

Verständlichkeit von Informationen

Januar 2012

Untersuchungsdesign

Grundgesamtheit:	Die in Privathaushalten in Deutschland lebenden deutschsprachigen Personen ab 18 Jahre.
Stichprobengröße:	Insgesamt 2.600 Befragte, davon: <ul style="list-style-type: none">- 200 Personen in der Region Niedersachsen/Bremen- 200 Personen in der Region Schleswig-Holstein/Hamburg- 200 Personen in der Region Rheinland-Pfalz/Saarland- in allen anderen Bundesländern jeweils 200 Personen pro Bundesland Für die Auswertung der bundesweiten Gesamtergebnisse wurden die Daten entsprechend der realen Anteile der Regionen proportionalisiert.
Auswahlverfahren:	Systematische Zufallsauswahl (mehrstufige geschichtete Stichprobe) plus abschließende Quotenfrage.
Erhebungsmethode:	Computergestützte Telefoninterviews (CATI) anhand eines strukturierten Fragebogens.
Untersuchungszeitraum:	16. November bis 15. Dezember 2011
Gewichtung:	Gewichtung der Personenstichprobe nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung.
Statistische Fehlertoleranz:	+/- 2 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.

Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse (1)

- Jedem dritten Bürger begegnen im Alltag (sehr) häufig schwer verständliche Informationen - den Älteren häufiger als den Jüngeren.
- Von sieben vorgegebenen Bereichen kennen sich die Bürger laut Eigeneinschätzung am besten mit dem Thema ‚gesunde Ernährung‘ aus: Die deutliche Mehrheit fühlt sich dazu gut informiert. Jeweils gut jeder Zweite meint, sich mit medizinischen Dingen bzw. Versicherungsangelegenheiten, die ihn selbst betreffen, gut auszukennen. Fast ebenso viele wissen über das Thema „Stromversorgung“ Bescheid. Während sich Frauen bei den Themen „gesunde Ernährung“ und „Medizin“ sicherer fühlen als Männer, sind diese sachkundiger, wenn es um „Versicherungen“ und „Stromversorgung“ geht. Bei den beiden letztgenannten Themenbereichen kennen sich die Älteren besser aus als die Jüngeren. Über „Geldanlagen“, Mobilfunk“ und „Steuern“ fühlt sich die Mehrheit dagegen weniger gut bzw. überhaupt nicht informiert.
- In puncto Verständlichkeit schneiden Beipackzettel von Arzneimitteln am besten ab - Formulare und dazugehörige Erläuterungen für die Steuererklärung dagegen am schlechtesten. Versicherungen platzieren sich im unteren Drittel. Allerdings sind die Bürger bei allen sieben Themenbereichen mehrheitlich der Ansicht, dass die Produktinformationen nicht allgemein verständlich sind. Beispielsweise vermuten 65 Prozent, dass man sich mit den Produktinformationen von Versicherungen schon beschäftigen muss, um sie verstehen zu können. Weitere 28 Prozent finden, dass man fast schon Experte sein muss, um solche Informationen zu verstehen.

Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse (2)

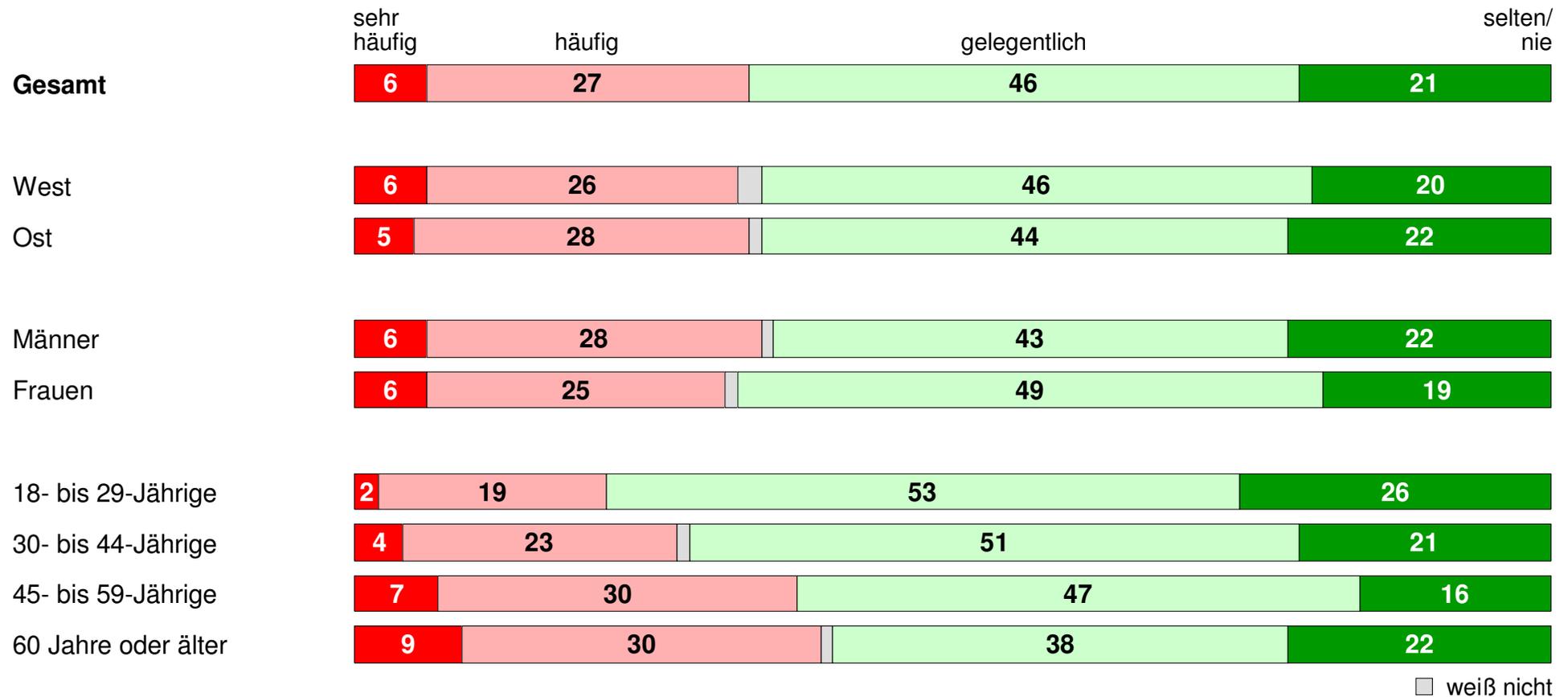
- Die Ursache für schwer verständliche Informationen vermuten die Bürger meist bei den Verfassern. Jeweils gut jeder Zweite unterstellt Versicherungen und Lebensmittelherstellern, bewusst schwer verständliche Produktinformationen zu verwenden. Bei den Formularen und dazugehörigen Erläuterungen für die Steuererklärung sowie Beipackzetteln von Arzneimitteln wird seltener böser Wille unterstellt und statt dessen häufig vermutet, dass sich die Verfasser nicht genug Mühe geben.
- Schwer verständliche Informationen stören die Mehrheit der Bürger. Die größten Irritationen rufen unklare oder schwer verständliche Stellen im Versicherungsvertrag hervor - fast ebenso ärgerlich sind sie bei der Steuererklärung. Sie stören vor allem diejenigen, die die Schuld beim Verfasser der Texte sehen.
- Beim Abschluss einer Versicherung ist den Bürgern Beratung wichtig. Die deutliche Mehrheit möchte zwar selbst entscheiden, allerdings würden sich die meisten von ihnen vorher beraten lassen. Auch bei unklaren bzw. schwer verständlichen Stellen im Versicherungsvertrag würde mehrheitlich vor Vertragsunterzeichnung erst noch mal nachgefragt werden. Allerdings würde sich ein Drittel beim Abschluss einer Versicherung im Vertrag nur die zentralen Stellen durchlesen oder gar nichts. Die Gründe, dafür sind vielfältig. Neben Vertrauen in die Empfehlung anderer spielen dabei auch Komplexität und Verständlichkeit eine Rolle.

Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse (3)

- Beim Kauf neuer Lebensmittel liest sich die klare Mehrheit nicht alle Informationen auf der Verpackung durch. Jeder Fünfte beachtet sie gar nicht - vor allem die in puncto Ernährung schwach Informierten. Hauptgrund dafür ist vor allem die Einschätzung, dass nicht alles wichtig ist. Aber auch das Kleingedruckte schreckt ab. Allerdings würde sich jeder Zweite beim Joghurtkauf um-entscheiden, wenn ihm auf der Verpackung schwer verständliche Angaben auffallen würden.
- Das Ausfüllen der Unterlagen für die Steuererklärung wird gern Experten überlassen: Jeder Zweite, der 2009/2010 eine Steuererklärung abgegeben hat, hat die Formulare nicht selbst ausgefüllt - vor allem die zum Thema ‚Steuern‘ schlecht Informierten. Die ‚Selbstausfüller‘ nutzen mehrheitlich auch die Anleitung mit den Erläuterungen. Unklare Stellen in den Unterlagen vom Finanzamt sind nur für einige wenige Grund, keine Steuererklärung abzugeben. Die meisten würden beim Steuerberater oder Sachbearbeiter des Finanzamtes nachfragen. Wer sich in der Anleitung nicht alle ihn betreffenden Erläuterungen durchliest, begründet dies meist damit, sich selbst gut auszukennen oder anderen zu vertrauen.
- Gut jeder Zweite sagt, dass er sich den Beipackzettel eines bisher nicht genutzten Arzneimittels detailliert durchlesen würde. Hauptgrund, ihn nicht detailliert zu lesen, ist das Vertrauen in die Empfehlung anderer, z. B. Informationen vom Arzt und/oder Apotheker zur Einnahme und möglichen Nebenwirkungen. Jeden Fünften würde schwer Verständliches auf dem Beipackzettel nicht davon abhalten, das Arzneimittel gleich einzunehmen. Die Mehrheit würde dagegen vorher beim Arzt nachfragen.

Begegnung mit schwer verständlichen Informationen im Alltag

Jedem dritten Bürger begegnen im Alltag (sehr) häufig schwer verständliche Informationen - den Älteren häufiger als den Jüngeren.



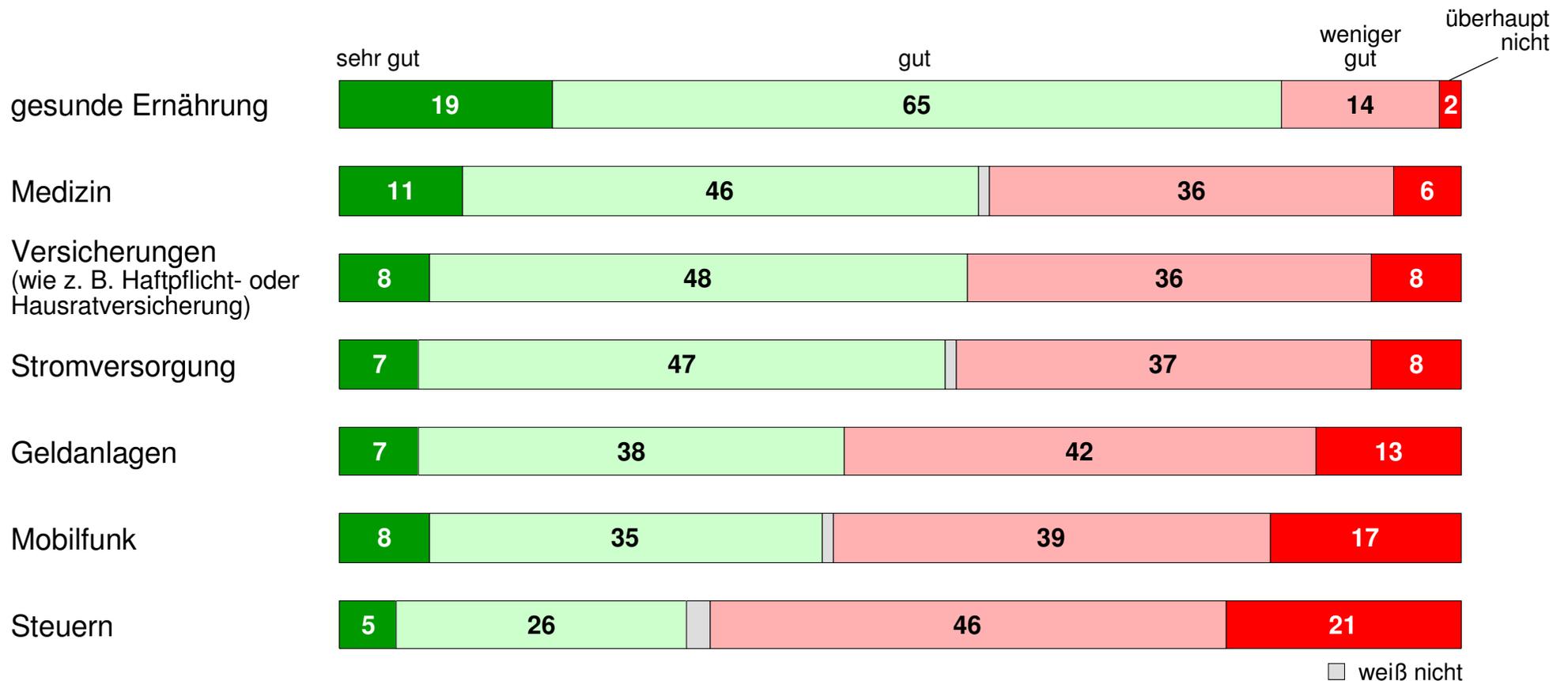
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 1: „Wenn Sie einmal daran denken, wie häufig Ihnen im Alltag schwer verständliche Informationen begegnen: Kommt das sehr häufig vor - häufig - gelegentlich - selten - oder nie?“

Kennntnisstand zu verschiedenen Bereichen: Gesamt

Am besten kennen sich die Bürger laut Eigeneinschätzung mit ‚gesunder Ernährung‘ aus und am schlechtesten mit ‚Steuern‘. ‚Versicherungen‘ liegt im oberen Mittelfeld.



