15	1

Frage 33b: Wären Sie bereit, dafür etwas zu bezahlen?
(Falls "ja" bei Frage 33)

	(N=128) %	1-2 Wo. 3-4 Wo. nach Erhalt	
		(N=55) %	(N=73) %
ja	74	80	70
nein	26	20	30

Frage 33c: Wieviel wären Sie bereit, für eine solche Broschüre zu bezahlen?

	(N= 95) %	(N=44) %	(N=51) %
DM 1,--	15	16	14
DM 1,-- bis DM 2,--	10	12	8
DM 2,--	15	21	10
DM 2,-- bis DM 3,--	12	18	6
DM 3,--	14	10	18
DM 3,-- bis DM 4,--	2	5	-
DM 4,--	2	-	4
DM 4,-- bis DM 5,--	1	-	2
DM 5,--	14	9	18
über DM 5,--	7	2	12
weiß nicht	8	7	8

Frage 34: Wenn Sie jetzt einmal an Ihr tägliches Einkaufen denken, achten Sie auf einzelne Dinge genauer, nachdem Sie die Broschüre kennen?
(nur Kenner der Broschüre)

	(N=202) %	1-2 Wo. nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wo. Erhalt (N=103) %
ja	67	72	63
nein	33	28	37

Frage 34b: Bitten nennen Sie mir alle Dinge, auf die Sie jetzt genauer achten?

	(N=136) %	(N=67) %	(N=69) %
Haltbarkeit, Verfalldatum	60	63	58
Konservierungsstoffe	16	8	25
Gewicht	15	21	10
Herstellungsdatum	15	22	9
ordentliche Verpackung	11	9	13
Kennzeichnung	11	10	12
Tiefkühlkost	11	15	7
Handelsklasse, Güteklasse	10	13	7
Einwaage	8	10	6
Frische	7	6	7
Temperatur bei Tiefkühlkost	6	6	6
Nennung von Produktgruppen	5	6	4
Zusätze	5	5	5
Fettgehalt	4	8	2
Verpackungsgrößen	2	2	3
weiß nicht - kommt darauf an	4	2	6

Frage 35: Wenn Sie einmal an den Kauf von Lebensmitteln denken.
Auf was muß man da Ihrer Meinung nach besonders achten?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
Haltbarkeitsdatum	51	45	45	59
Frische	45	41	50	42
Preisunterschiede, Preis	38	41	33	41
Qualität	24	24	30	19
Gewichtsangabe	18	19	23	15
Herstellungsdatum	17	31	11	17
Verpackung	12	12	11	13
richtige Lagerung	11	7	10	13
Inhalt, Menge	9	17	8	8
Fremdstoffe	9	7	4	13
Sauberkeit	8	12	9	6
Hygienische Verpackung	7	7	3	9
Hersteller	4	10	4	1
Bestandteile	2	-	2	2
weiß nicht	2	-	2	3

Frage 36: Bei welchen Lebensmitteln ist es Ihrer Meinung nach besonders wichtig, auf das Herstellungsdatum bzw. die Mindesthaltbarkeit zu achten?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
Milchprodukte	75	81	75	72
Fleisch	63	64	70	56
Fisch	36	41	42	28
Tiefkühlkost	26	33	23	26
Konserven	24	41	15	25
Wurstwaren	23	29	23	21
Eier	11	26	10	6
Salate	7	-	9	9
Brot	7	10	9	4
Gemüse	6	19	4	2
Obst	5	14	4	2
Margarine	4	5	3	4
weiß nicht	2	-	1	3

Frage 36 a: Wenn auf einer Packung die Mindesthaltbarkeit aufgedruckt ist und Sie zu diesem Zeitpunkt das Produkt noch nicht verbraucht haben, was machen Sie dann?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
werfe ich sofort weg	18	12	18	21
koste ich zuerst, wenn es mir nicht verdorben erscheint, verbrauche ich es sofort	66	83	62	63
verwende ich in den nächsten 2-3 Tagen, ansonsten werfe ich es fort	12	5	14	12
verwende ich innerhalb der nächsten Woche, sonst werfe ich es fort	4	-	5	4

Frage 37: Wenn Sie Tiefkühlkost in einem Geschäft kaufen,
auf was achten Sie besonders?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
Datum, Haltbarkeit, Verfall	52	41	56	61
kein Eis auf dem Produkt	22	17	23	24
einwandfreie Verpackung	22	26	24	19
richtige Temperatur beim Händler	19	17	26	14
nicht angetaut	15	2	19	16
Lage der Ware in der Truhe	12	2	14	14
auf rötliche Verfärbung, braune Flecken bei Ge- flügel	7	19	9	1
Inhalt muß hart sein	5	17	5	4
Marke	3	10	-	3
klare Folie	2	-	1	4
schneller Transport nach Hause	1	2	-	2
keine Angabe - entfällt	4	-	4	5

Frage 37 a: Und wie bewahren Sie Tiefkühlkost zu Hause auf?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
Gefrierfach des Kühlschranks	38	48	47	27
Tiefkühltruhe	36	31	36	39
Kühlschrank	17	14	15	19
Kühlschrank für kürzer, Tiefkühltruhe für länger	5	-	3	8
wird nicht/nur selten gekauft	10	11	9	10

Frage 37 b: Und wann bereiten Sie Tiefkühlkost im allgemeinen zu?

	(N=244)	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
	%	%	%	%
bei Bedarf	20	10	26	18
innerhalb 2 Tagen	18	29	15	16
innerhalb eines Tages	17	19	12	21
in 8 - 14 Tagen	8	5	7	10
nach mehreren Wochen (3-5)	6	5	4	8
bis zum Haltbarkeitsdatum	5	2	9	4
in 5-7 Tagen	5	7	2	7
in 3-4 Tagen	3	5	2	4
nach maximal 3 Monaten	2	2	4	-
nach mehreren Wochen (6-10)	1	5	1	-
weiß nicht/ganz verschieden	5	-	9	2
entfällt - wird nicht/ nur selten gekauft	10	11	9	10

Frage 38: Jedem passiert es einmal, daß er verdorbene Lebensmittel kauft. Was machen Sie dann, werfen Sie die Lebensmittel einfach weg oder gehen Sie nochmals in das Geschäft und tauschen die Ware um?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
werfe sie einfach weg	14	10	12	17
tausche sie um	86	90	88	83

Frage 39: Wenn Sie Fleischerzeugnisse kaufen, worauf achten Sie dabei besonders?

	(N=244)	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
	%	%	%	%
Frische	52	69	44	51
Farbe, Aussehen des Fleisches	30	41	26	30
Fettanteil	27	26	26	28
Preis	23	17	24	24
Herstellungs-/ Haltbarkeitsdatum	18	7	20	19
Qualität	12	14	16	6
Hygiene, Sauberkeit	9	14	8	8
Gewicht	8	12	4	10
Geruch	5	2	5	6
Knochen, Schweranteile	3	2	8	-
Lagerung im Geschäft	3	5	1	4
Festigkeit	3	-	3	4
Marke	1	2	-	2
weiß nicht	1	2	1	-

Frage 40: Und wie ist das bei Milch und Milcherzeugnissen (Butter, Käse),
auf was achten Sie dabei besonders?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
Mindesthaltbarkeits-/ Herstellungsdatum	82	91	81	80
Frische	27	31	30	22
Fettgehalt	12	7	12	14
Unbeschädigte Verpackung	8	7	7	10
Marke, Hersteller	7	7	5	8
Härte bzw. Weichheit des Käses	3	-	4	3
Art der Lagerung	3	5	1	3
Hygiene, Sauberkeit	2	5	1	2
Gewicht	2	5	2	1
daß in Kühltruhen ge- lagert wird	2	2	-	3
weiß nicht	1	-	-	3

Frage 41: Ich habe hier eine Reihe von Meinungen, die man als Verbraucher haben kann. Ich werde sie Ihnen eine nach der anderen vorlesen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie diesen Meinungen vollkommen zustimmen, weitgehend zustimmen, weitgehend nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

TAB. 67

	stimme voll- kommen zu %	stimme weit- gehend zu %	stimme weit- gehend nicht zu %	stimme überhaupt nicht zu %	KA %
Die meisten Hersteller sind mehr daran interessiert, Gewinn zu machen, als an die Interessen des Verbrauchers zu denken.	30	34	18	5	13
Im Verlauf der letzten Jahre hat sich die Qualität der meisten Produkte verschlechtert.	6	18	47	27	2
Die große Anzahl an konkurrierenden Produkten macht die richtige Entscheidung sehr schwierig.	28	46	18	5	3
Bei den meisten Produkten sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Marken sehr gering.	23	42	27	7	1
Die Probleme des Konsumenten sind heute weniger groß als vor einigen Jahren.	11	24	39	22	4
Die Probleme als Konsument sind verglichen mit anderen Problemen innerhalb einer Familie gering.	28	35	29	6	2
Viele der Fehler, die der Konsument beim Einkauf begeht, sind auf die eigene Unachtsamkeit und Unwissenheit zurückzuführen.	54	32	9	2	3
Das Wissen, das man als Konsument benötigt, kann man sich auf einfache Weise beschaffen.	31	39	21	7	2
Die meisten Hersteller geben sich Mühe, die Beschwerden und Schwierigkeiten des Verbrauchers zu beheben.	16	51	23	7	3
Die Regierung/der Staat sollte eine unterste Grenze für die Qualität der Produkte nennen.	54	31	9	4	2
Die Regierung/der Staat sollte mehr Einfluß auf die Werbung und den Verkauf von Produkten nehmen.	45	28	14	10	3
Die Regierung/der Staat sollte in stärkerem Maße den Verbraucher über seine Rechte informieren.	81	15	2	0	2

Frage 41: Ich habe hier eine Reihe von Meinungen, die man als Verbraucher haben TAB. 67A kann. Ich werde sie Ihnen eine nach der anderen vorlesen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie diesen Meinungen vollkommen zustimmen, weitgehend zustimmen, weitgehend nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

	<u>Mittel- werte</u> (N=244) 1.00-4.00	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
Die meisten Hersteller sind mehr daran interessiert, Gewinn zu machen, als an die Interessen des Verbrauchers zu denken.	1.97	1.57	1.99	2.06
Im Verlauf der letzten Jahre hat sich die Qualität der meisten Produkte verschlechtert.	2.97	2.64	3.06	3.02
Die große Anzahl an konkurrierenden Produkten macht die richtige Entscheidung sehr schwierig.	2.00	1.90	1.94	2.09
Bei den meisten Produkten sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Marken sehr gering.	2.18	2.29	2.09	2.21
Die Probleme des Konsumenten sind heute weniger groß als vor einigen Jahren.	2.75	3.00	2.67	2.73
Die Probleme als Konsument sind verglichen mit anderen Problemen innerhalb einer Familie gering.	2.13	2.40	2.19	1.98
Viele der Fehler, die der Konsument beim Einkauf begeht, sind auf die eigene Unachtsamkeit und Unwissenheit zurückzuführen.	1.57	1.57	1.48	1.65
Das Wissen, das man als Konsument benötigt, kann man sich auf einfache Weise beschaffen.	2.04	2.26	2.00	1.99
Die meisten Hersteller geben sich Mühe, die Beschwerden und Schwierigkeiten des Verbrauchers zu beheben.	2.22	2.10	2.22	2.26
Die Regierung/der Staat sollte eine unterste Grenze für die Qualität der Produkte nennen.	1.61	1.45	1.62	1.66
Die Regierung/der Staat sollte mehr Einfluß auf die Werbung und den Verkauf von Produkten nehmen.	1.90	1.63	2.08	1.85
Die Regierung/der Staat sollte in stärkerem Maße den Verbraucher über seine Rechte informieren.	1.21	1.10	1.20	1.25

Frage 42: Wir sind daran interessiert zu wissen, wie gut der Verbraucher über einzelne Themen Bescheid weiß. Nur so kann eine gezielte Information erfolgen. Ich möchte Ihnen nun ein paar Fragen stellen, scheuen Sie sich nicht zu sagen, das weiß ich nicht, denn das bedeutet nur, daß über dieses Thema mehr informiert werden muß.

	(N=244)	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
	%	%	%	%
Die Güteklassen A, B, C bei Eiern sagen etwas aus über ...				
die Größe	79	86	82	74
die Frische	30	29	29	30
die Legehennen	2	2	-	3
das Herkunftsland	3	-	4	2
KA/weiß nicht	1	-	-	1

Frage 43: Fleischsalat muß zumindest einen Fleischanteil enthalten
von

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
15 %	4	5	4	3
25 %	28	26	32	25
35 %	23	24	19	27
45 %	35	36	33	37
KA/weiß nicht	10	9	12	8

Frage 44: Für Hackfleisch gelten ganz bestimmte Regelungen, bitte sagen Sie mir, was von den folgenden Punkten richtig ist.

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
Hackfleisch muß am selben Tag verkauft werden	92	100	91	90
Hackfleisch darf nicht verpackt angeboten werden	19	31	16	17
Hackfleisch darf nicht auf dem Markt verkauft werden	38	45	39	35
weiß nicht	1	-	-	3

Frage 45: Wenn Sie einmal an Tiefkühlkost denken, worauf muß man achten, um keine verdorbene Ware zu kaufen?

	(N=244)	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
	%	%	%	%
Mindeshaltbarkeits-, Herstellungsdatum	48	33	50	52
keine Vereisung, ohne Reif	27	29	29	24
unbeschädigte Verpackung	22	21	23	21
richtige Truhentemperatur	21	24	19	20
keine angetaute Packung	19	5	23	21
keine Verfärbung des Fleisches	14	29	12	9
richtige Lagerung	9	10	9	8
Härte des Inhalts	6	10	8	3
Truhe nicht zu voll	5	10	8	1
Hygiene, Sauberkeit	2	-	2	2
darf nicht naß sein	1	-	3	-
entfällt/weiß nicht	5	10	3	6

Frage 46: Worin sehen Sie den Unterschied zwischen einem Fruchtsaft,
einem Fruchtsaftgetränk und einer Limonade?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
Fruchtsaft = reiner Fruchtsaft	82	79	76	87
Fruchtsaftgetränk = mit Wasserzusatz	60	69	44	70
Limonade = mit Kohlensäure	37	29	38	39
Limonade = künstlich	22	38	24	14
Limonade = aus Aromastoffen	12	12	4	18
Limonade = mit Zucker, Süßstoff	9	2	3	17
Fruchtsaft = Extrakt (zum Verdünnen)	2	5	1	1
andere nicht zutreffende Antworten	12	29	17	1
weiß nicht	7	12	3	7

Frage 47: Einige Milchpackungen sind mit einem großen "H" gekennzeichnet. Was bedeutet dies Ihrer Meinung nach?

	(N=244)	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
	%	%	%	%
haltbarere Milch	71	74	71	69
durch Erhitzung haltbar	10	-	14	10
homogenisiert	9	17	5	10
pasteurisiert	5	2	8	5
bestrahlte Milch	3	5	3	1
nährstoffarme Milch	2	-	4	1
weiß nicht/andere nicht zutreffende Antwort	11	12	6	15

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 Herstellungsvorschrift ist oder es dem Hersteller überlassen ist.

	a) Ist Vorschrift: b) Hersteller überlass c) weiß nicht			Ist Vorschrift:		
	a)	b)	c)	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
	%	%	%	%	%	%
Butter	91	8	1	93	89	91
Eier	46	50	4	62	36	49
Feinkostsalate/ Mayonnaise	77	20	3	69	82	75
Fischkonserven	79	19	2	69	81	81
Fleischerzeug- nisse	75	22	3	67	81	73
Gemüsekonserven	32	67	1	31	31	32
abgepackter Käse	61	37	2	60	60	62
Margarine	64	34	2	50	61	71
Milch	94	5	1	95	93	95
Röstkaffee	11	87	2	7	11	12
Tiefkühlkost	80	18	2	69	80	84

Frage 49: Wie ist das bei Tiefkühlkost, die bereits ein wenig aufgetaut ist, muß man diese sofort verarbeiten (kochen, braten), darf man diese höchstens 24 Stunden im Kühlschrank aufheben, kann man diese länger aufheben, wenn man sie sofort in die Tiefkühltruhe legt?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
sofort verarbeiten	68	76	71	62
innerhalb 24 Stunden verbrauchen	21	14	19	25
am selben Tag verbrauchen	4	7	2	4
kann in der Tiefkühltruhe länger aufgehoben werden	2	-	2	3
wieder einfrieren schä- det dem Geschmack	2	-	3	1
weiß nicht	3	3	3	5

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

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
6- 8 Stunden	18	26	18	14
9-12 Stunden	21	29	28	11
13-20 Stunden	20	10	14	28
21-32 Stunden	24	17	26	25
länger	18	19	14	22

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

	(N=244)	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
	%	%	%	%
hängt vom Alkoholgehalt ab	4	10	2	4
Tafelwein = auch Verschnitt	11	7	9	15
= gewöhnlicher Wein, geringere Qualität	26	19	28	27
= geringerer Alkoholgehalt	7	2	13	4
= auch ausländ. Wein	2	0	4	0
= EG-Wein	4	0	7	3
Qualitätswein = gute Qualität	16	17	11	20
= Qualitätssiegelwein	14	5	24	9
= reiner Wein	2	0	3	2
= besonderes Anbaugebiet	14	2	19	13
Kabinett = erlesener Wein	15	19	10	13
= edlere Reben	2	2	0	4
= höchste Qualität	19	2	27	19
= bestimmte Lagen	4	0	9	2
= nur deutscher Wein	1	0	1	1
weiß nicht	27	41	24	24

Frage 52: Wenn auf Molkereierzeugnissen ein stilisierter Adler aufgedruckt ist, was soll damit zum Ausdruck gebracht werden?

	(N=244) %	ohne Kontakt (N=42) %	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93) %	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109) %
das Produkt wird von einer staatl. Stelle hergestellt	51	45	61	45
das Produkt weist eine besonders hohe Qualität auf	32	26	31	34
sagt nichts aus, ist nur eine Ausschmückung der Packung	13	17	10	15
weiß nicht	5	12	-	6

Frage 53: Worin sehen Sie den Unterschied zwischen einer Konfitüre und einer Marmelade?

	(N=244)	ohne Kontakt (N=42)	1-2 Wochen nach Erhalt (N=93)	3-4 Wochen nach Erhalt (N=109)
	%	%	%	%
Konfitüre = ganze Früchte o. Frucht- stücke	53	43	51	51
Konfitüre = <u>eine</u> Obstart	13	2	25	6
Konfitüre = höhere Qua- lität	8	12	8	7
Konfitüre = nur reine Zutaten	4	2	7	3
Marmelade = Mus	28	29	28	28
Marmelade = verschiedene Früchte	20	12	31	14
Marmelade = mit Zusätzen	7	10	7	6
Marmelade = minderwertiger	3	5	-	4
Marmelade = mit Frucht- stücken	2	2	3	1
Marmelade = nur eine Fruchtart	2	-	-	4
kein Unterschied	5	7	7	4
weiß nicht	13	7	14	14

FRAGEBÜGEN

- 1 - ohne Kontakt mit der Broschüre
- 2/3 - 1-2 Wochen nach Erhalt
- 4/5 - 3-4 Wochen nach Erhalt

MARPLAN

Forschungsgesellschaft für Markt und Verbrauch mbH
605 Offenbach, Schloßstr. 4

Projekt Nr. 25 036
Nov. 1975
Dr. So / In

Leitfaden "Gruppe 1"

Ich möchte mich mit Ihnen über einige Probleme und Fragen unterhalten, die man als Verbraucher hat.