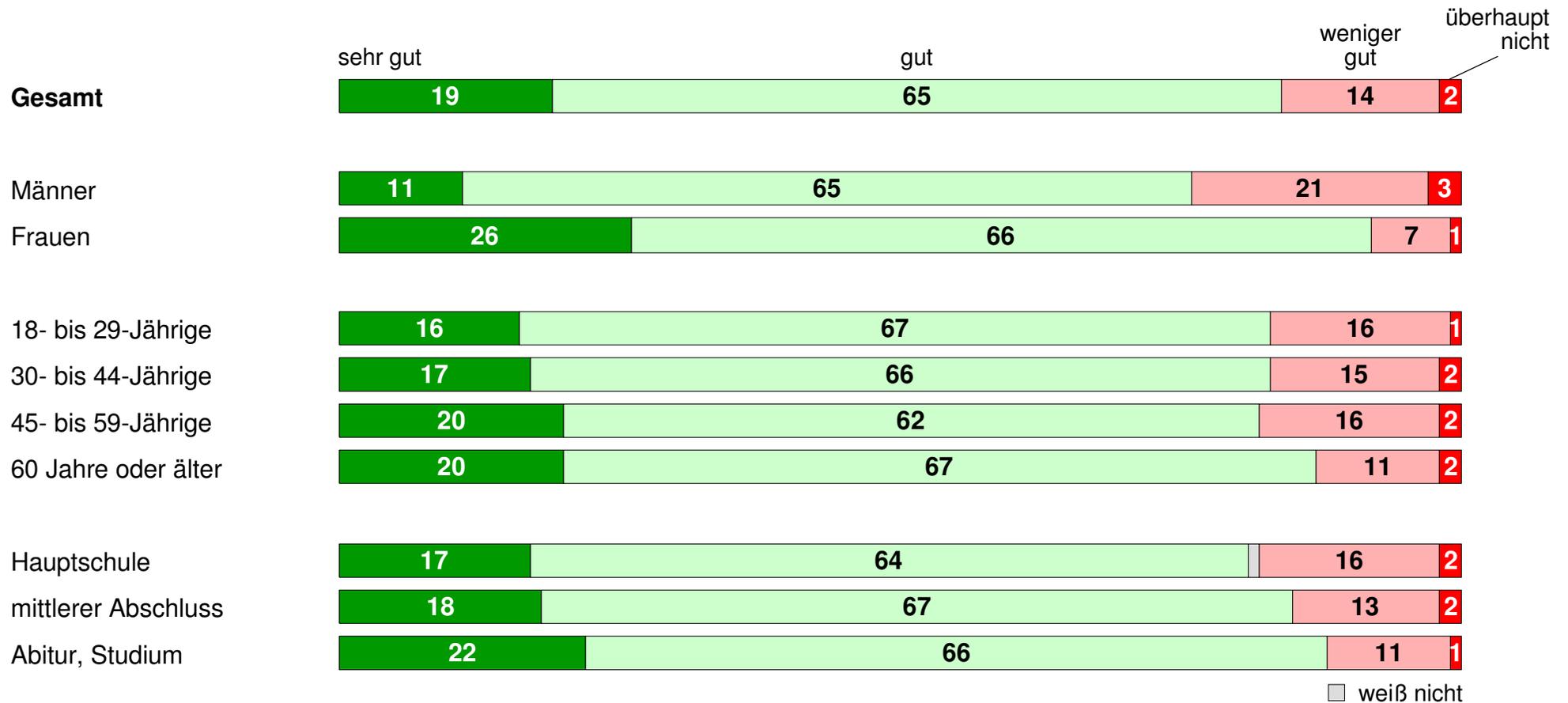
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 2: „Wie gut kennen Sie sich in den folgenden Bereichen mit den Dingen aus, die Sie persönlich betreffen: Sehr gut - gut - weniger gut - oder überhaupt nicht?“

Kennntnisstand im Detail: ‚gesunde Ernährung‘

Die deutliche Mehrheit kennt sich laut Eigeneinschätzung beim Thema ‚gesunde Ernährung‘ (sehr) gut aus. Frauen wissen besser darüber Bescheid als Männer.



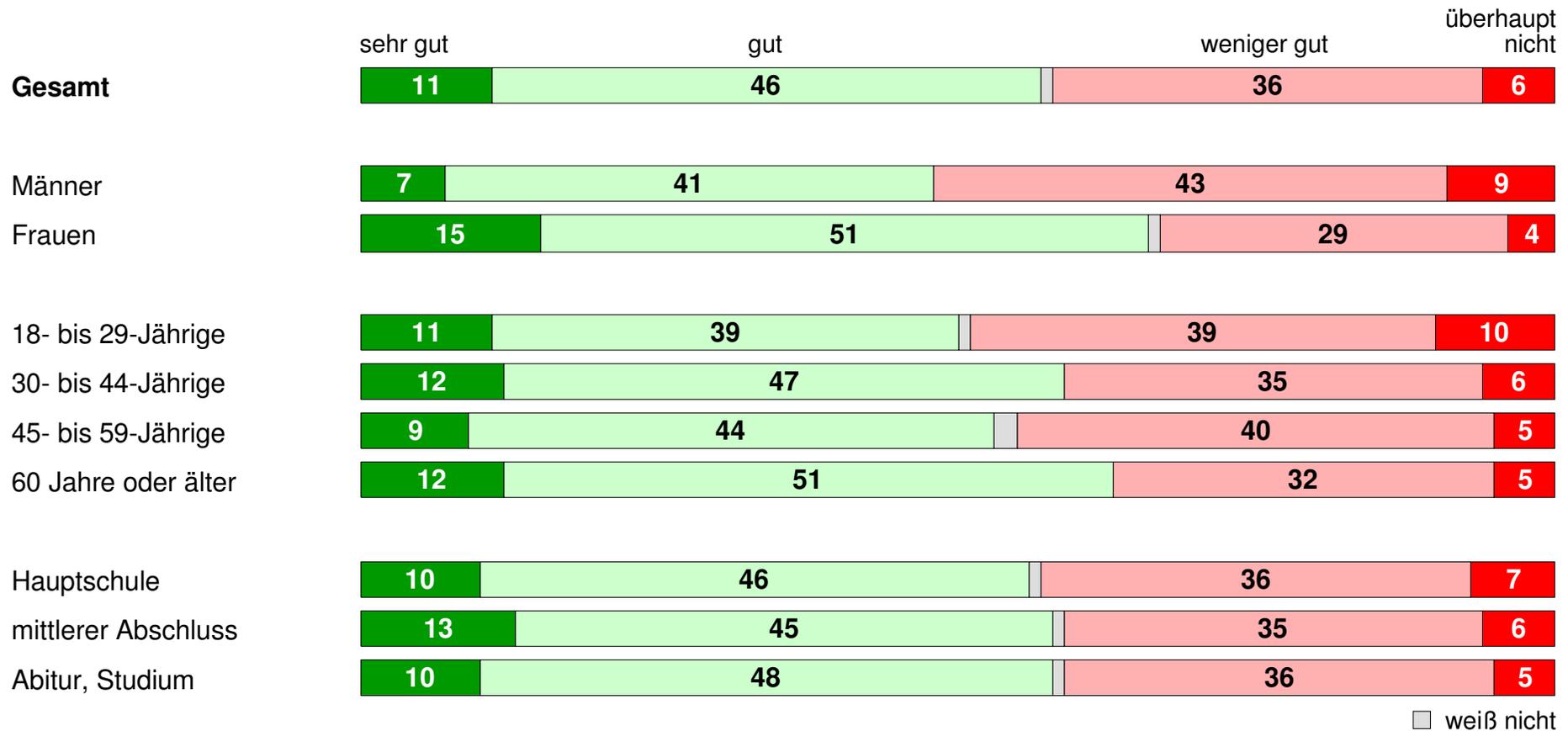
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 2: „Wie gut kennen Sie sich in den folgenden Bereichen mit den Dingen aus, die Sie persönlich betreffen:
Sehr gut - gut - weniger gut - oder überhaupt nicht?“