	Sp.	Code	Fr.
	10	1	
		2.	
		3	
		4	
		5	
1. In letzter Zeit wird häufiger von "Verbraucherschutz" gesprochen. Können Sie mir bitte sagen, was Sie hierunter verstehen?	11		
.....			
.....	12		
.....			
2. Was gehört Ihrer Meinung nach alles zum Verbraucherschutz?	13		
.....			
.....	14		
.....			
3. Wer bemüht sich insbesondere darum, daß die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?	15		
.....			
.....	16		
.....			
4. Wenn Sie einmal an den Staat bzw. die Regierung denken, welche Maßnahmen werden von dieser Seite ergriffen, damit die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?	17		
.....			
.....	18		
.....			
4. a) Welche staatlichen Stellen befassen sich Ihrer Meinung nach mit Verbraucherproblemen?	19		
.....			
.....			
.....			

	Sp.	Code	F1.
4. b) Wenn Sie einmal den Verbraucherschutz von seiner Wichtigkeit her einschätzen. Für wie wichtig halten Sie ihn, für ...			
VORLESEN			
sehr wichtig	20	1	
wichtig		2	
weniger wichtig		3	
unwichtig		4	
5. Was sollte Ihrer Meinung nach alles getan werden, um den Verbraucher zu schützen bzw. ihm zu seinem Recht zu verhelfen?	21		
.....			
.....	22		
.....			
6. Haben Sie sich selbst schon einmal mit Fragen und Problemen beschäftigt, die sich auf Ihre Rechte als Verbraucher beziehen?			
ja	23	1	6a
nein		2	7
6. a) Was war dies im einzelnen?	24		
.....			
.....	25		
.....			
7. Kennen Sie Informationsmaterial zu diesem Thema?			
ja	26	1	7a
nein		2	8
7. a) Können Sie mir bitte sagen, um was es sich hierbei im einzelnen handelt?	27		
.....			
.....	28		
.....			
8. Haben Sie von der Broschüre "Als Verbraucher muß ich wissen" gehört bzw. diese bestellt?			
ja	29	1	9
nein		2	8a
8. a) Könnte es sein, daß jemand anderes in der Familie schon einmal etwas von dieser Broschüre gehört hat bzw. diese bestellt hat?			
ja	30	1	Jene Person befragen. Interview bei Fr. 1 beenden.
nein		2	Interview nur noch Statistik

ZUERST BEFRAGTE PERSON

WAR M X

 W Y

Alter: _____ Jahre

	Sp.	Code	11.
9. Ich möchte mich mit Ihnen über diese Broschüre unterhalten. Weshalb haben Sie diese Broschüre bestellt?	31		

-----	32		

10. Was sollte die Broschüre Ihrer Meinung nach an Information, Ratschlägen und Hinweisen enthalten?	33		

-----	34		

11. Über welche Themen muß Ihrer Meinung nach die Broschüre auf alle Fälle Auskunft geben?	35		

-----	36		

11. a) Und welche Themen sind Ihrer Meinung nach nicht so wichtig?	37		

-----	38		

12. Wenn man den Inhalt nach einzelnen Gebieten aufgliedert, was sollte Ihrer Meinung nach in der Broschüre hinsichtlich Informationen, Ratschlägen und Hinweisen enthalten sein?			
<u>INT.: Gebiete nacheinander einzeln auführen.</u>			
<u>des Produktes selbst</u>	39		

-----	40		

<u>der Verpackung</u>	41		

-----	42		

<u>der Kennzeichnung bzw. der Angaben auf der Packung</u>	43		

-----	44		

	Sp.	Code	F1.
<u>der Lagerung bzw. der Haltbarkeit der Produkte</u>	45		

-----	46		

13. Bitte sagen Sie mir inwieweit Sie selbst schon einmal Schwierigkeiten bzw. Probleme beim Einkauf hatten und gerne nähere Informationen oder Hinweise gehabt hätten?	47		

-----	48		

14. Wie sollte die Broschüre aussehen, denken Sie eher an eine Broschüre, die man durchliest, um dann gut informiert zu sein, oder an ein kleines Nachschlagwerk, das man immer wieder benutzt?			
zum Durchlesen	49	1	
Nachschlagwerk		2	
beides		3	
-----	50		

15. Wie und zu welchen Gelegenheiten beabsichtigen Sie die Broschüre zu verwenden?	51		

-----	52		

Ich habe jetzt einige Fragen zu Ihrem Einkaufsverhalten.			
16. Wenn Sie einmal an den Kauf von Lebensmitteln denken. Auf was muß man da Ihrer Meinung nach besonders achten?	53		

-----	54		

17. Bei welchen Lebensmitteln ist es Ihrer Meinung nach besonders wichtig, auf das Herstellungsdatum bzw. auf die Mindesthaltbarkeit zu achten?	55		

-----	56		

	Sp.	Code	Fr.
17. a) Wenn auf einer Packung die Mindesthaltbarkeit aufgedruckt ist und Sie zu diesem Zeitpunkt das Produkt noch nicht verbraucht haben, was machen Sie dann?			
werfe ich sofort weg	57		1
koste ich zuerst, wenn es mir nicht verdorben erscheint verbrauche ich es sofort			2
Verwende ich in den nächsten 2-3 Tagen, ansonsten werfe ich es fort			3
Verwende ich innerhalb der nächsten Woche, sonst werfe ich es fort			4
18. Wenn Sie Tiefkühlkost in einem Geschäft kaufen, auf was achten Sie besonders?	58		
.....			
.....	59		
.....			
13. a) Und wie bewahren Sie die Tiefkühlkost zu hause auf?	60		
.....			
.....	61		
.....			
13. b) Und wann bereiten Sie sie im allgemeinen zu?	62		
.....			
.....	63		
.....			
19. Jeden passiert es einmal, daß er verdorbene Lebensmittel kauft. Was machen Sie dann, werfen Sie die Lebensmittel einfach weg oder gehen Sie nochmals in das Geschäft und tauschen die Ware um?			
werfe sie einfach weg	64		1
tausche sie um			2
anderes:			3
.....			
20. Wenn Sie Fleischerzeugnisse kaufen, auf was achten Sie dabei besonders?	65		
.....			
.....	66		
.....			
21. Und wie ist das bei Milch und Milcherzeugnissen (Butter, Käse), auf was achten Sie dabei besonders?	67		
.....			
.....	68		
.....			

	Sp.	Code	Fi.			
<p>22. Ich habe hier eine Reihe von Meinungen, die man als Verbraucher haben kann. Ich werde sie Ihnen eine nach der anderen vorlesen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie diesen Meinungen vollkommen zustimmen, weitgehend zustimmen, weitgehend nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.</p> <p style="text-align: center;">L I S T E</p> <p>1 - stimme vollkommen zu 2 - stimme weitgehend zu 3 - stimme weitgehend nicht zu 4 - stimme überhaupt nicht zu</p> <p>VORLESEN</p> <p>Die meisten Hersteller sind mehr daran interessiert Gewinn zu machen, als an die Interessen des Verbrauchers zu denken.</p>	1	2	3	4	69	
<p>Im Verlauf der letzten Jahre hat sich die Qualität der meisten Produkte verschlechtert.</p>	9	0	X	Y		
<p>Die große Anzahl an konkurrierenden Produkten macht die richtige Entscheidung sehr schwierig.</p>	1	2	3	4	70	
<p>Bei den meisten Produkten sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Marken sehr gering.</p>	5	6	7	8		
<p>Die Probleme des Konsumenten sind heute weniger groß als von einigen Jahren.</p>	9	0	X	Y		
<p>Die Probleme als Konsument sind verglichen mit anderen Problemen innerhalb einer Familie gering.</p>	1	2	3	4	71	
<p>Viele der Fehler, die der Konsument beim Einkauf begeht, sind auf die eigene Unachtsamkeit und Unwissenheit zurückzuführen.</p>	5	6	7	8		
<p>Das Wissen, das man als Konsument benötigt, kann man sich auf einfache Weise beschaffen.</p>	9	0	X	Y		
<p>Die meisten Hersteller geben sich Mühe, die Beschwerden und Schwierigkeiten des Verbrauchers zu beheben.</p>	1	2	3	4	72	
<p>Die Regierung/der Staat sollte eine unterste Grenze für die Qualität aller Produkte setzen.</p>	5	6	7	8		
<p>Die Regierung/der Staat sollte mehr Einfluß auf die Werbung für Produkte nehmen.</p>	9	0	X	Y		
<p>Die Regierung/der Staat sollte in stärkerem Maße den Verbraucher über seine Rechte informieren.</p>	1	2	3	4	73	
<p>23. Wir sind daran interessiert zu wissen, wie gut der Verbraucher über einzelne Themen Bescheid weiß. Nur so kann eine gezielte Information erfolgen. Ich möchte Ihnen nun ein paar Fragen stellen, scheuen Sie sich nicht zu sagen, das weiß ich nicht, denn das bedeutet nur, daß über dieses Thema mehr informiert werden muß.</p> <p>Die Güteklassen A, B, C bei Eiern sagen etwas aus über ...</p>						
			die Größe		74	1
			die Frische			2
			die Legehennen			3
			das Herkunftsland			4