Kennntnisstand im Detail: ‚Medizin‘

Gut jeder Zweite kennt sich mit medizinischen Dingen, die ihn betreffen, gut aus - jeder Zehnte sogar sehr gut. Frauen fühlen sich besser informiert als Männer.



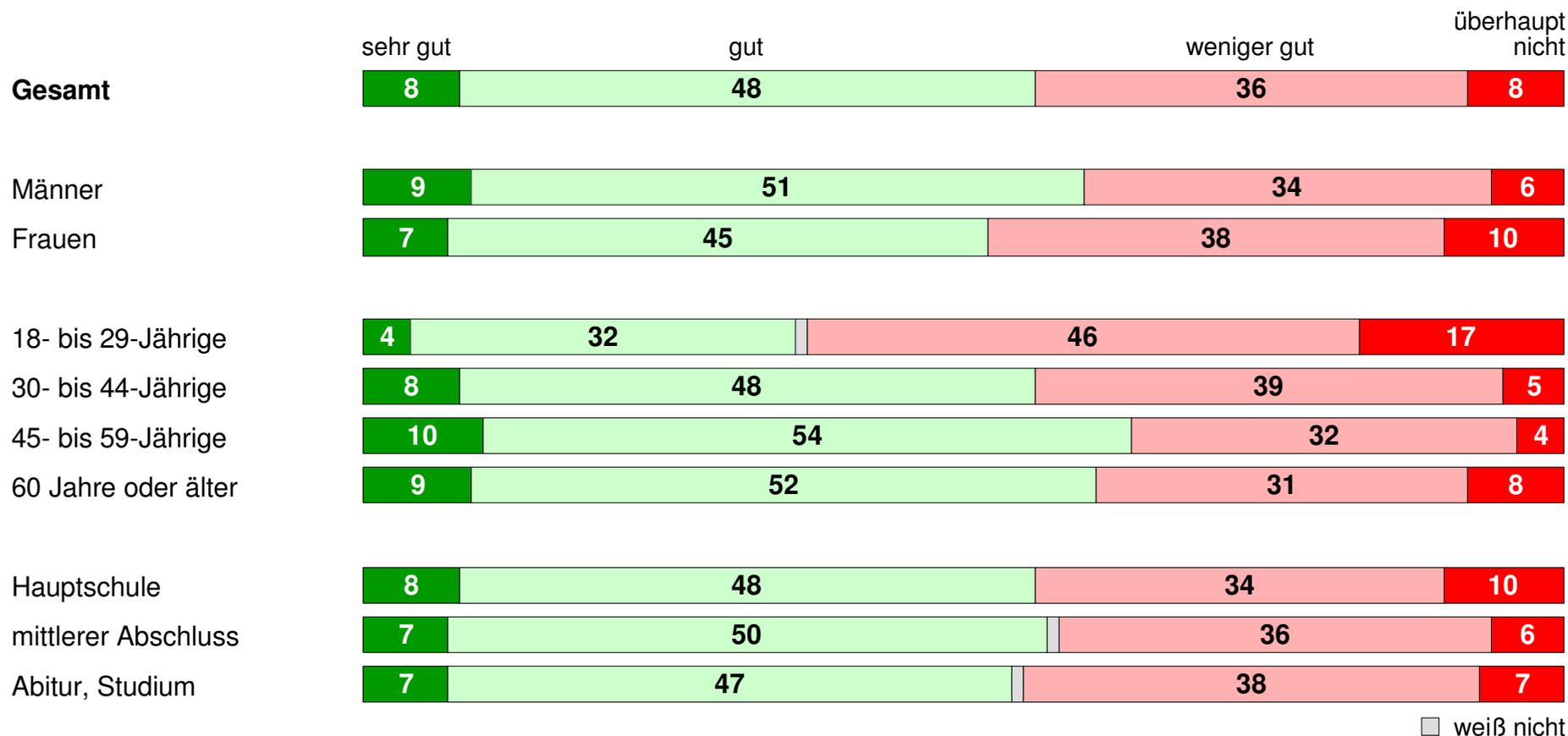
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 2: „Wie gut kennen Sie sich in den folgenden Bereichen mit den Dingen aus, die Sie persönlich betreffen:
Sehr gut - gut - weniger gut - oder überhaupt nicht?“

Kennntnisstand im Detail: ‚Versicherungen‘

Die knappe Mehrheit meint, sich gut in Versicherungsdingen auszukennen. Dagegen fühlen sich über 40 % weniger gut/gar nicht informiert. Defizite vor allem bei den 18- bis 29-Jährigen.