	Sp.	Code	Frage
24. Fleischsalat muß zumindest einen Fleischanteil von ...			
15 %	75	1	
25 %		2	
35 %		3	
enthalten . 45 %		4	
25. Für Hackfleisch gelten ganz bestimmte Regelungen, bitte sagen Sie mir, was von den folgenden Punkten richtig ist.			
Hackfleisch muß am selben Tag verkauft werden	76	1	
Hackfleisch darf nicht verpackt angeboten werden		2	
Hackfleisch darf nicht auf dem Markt verkauft werden		3	
26. Wenn Sie einmal an Tiefkühlkost denken, auf was muß man achten, um keine verdorbene Ware zu kaufen?	77		
.....			
.....	78		
.....			
27. Worin sehen Sie den Unterschied zwischen einem Fruchtsaft, einem Fruchtsaftgetränk und einer Limonade?	79		
.....			
.....	80		
.....			
28. Einige Milchpackungen sind mit einem großen "H" gekennzeichnet, was bedeutet dies Ihrer Meinung nach?	10		
.....			
.....	11		
.....			
29. 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 Mindesthaltbarkeitsdatums bzw. der Herstellung Vorschrift ist oder es dem Hersteller überlassen ist.			
	Vorschrift	dem Hersteller	
	Sp. 12	überlassen	
		Sp. 13	
Butter	1	1	
Eier	2	2	
Feinkostsalate/Mayonaisen	3	3	
Fischkonserven	4	4	
Fleischerzeugnisse	5	5	
Gemisekonserven	6	6	
abgepackter Käse	7	7	
Margarine	8	8	
Milch	9	9	
Röstkaffee	0	0	
Tiefkühlkost	1		

	Sp.	Code	I.
<p>30. Wie ist das bei Tiefkühlkost, die bereits ein wenig aufgetaut ist, muß man diese sofort verarbeiten (kochen, braten), darf man diese höchstens 24 Stunden im Kühlschrank aufheben, kann man diese länger aufheben, wenn man sie sofort in die Tiefkühltruhe legt.</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	14		
<p>31. Wie lange hält sich Ihrer Meinung nach Tiefkühlkost maximal im Kühlschrank?</p> <p style="text-align: right;">6- 8 Stunden</p> <p style="text-align: right;">9-12 Stunden</p> <p style="text-align: right;">13-20 Stunden</p> <p style="text-align: right;">21-32 Stunden</p> <p style="text-align: right;">länger</p>	15	1 2 3 4 5	
<p>32. Worin besteht Ihrer Meinung nach der Unterschied zwischen einem Tafelwein, einem Qualitätswein und einem Kabinettwein?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	16 17		
<p>33. Wenn auf Molkereierzeugnissen (Butter, Käse etc.) ein stilisierter Adler aufgedruckt ist, was soll damit zum Ausdruck gebracht werden?</p> <p style="text-align: right;">das Produkt wird von einer staatl. Stelle hergestellt</p> <p style="text-align: right;">das Produkt weist eine besonders hohe Qualität auf</p> <p style="text-align: right;">sagt nichts aus, ist nur eine Ausschmückung der Packung</p>	18	1 2 3	
<p>34. Worin sehen Sie den Unterschied zwischen einer Konfitüre und einer Marmelade?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	19 20		

TATISTIK

Frage	Antwort	Sp.	Code	F1.
A. Geschlecht:	männlich	71	1	
	weiblich		2	
B. Wie alt sind Sie?	bis 24 Jahre	72	1	
	25 - 29 Jahre		2	
	30 - 34 Jahre		3	
	35 - 39 Jahre		4	
	40 - 44 Jahre		5	
	45 - 49 Jahre		6	
	50 - 54 Jahre		7	
	55 - 59 Jahre		8	
	60 Jahre und älter		9	
C. Familienstand:	ledig	73	1	
	verheiratet		2	
	verwitwet/geschieden		3	
D. Wenn Sie alles zusammenrechnen, wie hoch ist dann etwa das monatliche Einkommen, das Sie alle zusammen haben, nach Abzug der Steuern und der Sozialversicherung? Welche Gruppe dieser Liste trifft zu?	Einkommensgruppe Nr.	74		
	spontane Angabe des Befragten	75	0	
	Schätzung des Befragten		X	
	Schätzung des Interviewers		Y	
E. Sind Sie berufstätig? Bitte sagen Sie mir anhand dieser Liste, was davon für Sie zutrifft. LISTE	In Berufsausbildung (einschließlich Fachschulen für gewerbliche Berufe)	76		5
	In Schulausbildung (einschließlich Universität, Hochschule, Akademie)			6
	Voll berufstätig			1
	Nur teilweise berufstätig in fremdem Betrieb			2
	Nur teilweise berufstätig im eigenen Betrieb			3
	Vorübergehend arbeitslos			4
	Nicht berufstätig: Rentner, Pensionär, im Ruhestand			7
	Nicht berufstätig, z.B. Hausfrau ohne Berufsausbildung			8
F. Zu welchem Berufskreis gehört der Beruf des Haushaltsvorstandes bzw. der Beruf, den er zuletzt ausgeübt hat? LISTE	Berufskreis:	77		
Fa. FALLS BIFRAGTE PERSON BERUFSTÄTIG (KRINGEL BEI 1-4 FR. E) Zu welchem Berufskreis gehört der Beruf, den Sie selbst ausüben? LISTE	Berufskreis:	78		
Nummer der Adressenliste	Dauer des Interviews: Min.			

Die ordnungsgemäße Durchführung des Interviews bestätigt:

Arbeitsort: _____
mit Postleitzahl _____

Interviewer-Nr.: _____

Datum: _____

Unterschrift des Interviewers _____

MARPLAN

Forschungsgesellschaft für Markt und Verbrauch mbH
605 Offenbach, Schloßstr. 4

Projekt Nr. 25 036
Nov. 1975
Dr. So / In

Leitfaden "Gruppe 2 / 3"

Ich möchte mich mit Ihnen über einige Probleme und Fragen unterhalten, die man als Verbraucher hat.

	Sp.	Code	Fr.
	10	1	
		2	
		3	
		4	
		5	
1. In letzter Zeit wird häufiger von "Verbraucherschutz" gesprochen. Können Sie mir bitte sagen, was Sie hierunter verstehen?	11		
.....			
.....	12		
.....			
2. Was gehört Ihrer Meinung nach alles zum Verbraucherschutz?	13		
.....			
.....	14		
.....			
3. Wer bemüht sich insbesondere darum, daß die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?	15		
.....			
.....	16		
.....			
4. Wenn Sie einmal an den Staat bzw. die Regierung denken, welche Maßnahmen werden von dieser Seite ergriffen, damit die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?	17		
.....			
.....	18		
.....			
4. a) Welche staatlichen Stellen befassen sich Ihrer Meinung nach mit Verbraucherproblemen?	19		
.....			
.....			
.....			

	Sp.	Code	F1
4. b) Wenn Sie einmal den Verbraucherschutz von seiner Wichtigkeit her einschätzen. Für wie wichtig halten Sie ihn, für ...			
sehr wichtig	20	1	
wichtig		2	
weniger wichtig		3	
unwichtig		4	
5. Was sollte Ihrer Meinung nach alles getan werden, um den Verbraucher zu schützen bzw. ihm zu seinem Recht zu verhelfen?	21		
.....			
.....	22		
.....			
6. Haben Sie sich selbst schon einmal mit Fragen und Problemen beschäftigt, die sich auf Ihre Rechte als Verbraucher beziehen?			
Ja	23	1	89
nein		2	7
6. a) Was war dies im einzelnen?	24		
.....			
.....	25		
.....			
7. Kennen Sie Informationsmaterial zu diesem Thema?			
Ja	26	1	20
nein		2	8
7. a) Können Sie mir bitte sagen, um was es sich hierbei im einzelnen handelt?	27		
.....			
.....	28		
.....			
INT.: Wenn die Broschüre "Als Verbraucher muß ich wissen..." nicht genannt wurde, die folgende Frage B stellen. Ansonsten weiter mit Frage 9.			
8. Haben Sie vor einiger Zeit die Broschüre "Als Verbraucher muß ich wissen..." erhalten?			
Ja	29	1	9
nein		2	8a
8. a) Könnte es sein, daß jemand anderes in der Familie diese Broschüre erhalten hat?			
Ja	30	1	Jene Person befragen. Bei Frage 1 beginnend.
nein		2	Interviewer nur noch Statistik

ZUERST BEFRAGTE PERSON WAR

M X

W Y

Alter: _____ Jahre

	Sp.	Code	F1.
9. Ich möchte mich mit Ihnen über diese Broschüre unterhalten. Weshalb haben Sie diese Broschüre bestellt? <u>INT.:</u> Diese Frage entfällt bei den Gruppen 3 und 5.	31		
.....	32		
.....			
.....			
10. Welchen ersten Eindruck hatten Sie von dieser Broschüre? Bitte nennen Sie mir auch Einzelheiten.	33		
.....			
.....	34		
.....			
11. Was wird auf dem Umschlag der Broschüre dargestellt? (<u>INT.:</u> insbesondere auf die Frau = Verkäuferin oder Kurdin und auf den Schinken eingehen)	35		
.....			
.....	36		
.....			
11a. Wie gefällt Ihnen dieser Umschlag?	37		
.....			
.....	38		
.....			
11b. Haben Sie die kleine bunte Figur auf der Rückseite gesehen?	39		
Ja		1	11c
nein		2	12
11c. Wie gefällt Ihnen diese Figur?	40		
.....			
.....	41		
.....			

	Sp.	Code	F1.
12. Mer gibt diese Broschüre heraus? (INT.: Frage offen stellen und im nebenstehenden Schema kringeln)	42		
Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung		1	
Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit		2	
Ministerium		3	
Regierung/Staat		4	
Verbraucherverband		5	
anderes:			
12. a) INT.: Wenn Bundeszentrale oder Bundesministerium genannt wurde weiterfragen. Kennen Sie andere Maßnahmen oder Aktionen dieser Stelle, die dieses Jahr durchgeführt wurden und welche sind dies?	43		
.....			
kenne keine	44		y

	Sp.	Code	F.F.
13. Wenn Sie die Broschüre einmal insgesamt sehen, was gefällt Ihnen daran besonders gut?	45		
.....			
.....	46		
.....			
13. a) Und gibt es etwas, das Ihnen an dieser Broschüre nicht gefällt?	47		
ja		1	13b.
nein		2	14
13. b) Was ist dies im einzelnen?	48		
.....			
.....	49		
.....			
14. Wie beurteilen Sie den Aufbau bzw. die Gliederung der Broschüre?	50		
.....			
.....	51		
.....			
14. a) Würden Sie einen anderen Aufbau bzw. eine andere Gliederung der Broschüre vorziehen?	52		
ja		1	14b.
nein			15
14. b) Wie würden Sie eine solche Broschüre gliedern bzw. aufbauen?	53		
.....			
.....	54		
.....			
15. Wenn Sie etwas in der Broschüre nachschauen wollten, haben Sie es dann immer gleich gefunden oder hatten Sie manchmal Schwierigkeiten?	55		
.....			
.....	56		
.....			
16. Was halten Sie von der Gestaltung und der Aufmachung der Broschüre, wie insgesamt beurteilen Sie diese?	57		
.....			
.....	58		
.....			