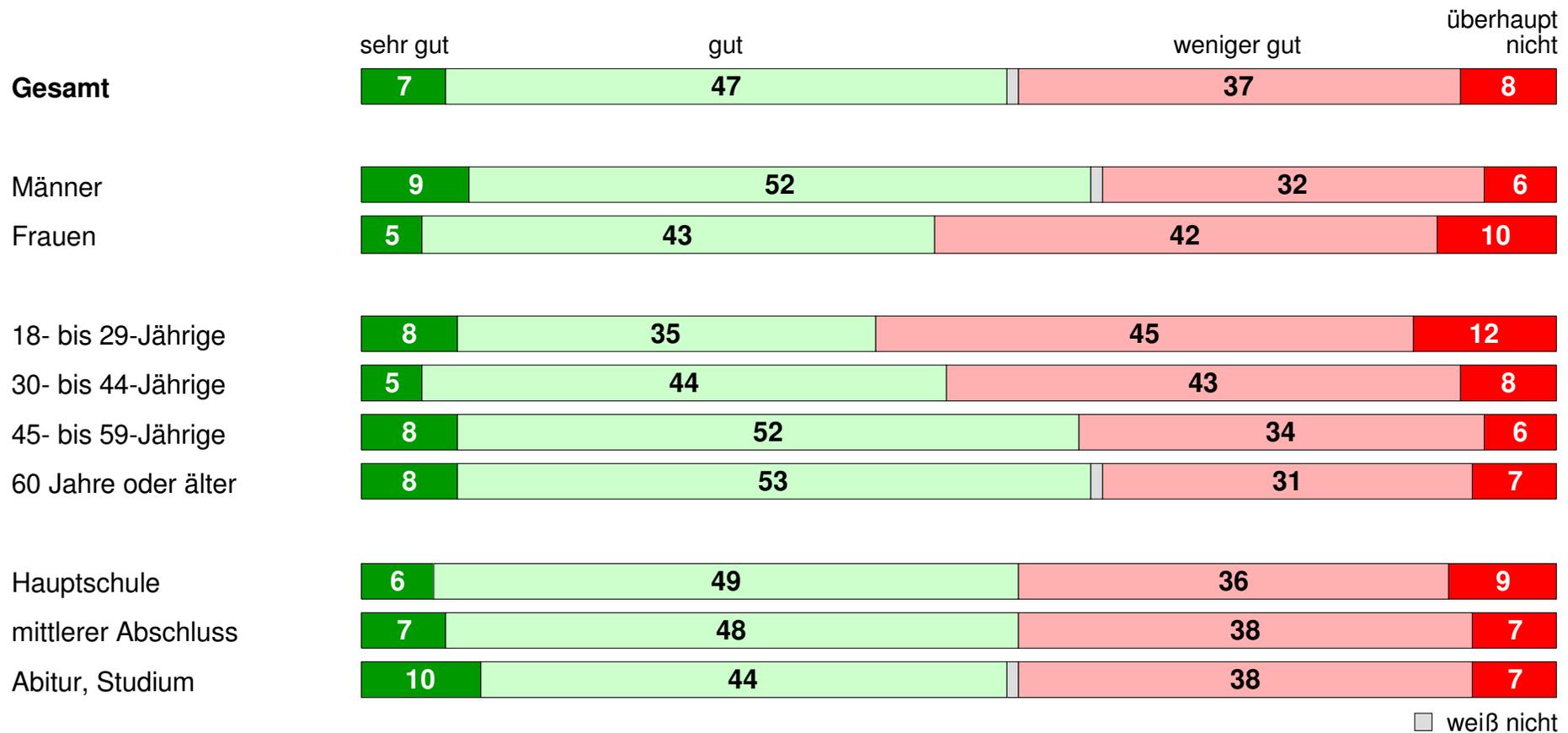
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 2: „Wie gut kennen Sie sich in den folgenden Bereichen mit den Dingen aus, die Sie persönlich betreffen:
Sehr gut - gut - weniger gut - oder überhaupt nicht?“

Kennntnisstand im Detail: ‚Stromversorgung‘

Im Bereich ‚Stromversorgung‘ kennen sich lt. Selbsteinschätzung Männer besser aus als Frauen und Ältere besser als Jüngere.



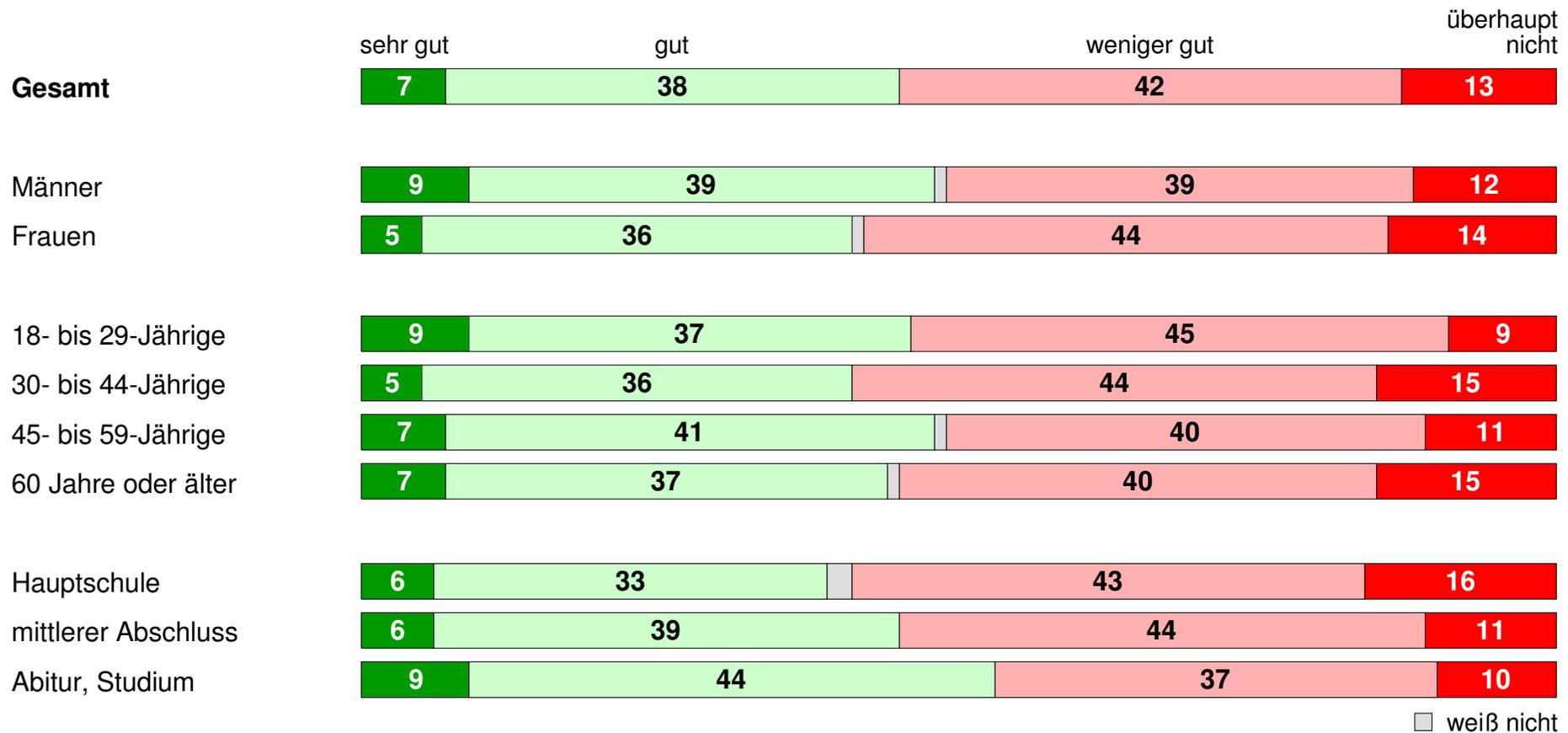
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 2: „Wie gut kennen Sie sich in den folgenden Bereichen mit den Dingen aus, die Sie persönlich betreffen:
Sehr gut - gut - weniger gut - oder überhaupt nicht?“

Kennntnisstand im Detail: ‚Geldanlagen‘

Gut jeder Zweite fühlt sich weniger gut bzw. überhaupt nicht über Geldanlagen informiert. Männer kennen sich auf dem Gebiet etwas besser aus als Frauen.