					Sp.	Code	F1.
17. Ich habe hier eine Reihe von Eigenschaften, bitte sagen Sie mir inwieweit diese Eigenschaften auf die Broschüre zutreffen. Ich werde Ihnen die Eigenschaften einzeln vorlesen und Sie können unter den folgenden Antworten auswählen:							
	trifft vollkommen zu	1					
	trifft zu	2					
	trifft nicht zu	3					
	trifft überhaupt nicht zu	4					
	nicht so gut gemacht	1	2	3	4	58	
	uninteressant	1	2	3	4	59	
	aufschlußreich	1	2	3	4	60	
	nützlich	1	2	3	4	61	
	schlecht gegliedert	1	2	3	4	62	
	ansprechend	1	2	3	4	63	
	handlich	1	2	3	4	64	
	unverständlich	1	2	3	4	65	
	praxisnah	1	2	3	4	66	
	wirkt billig	1	2	3	4	67	
	umfassend	1	2	3	4	68	
	unglaublich	1	2	3	4	69	
18. Bitte sagen Sie mir einmal, was Sie im einzelnen mit der Broschüre gemacht haben?					70		
.....							
.....					71		
.....							
18. a) Wie oft haben Sie die Broschüre bisher in der Hand gehabt?					72		
.....							
.....					73		
.....							
18. b) <u>INT.</u> : Nur wenn mehrfach in der Hand gehabt. Haben Sie die Broschüre auch schon dazu verwendet, um aktuelle Fragen bzw. Probleme, die Sie beim Einkauf hatten, zu beantworten bzw. zu lösen?					74		
ja					1	18c	
nein					2	18d	

	Sp.	Code	F1.
18. c) Um welche Fragen bzw. Probleme handelte es sich hierbei?	75		
.....			
.....	76		
.....			
18. d) Wie bewahren Sie die Broschüre im Augenblick auf?	77		
.....			
.....	78		
.....			
19. Was haben Sie im einzelnen gelesen, bitte zählen Sie mir alles auf?	79		
.....			
.....	80		
.....			
20. Wie beurteilen Sie den Teil der Broschüre, den Sie ausführlich gelesen haben. Was fanden Sie gut, was fanden Sie nicht gut?	10		
<u>gut:</u>			
.....			
.....	11		
.....			
<u>nicht gut:</u>			
.....			
.....	12		
.....			
.....	13		
.....			
21. Können Sie mir bitte einmal alles das aufzählen, was Sie an Neuem durch die Broschüre erfahren haben?	14		
.....			
.....			
.....	15		
.....			
22. Bei welchen Problemen bzw. Fragen hat Ihnen die Broschüre bisher geholfen?	16		
.....			
.....			
.....	17		
.....			

	Sp.	Code	Fr.
23. Gibt es Fragen oder Probleme, die Sie als Verbraucher haben und die durch diese Broschüre nicht beantwortet bzw. gelöst wurden?	18		
ja		1	23a
nein		2	24
23. a) Was war dies im einzelnen?	19		
.....			
.....	20		
.....			
24. Und an welchen zusätzlichen Informationen zum Thema Verbraucherschutz sind Sie interessiert?	21		
.....			
.....	22		
.....			
25. Wie ist es mit der Verständlichkeit der Broschüre?	23		
.....			
.....	24		
.....			
25. a) Gibt es einzelne Dinge, die Ihnen unklar geblieben sind?	25		
ja		1	25b
nein		2	26
25. b) Welche sind dies?	26		
.....			
.....	27		
.....			

	Sp.	Code	fi.
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?	28		
<u>1. Stelle</u>			

-----	29		

<u>2. Stelle</u>			

-----	30		

-----	31		

27. Denken Sie bitte weiterhin an die Broschüre insgesamt, was würden Sie daran verbessern bzw. anders machen?	32		

-----	33		

	Sp.	Code	Fi.
28. Haben Sie mit anderen Leute über diese Broschüre gesprochen?	34		
ja		1	28a
nein		2	29
28. a) Wer war dies? Bitte zählen Sie mir alle Personen auf, mit denen Sie über diese Broschüre gesprochen haben.	35		

-----	36		

INT.: Frage 28b. nur stellen, wenn mit Personen gesprochen wurde, die nicht im Haushalt des Befragten leben.	37		
28. b) Über was haben Sie im einzelnen gesprochen und welche Meinung hatte Ihr Gesprächspartner zu dieser Broschüre?			

-----	38		

29. Wie sehen Sie solche Maßnahmen zum Verbraucherschutz. Wird hier nur auf das Interesse des Verbrauchers geachtet und die Auswirkungen auf den Handel und den Hersteller nicht berücksichtigt oder sind diese Maßnahmen auch im Sinne von Handel und Hersteller? Was meinen Sie hierzu?	39		

-----	40		

30. Sind Sie an zusätzlichen Informationen zum Thema "Verbraucherschutz" interessiert?	41		
ja		1	30a
nein		2	31
30. a) Welcher Art sollten diese Informationen sein?	42		

-----	43		

30. b) Wären Sie bereit dafür etwas zu bezahlen?	44		
ja		1	30c
nein		2	31
30. c) Wieviel wären Sie bereit, für eine solche Broschüre zu bezahlen?	45		
----- DM			
	46		

	Sp.	Code	Fi.
31. Wenn Sie jetzt einmal an Ihr tägliches Einkaufen denken, achten Sie auf einzelne Dinge genauer nachdem Sie die Broschüre kennen? <div style="text-align: right;"> ja nein </div>	47	1 2	31b 32
31. b) Bitte nennen Sie mir alle jene Dinge, auf die Sie jetzt genauer achten? ----- ----- -----	48		
32. Ich habe jetzt einige Fragen zu Ihrem Einkaufsverhalten. Wenn Sie einmal an den Kauf von Lebensmitteln denken. Auf was muß man da Ihrer Meinung nach besonders achten? ----- ----- -----	50		
33. Bei welchen Lebensmitteln ist es Ihrer Meinung nach besonders wichtig, auf das Herstellungsdatum bzw. auf die Mindesthaltbarkeit zu achten? ----- ----- -----	52		
		53	

	Sp.	Code
33. a) Wenn auf einer Packung die Mindesthaltbarkeit aufgedruckt ist und Sie zu diesem Zeitpunkt das Produkt noch nicht verbraucht haben, was machen Sie dann?	54	1
		2
		3
		4
werfe ich sofort weg		
koste ich zuerst, wenn es mir nicht verdorben erscheint, verbrauche ich es sofort		
Verwende ich in den nächsten 2-3 Tagen, ansonsten werfe ich es fort		
Verwende ich innerhalb der nächsten Woche, sonst werfe ich es fort		
34. Wenn Sie Tiefkühlkost in einem Geschäft kaufen, auf was achten Sie besonders?	56	
.....		
.....	56	
.....		
a) Und wie bewahren Sie die Tiefkühlkost zu Hause auf?	57	
.....		
.....	58	
.....		
34. b) Und wann bereiten Sie sie im allgemeinen zu?	59	
.....		
.....	60	
.....		
35. Jedem passiert es einmal, daß er verdorbene Lebensmittel kauft. Was machen Sie dann, werfen Sie die Lebensmittel einfach weg oder gehen Sie nochmals in das Geschäft und tauschen die Ware um?	61	
werfe sie einfach weg		1
tausche sie um		2
anderes:		3
35. Wenn Sie Fleischerzeugnisse kaufen, auf was achten Sie dabei besonders?	62	
.....		
.....	63	
.....		
37. Und wie ist das bei Milch und Milcherzeugnissen (Butter, Käse), auf was achten Sie dabei besonders?	64	
.....		
.....	65	
.....		

	Sp.	Code	Fi.			
<p>38. Ich habe hier eine Reihe von Meinungen, die man als Verbraucher haben kann. Ich werde sie Ihnen eine nach der anderen vorlesen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie diesen Meinungen vollkommen zustimmen, weitgehend zustimmen, weitgehend nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.</p> <p>1 - stimme vollkommen zu 2 - stimme weitgehend zu 3 - stimme weitgehend nicht zu 4 - stimme überhaupt nicht zu</p> <p>Die meisten Hersteller sind mehr daran interessiert Gewinn zu machen, als an die Interessen des Verbrauchers zu denken.</p>	1	2	3	4	66	
<p>Im Verlauf der letzten Jahre hat sich die Qualität der meisten Produkte verschlechtert.</p>	9	0	X	Y		
<p>Die große Anzahl an konkurrierenden Produkten macht die richtige Entscheidung sehr schwierig.</p>	1	2	3	4	67	
<p>Bei den meisten Produkten sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Marken sehr gering.</p>	5	6	7	8		
<p>Die Probleme des Konsumenten sind heute weniger groß als vor einigen Jahren.</p>	9	0	X	Y		
<p>Die Probleme als Konsument sind verglichen mit anderen Problemen innerhalb einer Familie gering.</p>	1	2	3	4	68	
<p>Viele der Fehler, die der Konsument beim Einkauf begeht, sind auf die eigene Unachtsamkeit und Unwissenheit zurückzuführen.</p>	5	6	7	8		
<p>Das Wissen, das man als Konsument benötigt, kann man sich auf einfache Weise beschaffen.</p>	9	0	X	Y		
<p>Die meisten Hersteller geben sich Mühe, die Beschwerden und Schwierigkeiten des Verbrauchers zu beheben.</p>	1	2	3	4	69	
<p>Die Regierung/der Staat sollte eine unterste Grenze für die Qualität für Produkte nehmen.</p>	5	6	7	8		
<p>Die Regierung/der Staat sollte mehr Einfluß auf die Werbung und den Verkauf von Produkten nehmen.</p>	9	0	X	Y		
<p>Die Regierung/der Staat sollte in stärkerem Maße den Verbraucher über seine Rechte informieren.</p>	1	2	3	4	70	
<p>39. Wir sind daran interessiert zu wissen, wie gut der Verbraucher über einzelne Themen Bescheid weiß. Nur so kann eine gezielte Information erfolgen. Ich möchte Ihnen nun ein paar Fragen stellen, scheuen Sie sich nicht zu sagen, das weiß ich nicht, denn das bedeutet nur, daß über dieses Thema mehr informiert werden muß.</p> <p>Die Güteklassen A, B, C bei Eiern sagen etwas aus über ...</p>					71	
			die Größe			1
			die Frische			2
			die Legehennen			3
			das Herkunftsland			4