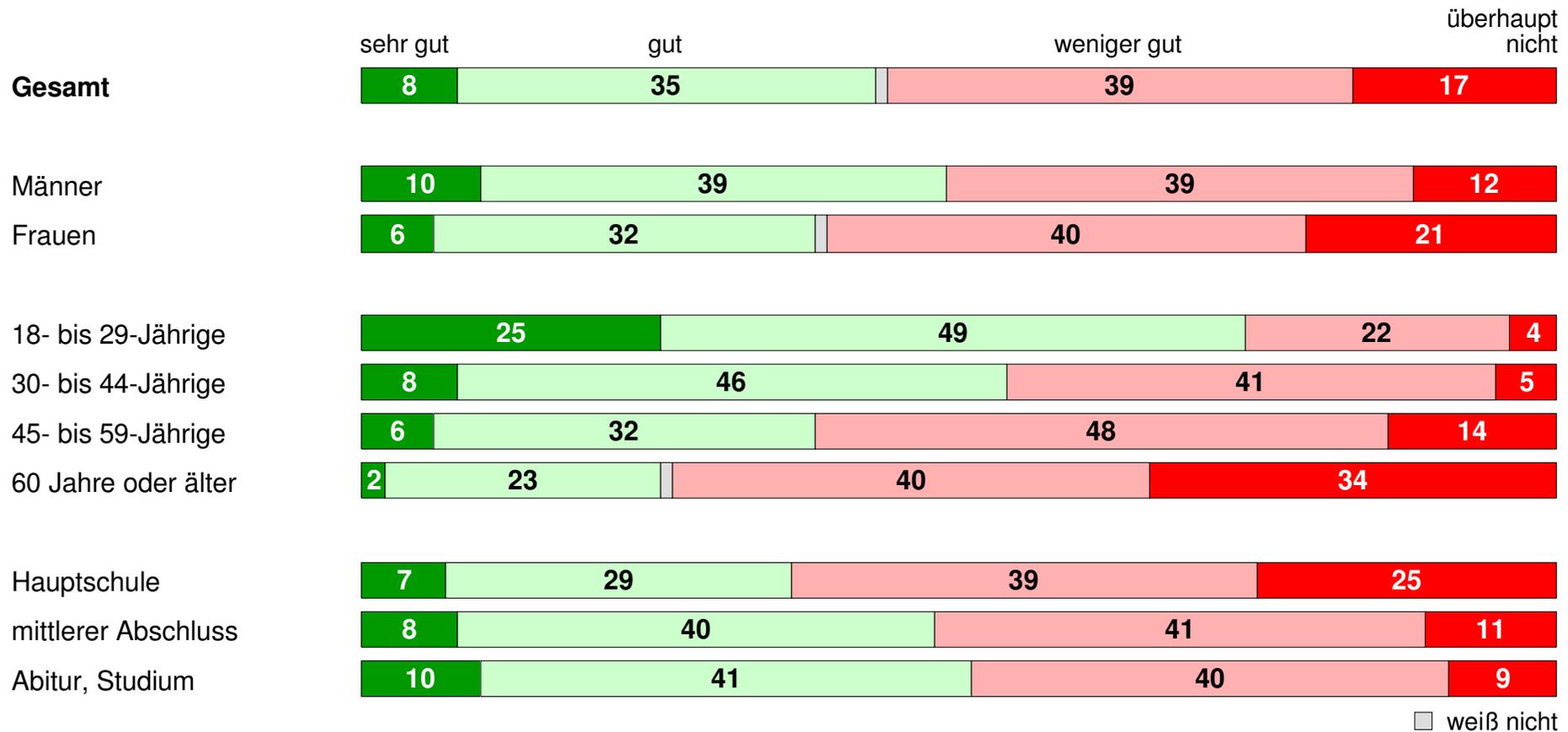
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 2: „Wie gut kennen Sie sich in den folgenden Bereichen mit den Dingen aus, die Sie persönlich betreffen: Sehr gut - gut - weniger gut - oder überhaupt nicht?“

Kennntnisstand im Detail: ‚Mobilfunk‘

Gut jeder Zweite sieht bei sich Defizite, wenn es um den Kenntnisstand zu ‚Mobilfunk‘ geht. Frauen kennen sich damit schlechter aus als Männer und Ältere schlechter als Jüngere.



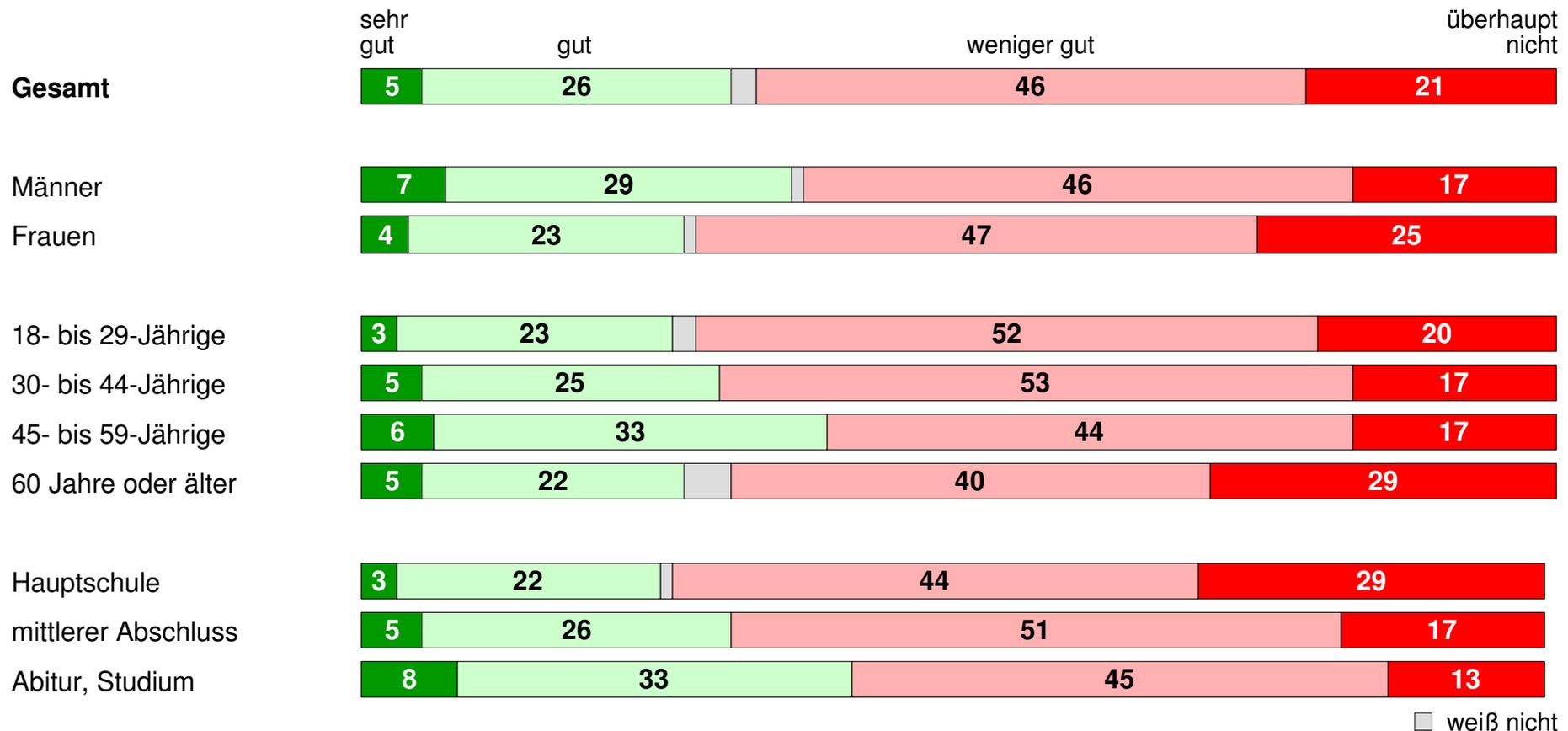
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 2: „Wie gut kennen Sie sich in den folgenden Bereichen mit den Dingen aus, die Sie persönlich betreffen: Sehr gut - gut - weniger gut - oder überhaupt nicht?“