	Sp.	Code	F.1.
40. Fleischsalat muß zumindest einen Fleischanteil von ...	72		
15 %		1	
25 %		2	
35 %		3	
enthalten . 45 %		4	
41. Für Hackfleisch gelten ganz bestimmte Regelungen, bitte sagen Sie mir, was von den folgenden Punkten richtig ist.	73		
Hackfleisch muß am selben Tag verkauft werden		1	
Hackfleisch darf nicht verpackt angeboten werden		2	
Hackfleisch darf nicht auf dem Markt verkauft werden		3	
42. Wenn Sie einmal an Tiefkühlkost denken, auf was muß man achten, um keine verdorbene Ware zu kaufen?	74		
.....			
.....	75		
.....			
43. Worin sehen Sie den Unterschied zwischen einem Fruchtsaft, einem Fruchtsaftgetränk und einer Limonade?	76		
.....			
.....	77		
.....			
44. Einige Milchpackungen sind mit einem großen "H" gekennzeichnet, was bedeutet dies Ihrer Meinung nach?	78		
.....			
.....	79		
.....			
45. 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 Mindesthaltbarkeitsdatums bzw. der Herstellung Vorschrift ist oder es dem Hersteller überlassen ist.			
	Vorschrift	dem Hersteller	
	Sp. 10	überlassen	
		Sp. 11	
Butter	1	1	
Eier	2	2	
Feinkostsalate/Mayonnaisen	3	3	
Fischkonserven	4	4	
Fleischerzeugnisse	5	5	
Gemüsekonserven	6	6	
abgepackter Käse	7	7	
Margarine	8	8	
Milch	9	9	
Röstkaffee	0	0	
Tiefkühlkost	X	X	

	Sp.	Code	Ft.
46. Wie ist das bei Tiefkühlkost, die bereits ein wenig aufgetaut ist, muß man diese sofort verarbeiten (kochen, braten), darf man diese höchstens 24 Stunden im Kühlschrank aufheben, kann man diese länger aufheben, wenn man sie sofort in die Tiefkühltruhe legt. ----- ----- -----	12		
47. Wie lange hält sich Ihrer Meinung nach Tiefkühlkost maximal im Kühlschrank? 6- 8 Stunden 9-12 Stunden 13-20 Stunden 21-32 Stunden länger	13	1 2 3 4 5	
Worin besteht Ihrer Meinung nach der Unterschied zwischen einem Tafelwein, einem Qualitätswein und einem Kabinettwein? ----- ----- -----	14		
	16		
49. Wenn auf Molkeerzeugnissen (Butter, Käse etc.) ein stilisierter Adler aufgedruckt ist, was soll damit zum Ausdruck gebracht werden? das Produkt wird von einer staatl. Stelle hergestellt das Produkt weist eine besonders hohe Qualität auf sagt nichts aus, ist nur eine Ausschmückung der Packung	16	1 2 3	
Worin sehen Sie den Unterschied zwischen einer Konfitüre und einer Marmelade? ----- ----- -----	17		
	18		

T A T I S T I K

Frage	Antwort	Sp.	Code	Pt.
A. Geschlecht:	männlich	71	1	
	weiblich		2	
B. Wie alt sind Sie?	bis 24 Jahre	72	1	
	25 - 29 Jahre		2	
	30 - 34 Jahre		3	
	35 - 39 Jahre		4	
	40 - 44 Jahre		5	
	45 - 49 Jahre		6	
	50 - 54 Jahre		7	
	55 - 59 Jahre		8	
	60 Jahre und älter		9	
C. Familienstand:	ledig	73	1	
	verheiratet		2	
	verwitwet/geschieden		3	
D. Wenn Sie alles zusammenrechnen, wie hoch ist dann etwa das monatliche Einkommen, das Sie alle zusammen haben, nach Abzug der Steuern und der Sozialversicherung? Welche Gruppe dieser Liste trifft zu? LISTE FALLS "Weiß nicht": Schätzen Sie doch bitte einmal. FALLS KEINE AUSKUNFT, SCHTZT INTERVIEWER BITTE SELBST!	Einkommensgruppe Nr.	74		
	spontane Angabe des Befragten	75	0	
	Schätzung des Befragten		X	
	Schätzung des Interviewers		Y	
E. Sind Sie berufstätig? Bitte sagen Sie mir anhand dieser Liste, was davon für Sie zutrifft. LISTE	In Berufsausbildung (einschließlich Fachschulen für gewerbliche Berufe)	76	5	
	In Schulausbildung (einschließlich Universität, Hochschule, Akademie)		6	
	Voll berufstätig		1	
	Nur teilweise berufstätig in fremdem Betrieb		2	
	Nur teilweise berufstätig im eigenen Betrieb		3	
	Vorübergehend arbeitslos		4	
	Nicht berufstätig: Rentner, Pensionär, im Ruhestand		7	
	Nicht berufstätig, z.B. Hausfrau ohne Berufsausbildung		8	
F. Zu welchem Berufskreis gehört der Beruf des Haushaltsvorstandes bzw. der Beruf, den er zuletzt ausgeübt hat? LISTE	Berufskreis:	77		
Fa. FALLS BEFRAGTE PERSON BERUFSTÄTIG (KRINGEL BEI 1-4 FR. E) Zu welchem Berufskreis gehört der Beruf, den Sie selbst ausüben? LISTE	Berufskreis:	78		
Nummer der Adressenliste	Dauer des Interviews: Min.			

Sie ordnungsgemäße Durchführung des Interviews bestätigt:

Arbeitsort: _____ mit Postleitzahl _____

Interviewer-Nr.: _____

Datum: _____

Unterschrift des Interviewers

MARPLAIN

Forschungsgesellschaft für Markt und Verbrauch mbH
605 Offenbach, Schloßstr. 4

Projekt Nr. 25 036
Nov. 1975
Dr. So / In

Leitfaden "Gruppe 4/5"

Ich möchte mich mit Ihnen über einige Probleme und Fragen unterhalten, die man als Verbraucher hat.

	Sp.	Code	Fr.
	10	1	
		2	
		3	
		4	
		5	
1. In letzter Zeit wird häufiger von "Verbraucherschutz" gesprochen. Können Sie mir bitte sagen, was Sie hierunter verstehen?	11		
	12		
2. Was gehört Ihrer Meinung nach alles zum Verbraucherschutz?	13		
	14		
3. Wer bemüht sich insbesondere darum, daß die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?	15		
	16		
4. Wenn Sie einmal an den Staat bzw. die Regierung denken, welche Maßnahmen werden von dieser Seite ergriffen, damit die Rechte des Verbrauchers gewahrt werden?	17		
	18		
4. a) Welche staatlichen Stellen befassen sich Ihrer Meinung nach mit Verbraucherproblemen?	19		

	Sp.	Code	Fl.
4. b) Wenn Sie einmal den Verbraucherschutz von seiner Wichtigkeit her einschätzen. Für wie wichtig halten Sie ihn, für ...			
sehr wichtig	20	1	
wichtig		2	
weniger wichtig		3	
unwichtig		4	
5. Was sollte Ihrer Meinung nach alles getan werden, um den Verbraucher zu schützen bzw. ihm zu seinem Recht zu verhelfen?	21		
.....			
.....	22		
.....			
6. Haben Sie sich selbst schon einmal mit Fragen und Problemen beschäftigt, die sich auf Ihre Rechte als Verbraucher beziehen?			
ja	23	1	6a
nein		2	7
6. a) Was war dies im einzelnen?	24		
.....			
.....	25		
.....			
7. Kennen Sie Informationsmaterial zu diesem Thema?			
ja	26	1	7a
nein		2	8
7. a) Können Sie mir bitte sagen, um was es sich hierbei im einzelnen handelt?	27		
.....			
.....	28		
.....			
INT.: Wenn die Broschüre "Als Verbraucher muß ich wissen.." nicht gekannt wurde, die folgende Frage 8 stellen. Ansonsten weiter mit Frage 9.			
8. Haben Sie vor einiger Zeit die Broschüre "Als Verbraucher muß ich wissen..." erhalten?			
ja	29	1	9
nein		2	8a
8. a) Könnte es sein, daß jemand anderes in der Familie diese Broschüre erhalten hat?			
ja	30	1	Jene Person befragen. Bei Frage 1 beginnen
nein		2	Interviewer nur noch Statistik

ZUERST BEFRAGTE PERSON WAR

M X

W Y

Alter: _____ Jahre

	Sp.	Code	Fr.
9. Ich möchte mich mit Ihnen über diese Broschüre unterhalten. Weshalb haben Sie diese Broschüre bestellt? <u>INT.:</u> Diese Frage entfällt bei den Gruppen 3 und 5.	31		
.....	32		
10. Welchen ersten Eindruck hatten Sie von dieser Broschüre? Bitte nennen Sie mir auch Einzelheiten.	33		
.....	34		
11. Was wird auf dem Umschlag der Broschüre dargestellt? (<u>INT.:</u> insbesondere auf die Frau = Verkäuferin oder Kurdin und auf den Schinken eingehen)	35		
.....	36		
11a. Wie gefällt Ihnen dieser Umschlag?	37		
.....	38		
11b. Haben Sie die kleine bunte Figur auf der Rückseite gesehen?	39		
ja		1	11c
nein		2	12
11c. Wie gefällt Ihnen diese Figur?	40		
.....	41		

	Sp.	Code	Fi.
12. Wer gibt diese Broschüre heraus? (INT.: Frage offen stellen und im nebenstehenden Schema kringeln)	42		
Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung		1	
Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit		2	
Ministerium		3	
Regierung/Staat		4	
Verbraucherverband		5	
anderes:			
a) INT.: Wenn Bundeszentrale oder Bundesministerium genannt wurde weiterfragen. Kennen Sie andere Maßnahmen oder Aktionen dieser Stelle, die dieses Jahr durchgeführt wurden und welche sind dies?	43		
.....	44		
kenne keine		y	

	Sp.	Code	Fi
13. Wenn Sie die Broschüre einmal insgesamt sehen, was gefällt Ihnen daran besonders gut?	45		
	46		
13. a) Und gibt es etwas, das Ihnen an dieser Broschüre nicht gefällt? ja nein	47	1 2	13b 14
13. b) Was ist dies im einzelnen?	48		
	49		
14. Wie beurteilen Sie den Aufbau bzw. die Gliederung der Broschüre?	50		
	51		
14. a) Würden Sie einen anderen Aufbau bzw. eine andere Gliederung der Broschüre vorziehen? ja nein	52	1 2	14b 15
14. b) Wie würden Sie eine solche Broschüre gliedern bzw. aufbauen?	53		
	54		
15. Wenn Sie etwas in der Broschüre nachschauen wollten, haben Sie es dann immer gleich gefunden oder hatten Sie manchmal Schwierigkeiten?	55		
	56		
16. Was halten Sie von der Gestaltung und der Aufmachung der Broschüre, wie beurteilen Sie diese insgesamt?	57		
	58		

					Sp.	Code	Fl.
17. Ich habe hier eine Reihe von Eigenschaften, bitte sagen Sie mir inwieweit diese Eigenschaften auf die Broschüre zutreffen. Ich werde Ihnen die Eigenschaften einzeln vorlesen und Sie können unter den folgenden Antworten auswählen:							
	trifft vollkommen zu	1					
	trifft zu	2					
	trifft nicht zu	3					
	trifft überhaupt nicht zu	4					
	nicht so gut gemacht	1	2	3	4	59	
	uninteressant	1	2	3	4	60	
	aufschlußreich	1	2	3	4	61	
	nützlich	1	2	3	4	62	
	schlecht gegliedert	1	2	3	4	63	
	ansprechend	1	2	3	4	64	
	handlich	1	2	3	4	65	
	unverständlich	1	2	3	4	66	
	praxisnah	1	2	3	4	67	
	wirkt billig	1	2	3	4	68	
	umfassend	1	2	3	4	69	
	unglaublich	1	2	3	4	70	
18. Bitte sagen Sie mir einmal, was Sie im einzelnen mit der Broschüre gemacht haben?					71		

-----					72		

18. a) Wie oft haben Sie die Broschüre bisher in der Hand gehabt?					73		

-----					74		

18. b) INT.: Nur wenn mehrfach in der Hand gehabt. Haben Sie die Broschüre auch schon dazu verwendet, um aktuelle Fragen bzw. Probleme, die Sie beim Einkauf hatten, zu beantworten bzw. zu lösen?					75		
Ja						1	18c
nein						2	18d

	Sp.	Code	F1.
18. c) Um welche Fragen bzw. Probleme handelte es sich hierbei?	76		

-----	77		

18. d) Wie bewahren Sie die Broschüre im Augenblick auf?	78		

-----	79		
-----	80/R		
19. Was haben Sie im einzelnen gelesen, bitte zählen Sie mir alles auf?	10		

-----	11		

20. Wie beurteilen Sie den Teil der Broschüre, den Sie ausführlich gelesen haben. Was fanden Sie gut, was fanden Sie nicht gut?	12		
<u>gut:</u>			

-----	13		

<u>nicht gut:</u>			
-----	14		

-----	15		

21. Können Sie mir bitte einmal alles das aufzählen, was Sie an Neuem durch die Broschüre erfahren haben?	16		

-----	17		

22. Bei welchen Problemen bzw. Fragen hat Ihnen die Broschüre bisher geholfen?	18		

-----	19		

	Sp.	Code	Fr.
23. Gibt es Fragen oder Probleme, die Sie als Verbraucher haben und die durch diese Broschüre nicht beantwortet bzw. gelöst wurden?	20		
		ja	1 23a
		nein	2 24
23. a) Was war dies im einzelnen?	21		
	22		
24. Und an welchen zusätzlichen Informationen zum Thema Verbraucherschutz sind Sie interessiert?	23		
	24		
25. Wie ist es mit der Verständlichkeit der Broschüre?	25		
	26		
25. a) Gibt es einzelne Dinge, die Ihnen unklar geblieben sind?	27		
		ja	1 25b
		nein	2 26
25. b) Welche sind dies?	28		
	29		

	Sp.	Code	F1.
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? <u>1. Stelle</u> ----- ----- <u>2. Stelle</u> ----- ----- -----	30		
	31		
	32		
	33		
27. Denken Sie bitte weiterhin an die Broschüre insgesamt, was würden Sie daran verbessern bzw. anders machen? ----- ----- -----	34		
	35		
28. In der Broschüre wird an einigen Stellen auf die Lagerung von Nahrungsmitteln eingegangen. Halten Sie die Hinweise für ausreichend? ja nein	36	1 2	29 211a
28a. Was müßte Ihrer Meinung nach in einer solchen Broschüre an weiteren Hinweisen zum Thema Lagerung enthalten sein? ----- ----- -----	37		
	38		
29. Wenn Sie bitte einmal an die Zusatzstoffe bei Lebensmitteln denken, hierunter fallen Konservierungsstoffe, Antioxydationsstoffe, Schwefeldioxid, Farbstoffe, Emulgatoren und Dickungsmittel, Fruchtbehandlungsmittel. Achten Sie beim Einkauf darauf, ob Lebensmittel solche Zusatzstoffe enthalten? ja nein	39	1 2	

	Sp.	Code	Fi.
29a. Welche Bedeutung messen Sie als Verbraucher diesen Zusatzstoffen zu?	40		

-----	41		

29b. Ich würde jetzt gerne Ihre Meinung zu den Rückständen erfahren. Dies können beispielsweise Pflanzenschutz- und Schädlingsbekämpfungsmittel, als auch Medikamente, die Tieren verabreicht wurden, sein. Glauben Sie, daß solche Rückstände für den Menschen auf die Dauer schädlich sein können, oder daß der Gesetzgeber dies so genau kontrolliert, daß keine Gefahr besteht? Welche Meinung haben Sie hierzu?	42		

-----	43		

30. Auf den letzten Seiten der Broschüre gibt es ein Verzeichnis von Adressen. Um welche Stellen handelt es sich hierbei?	44		
<u>INT.: CODE NICHT VORLESEN</u>			
Chemische Untersuchungsämter		1	
Tierärztliche Untersuchungsämter		2	
Verbraucherzentralen		3	30a
anderes: _____			
weiß nicht		Y	31
30a. Würden Sie eine solche Stelle aufsuchen, wenn Sie Beanstandungen bei Lebensmitteln hätten?	45		
ja		1	30b
nein		2	30c
30b. Inwieweit glauben Sie, können Ihnen diese Stellen helfen?	46		

-----	47		

30c. Weshalb würden Sie eine solche Stelle nicht aufsuchen?	48		

-----	49		

	Sp.	Code	Ft.
31. Haben Sie mit anderen Leute über diese Broschüre gesprochen?	50		
ja		1	31a
nein		2	32
31. a) Wer war dies? Bitte zählen Sie mir alle Personen auf, mit denen Sie über diese Broschüre gesprochen haben.	51		
.....			
.....			
.....	52		
.....			
INT.: Frage 28b. nur stellen, wenn mit Personen gesprochen wurde, die nicht im Haushalt des Befragten leben.	53		
31. b) Ober was haben Sie im einzelnen gesprochen und welche Meinung hatte Ihr Gesprächspartner zu dieser Broschüre?			
.....			
.....			
.....	54		
.....			
32. Wie sehen Sie solche Maßnahmen zum Verbraucherschutz. Wird hier nur auf das Interesse des Verbrauchers geachtet und die Auswirkungen auf den Handel und den Hersteller nicht berücksichtigt oder sind diese Maßnahmen auch im Sinne von Handel und Hersteller? Was meinen Sie hierzu?	55		
.....			
.....			
.....	56		
.....			
33. Sind Sie an zusätzlichen Informationen zum Thema "Verbraucherschutz" interessiert?	57		
ja		1	33a
nein		2	34
33. a) Welcher Art sollten diese Informationen sein?	58		
.....			
.....			
.....	59		
.....			
33. b) Wären Sie bereit dafür etwas zu bezahlen?	60		
Ja		1	33c
nein		2	34
33. c) Wieviel wären Sie bereit, für eine solche Broschüre zu bezahlen?	61		
.....			
..... DM			
.....	62		

	Sp.	Code	Fi.
34. Wenn Sie jetzt einmal an Ihr tägliches Einkaufen denken, achten Sie auf einzelne Dinge genauer nachdem Sie die Broschüre kennen? <div style="text-align: right;"> ja nein </div>	63		
		1	34b
		2	35
34. b) Bitte nennen Sie mir alle jene Dinge, auf die Sie jetzt genauer achten? ----- ----- -----	64		
	65		
35. Ich habe jetzt einige Fragen zu Ihrem Einkaufsverhalten. Wenn Sie einmal an den Kauf von Lebensmitteln denken. Auf was muß man da Ihrer Meinung nach besonders achten? ----- ----- -----	66		
	67		
36. Bei welchen Lebensmitteln ist es Ihrer Meinung nach besonders wichtig, auf das Herstellungsdatum bzw. auf die Mindesthaltbarkeit zu achten? ----- ----- -----	68		
	69		