Kennntnisstand im Detail: ‚Steuern‘

Mit Steuerangelegenheiten kennen sich die meisten eher schlecht oder gar nicht aus. Die formal besser Gebildeten wissen besser darüber Bescheid als die Hauptschulabgänger.



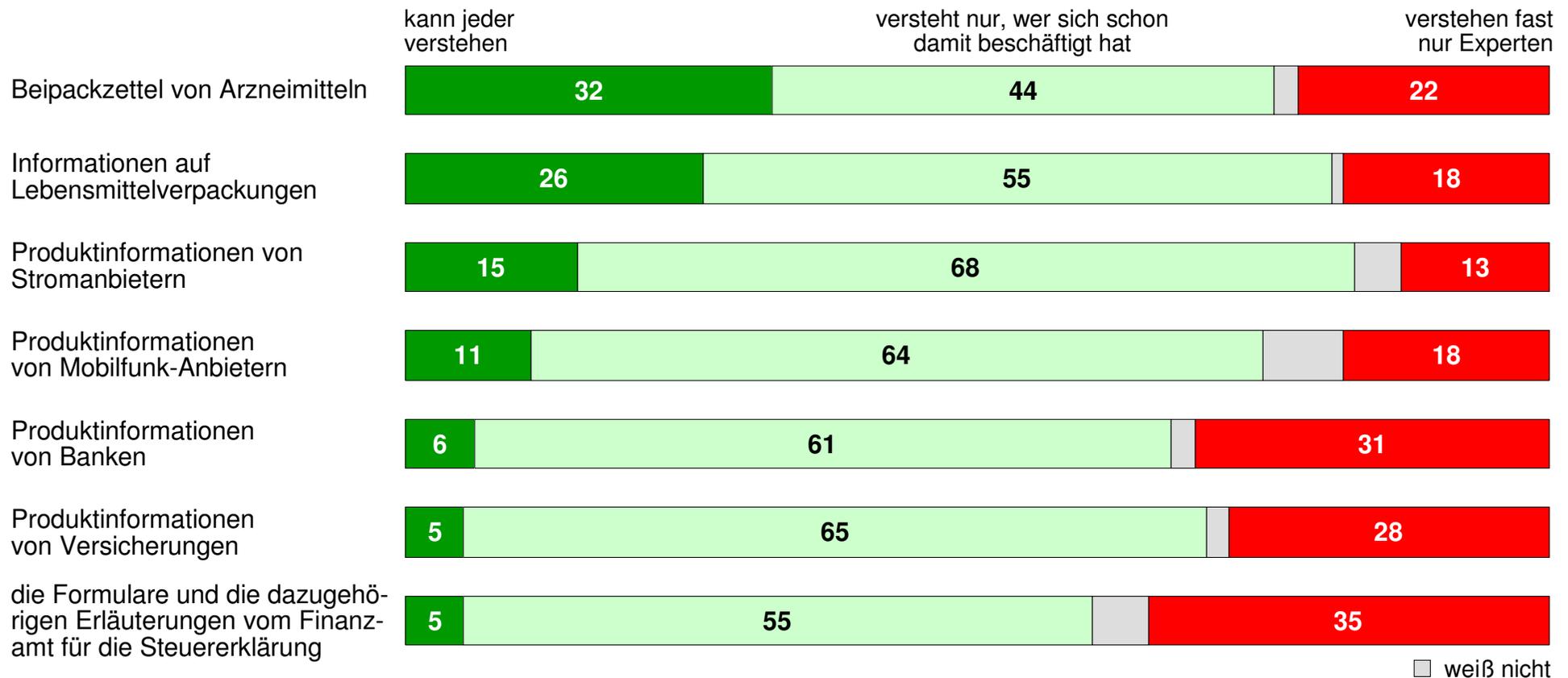
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 2: „Wie gut kennen Sie sich in den folgenden Bereichen mit den Dingen aus, die Sie persönlich betreffen: Sehr gut - gut - weniger gut - oder überhaupt nicht?“

Verständlichkeit von Informationen in verschiedenen Bereichen: Gesamt

In puncto Verständlichkeit schneiden Beipackzettel von Arzneimitteln am besten ab -
Formulare und dazugehörige Erläuterungen der Steuererklärung dagegen am schlechtesten.