	Sp.	Code	F1.
36. a) Wenn auf einer Packung die Mindesthaltbarkeit aufgedruckt ist und Sie zu diesem Zeitpunkt das Produkt noch nicht verbraucht haben, was machen Sie dann?	70		
werfe ich sofort weg		1	
koste ich zuerst, wenn es mir nicht verdorben erscheint, verbrauche ich es sofort		2	
Verwende ich in den nächsten 2-3 Tagen, ansonsten werfe ich es fort		3	
Verwende ich innerhalb der nächsten Woche, sonst werfe ich es fort		4	
37. Wenn Sie Tiefkühlkost in einem Geschäft kaufen, auf was achten Sie besonders?	71		
.....			
.....			
.....	72		
37. a) Und wie bewahren Sie die Tiefkühlkost zu Hause auf?	73		
.....			
.....			
.....	74		
37. b) Und wann bereiten Sie sie im allgemeinen zu?	75		
.....			
.....			
.....	76		
38. Jedem passiert es einmal, daß er verdorbene Lebensmittel kauft. Was machen Sie dann, werfen Sie die Lebensmittel einfach weg oder gehen Sie nochmals in das Geschäft und tauschen die Ware um?	77		
werfe sie einfach weg		1	
tausche sie um		2	
anderes:		3	
.....			
39. Wenn Sie Fleischerzeugnisse kaufen, auf was achten Sie dabei besonders?	78		
.....			
.....			
.....			
40. Und wie ist das bei Milch und Milcherzeugnissen (Butter, Käse), auf was achten Sie dabei besonders?	79		
.....			
.....			
.....	80		
.....			

				Sp.	Code	F1.
41. Ich hab hier eine Reihe von Meinungen, die man als Verbraucher haben kann. Ich werde sie Ihnen eine nach der anderen vorlesen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie diesen Meinungen vollkommen zustimmen, weitgehend zustimmen, weitgehend nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.						
1 - stimme vollkommen zu						
2 - stimme weitgehend zu						
3 - stimme weitgehend nicht zu						
4 - stimme überhaupt nicht zu						
Die meisten Hersteller sind mehr daran interessiert Gewinn zu machen, als an die Interessen des Verbrauchers zu denken.	1	2	3	4	10	
Im Verlauf der letzten Jahre hat sich die Qualität der meisten Produkte verschlechtert.	9	0	X	Y		
Die große Anzahl an konkurrierenden Produkten macht die richtige Entscheidung sehr schwierig.	1	2	3	4	11	
Bei den meisten Produkten sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Marken sehr gering.	5	6	7	8		
Die Probleme des Konsumenten sind heute weniger groß als vor einigen Jahren.	9	0	X	Y		
Die Probleme als Konsument sind verglichen mit anderen Problemen innerhalb einer Familie gering.	1	2	3	4	12	
Viele der Fehler, die der Konsument beim Einkauf begeht, sind auf die eigene Unachtsamkeit und Unwissenheit zurückzuführen.	5	6	7	8		
Das Wissen, das man als Konsument benötigt, kann man sich auf einfache Weise beschaffen.	9	0	X	Y		
Die meisten Hersteller geben sich Mühe, die Beschwerden und Schwierigkeiten des Verbrauchers zu beheben.	1	2	3	4	13	
Die Regierung/der Staat sollte eine unterste Grenze für die Qualität für Produkte nehmen.	5	6	7	8		
Die Regierung/der Staat sollte mehr Einfluß auf die Werbung und den Verkauf von Produkten nehmen.	9	0	X	Y		
Die Regierung/der Staat sollte in stärkerem Maße den Verbraucher über seine Rechte informieren.	1	2	3	4	14	
42. Wir sind daran interessiert zu wissen, wie gut der Verbraucher über einzelne Themen Bescheid weiß. Nur so kann eine gezielte Information erfolgen. Ich möchte Ihnen nun ein paar Fragen stellen, scheuen Sie sich nicht zu sagen, das weiß ich nicht, denn das bedeutet nur, daß über dieses Thema mehr informiert werden muß.						
Die Güteklassen A, B, C bei Eiern sagen etwas aus über ...					15	
die Größe						1
die Frische						2
die Legehennen						3
das Herkunftsland						4

	Sp.	Code	Fi.
43. Fleischsalat muß zumindest einen Fleischanteil von ...	16		
15 %		1	
25 %		2	
35 %		3	
enthalten . 45 %		4	
44. Für Hackfleisch gelten ganz bestimmte Regelungen, bitte sagen Sie mir, was von den folgenden Punkten richtig ist.	17		
Hackfleisch muß am selben Tag verkauft werden		1	
Hackfleisch darf nicht verpackt angeboten werden		2	
Hackfleisch darf nicht auf dem Markt verkauft werden		3	
45. Wenn Sie einmal an Tiefkühlkost denken, auf was muß man achten, um keine verdorbene Ware zu kaufen?	18		
.....			
.....			
.....	19		
46. Worin sehen Sie den Unterschied zwischen einem Fruchtsaft, einem Fruchtsaftgetränk und einer Limonade?	20		
.....			
.....			
.....	21		
47. Einige Milchpackungen sind mit einem großen "H" gekennzeichnet, was bedeutet dies Ihrer Meinung nach?	22		
.....			
.....			
.....	23		
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 Mindesthaltbarkeitsdatums bzw. der Herstellung Vorschrift ist oder es dem Hersteller überlassen ist.			
	Vorschrift	dem Hersteller	
	Sp. 24	überlassen	
		Sp. 25	
Butter	1	1	
Eier	2	2	
Feinkostsalate/Mayonnaisen	3	3	
Fischkonserven	4	4	
Fleischerzeugnisse	5	5	
Gemüsekonserven	6	6	
abgepackter Käse	7	7	
Margarine	8	8	
Milch	9	9	
Röstkaffee	0	0	
Tiefkühlkost	X	X	

	Sp.	Code	F1.
49. Wie ist das bei Tiefkühlkost, die bereits ein wenig aufgetaut ist, muß man diese sofort verarbeiten (kochen, braten), darf man diese höchstens 24 Stunden im Kühlschrank aufheben, kann man diese länger aufheben, wenn man sie sofort in die Tiefkühltruhe legt. ----- ----- -----	26		
50. Wie lange hält sich Ihrer Meinung nach Tiefkühlkost maximal im Kühlschrank? 6- 8 Stunden 9-12 Stunden 13-20 Stunden 21-32 Stunden länger	27	1 2 3 4 5	
51. Worin besteht Ihrer Meinung nach der Unterschied zwischen einem Tafelwein, einem Qualitätswein und einem Kabinettwein? ----- ----- -----	28		
	29		
52. Wenn auf Holkerelerzeugnissen (Butter, Käse etc.) ein stilisierter Adler aufgedruckt ist, was soll damit zum Ausdruck gebracht werden? das Produkt wird von einer staatl. Stelle hergestellt das Produkt weist eine besonders hohe Qualität auf sagt nichts aus, ist nur eine Ausschmückung der Packung	30	1 2 3	
53. Worin sehen Sie den Unterschied zwischen einer Konfitüre und einer Marmelade? ----- ----- -----	31		
	32		

TATISTIK

Frage	Antwort	Sp.	Code	Pl.
A. Geschlecht:	männlich weiblich	71	1 2	
B. Wie alt sind Sie?	bis 24 Jahre 25 - 29 Jahre 30 - 34 Jahre 35 - 39 Jahre 40 - 44 Jahre 45 - 49 Jahre 50 - 54 Jahre 55 - 59 Jahre 60 Jahre und älter	72	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
C. Familienstand:	ledig verheiratet verwitwet/geschieden	73	1 2 3	
D. Wenn Sie alles zusammenrechnen, wie hoch ist dann etwa das monatliche Einkommen, das Sie alle zusammen haben, nach Abzug der Steuern und der Sozialversicherung? Welche Gruppe dieser Liste trifft zu? LISTE FALLS "Weiß nicht": Schätzen Sie doch bitte einmal. FALLS KLEINE AUSKUNFT, SCHATZT INTERVIEWER GUTTE SELBST!	Einkommensgruppe Nr. spontane Angabe des Befragten Schätzung des Befragten Schätzung des Interviewers	74 76	0 X Y	
E. Sind Sie berufstätig? Bitte sagen Sie mir anhand dieser Liste, was davon für Sie zutrifft. LISTE	In Berufsausbildung (einschließlich Fachschulen für gewerbliche Berufe) In Schulausbildung (einschließlich Universität, Hochschule, Akademie) Voll berufstätig Nur teilweise berufstätig in fremdem Betrieb Nur teilweise berufstätig im eigenen Betrieb Vorübergehend arbeitslos Nicht berufstätig: Rentner, Pensionär, im Ruhestand Nicht berufstätig, z.B. Hausfrau ohne Berufsausbildung	76	5 6 1 2 3 4 7 8	
F. Zu welchem Berufskreis gehört der Beruf des Haushaltsvorstandes bzw. der Beruf, den er zuletzt ausgeübt hat? LISTE	Berufskreis:	77		
Fa. FALLS BEFRAGTE PERSON BERUFSTÄTIG (KRINGEL BEI 1-4 FR. E) Zu welchem Berufskreis gehört der Beruf, den Sie selbst ausüben? LISTE Nummer der Adressenliste	Berufskreis: Dauer des Interviews: Min.	78		

Die ordnungsgemäße Durchführung des Interviews bestätigt:

Arbeitsort: _____ mit Postleitzahl _____

Interviewer-Nr.: _____

Datum: _____

Unterschrift des Interviewers _____