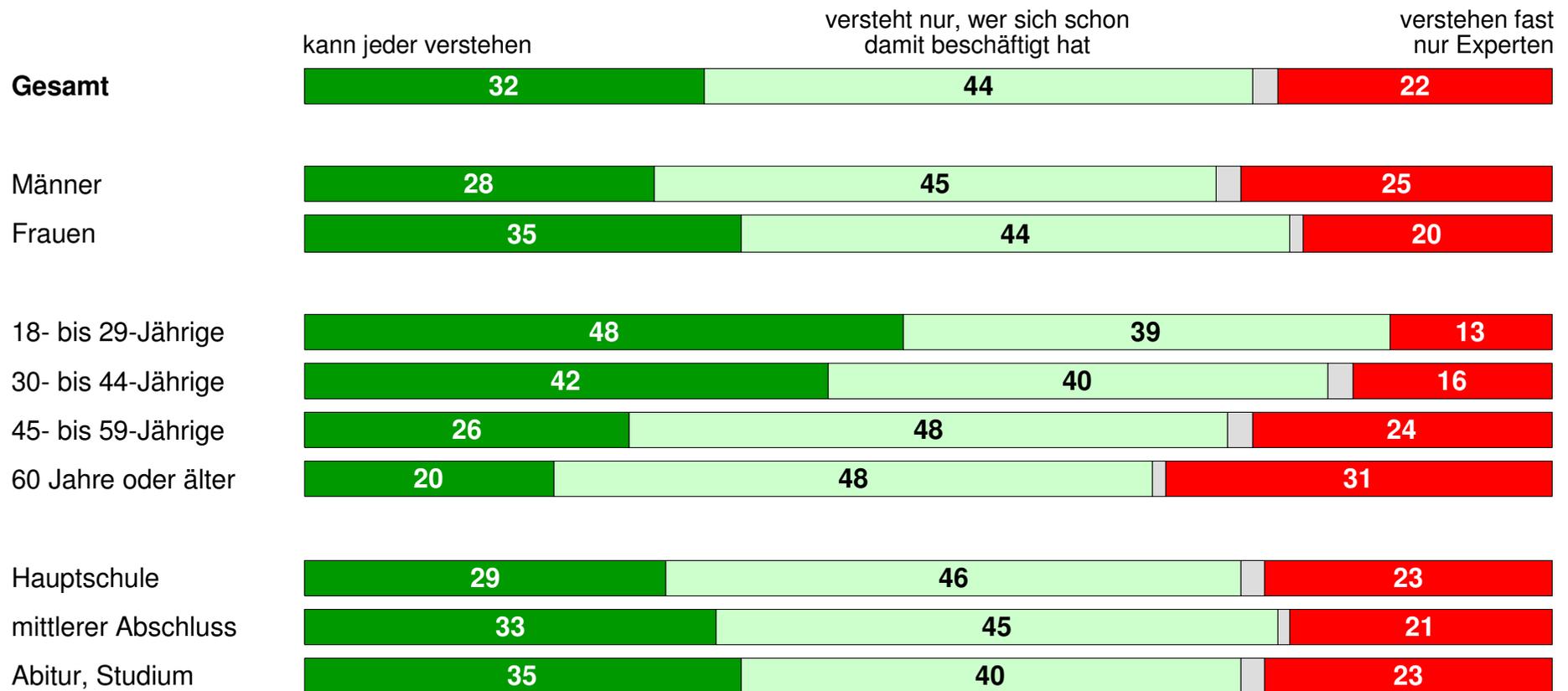
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 3: „Wie schätzen Sie das ein: Wie verständlich sind die folgenden Informationen: Kann das jeder verstehen oder nur wer sich damit schon beschäftigt hat oder muss man dafür fast schon Experte sein?“

Detailergebnisse: Verständlichkeit der Infos auf Beipackzetteln von Arzneimitteln

Knapp ein Drittel vermutet, dass Informationen auf Beipackzetteln von Arzneimitteln für jeden verständlich sind. Mit zunehmendem Alter wird das Urteil kritischer.



□ weiß nicht

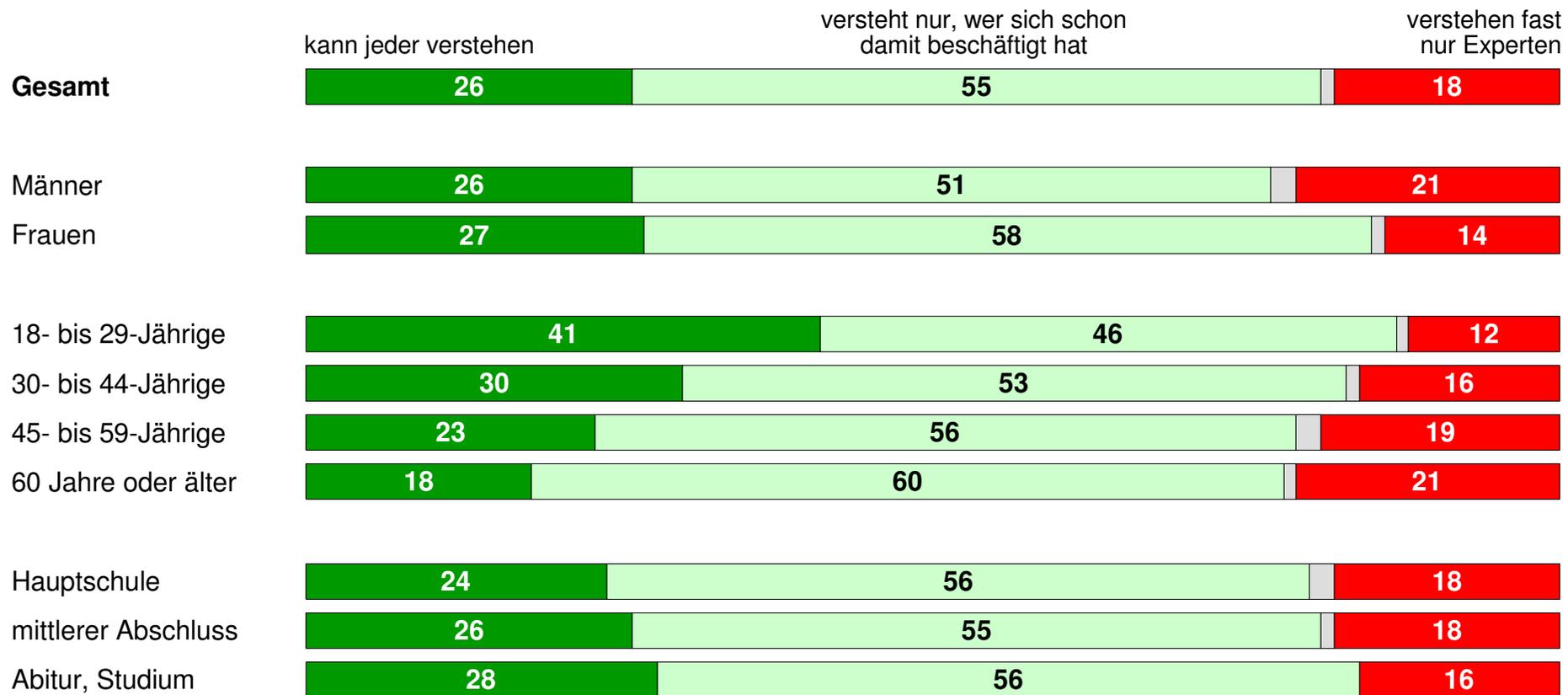
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 3: „Wie schätzen Sie das ein: Wie verständlich sind die folgenden Informationen: Kann das jeder verstehen oder nur wer sich damit schon beschäftigt hat oder muss man dafür fast schon Experte sein?“

Detailergebnisse: Verständlichkeit der Infos auf Lebensmittelverpackungen

Die Mehrheit nimmt an, dass Infos auf Lebensmittelverpackungen nur versteht, wer sich schon damit beschäftigt hat. Jüngere finden solche Infos allgemein verständlicher als Ältere.



□ weiß nicht

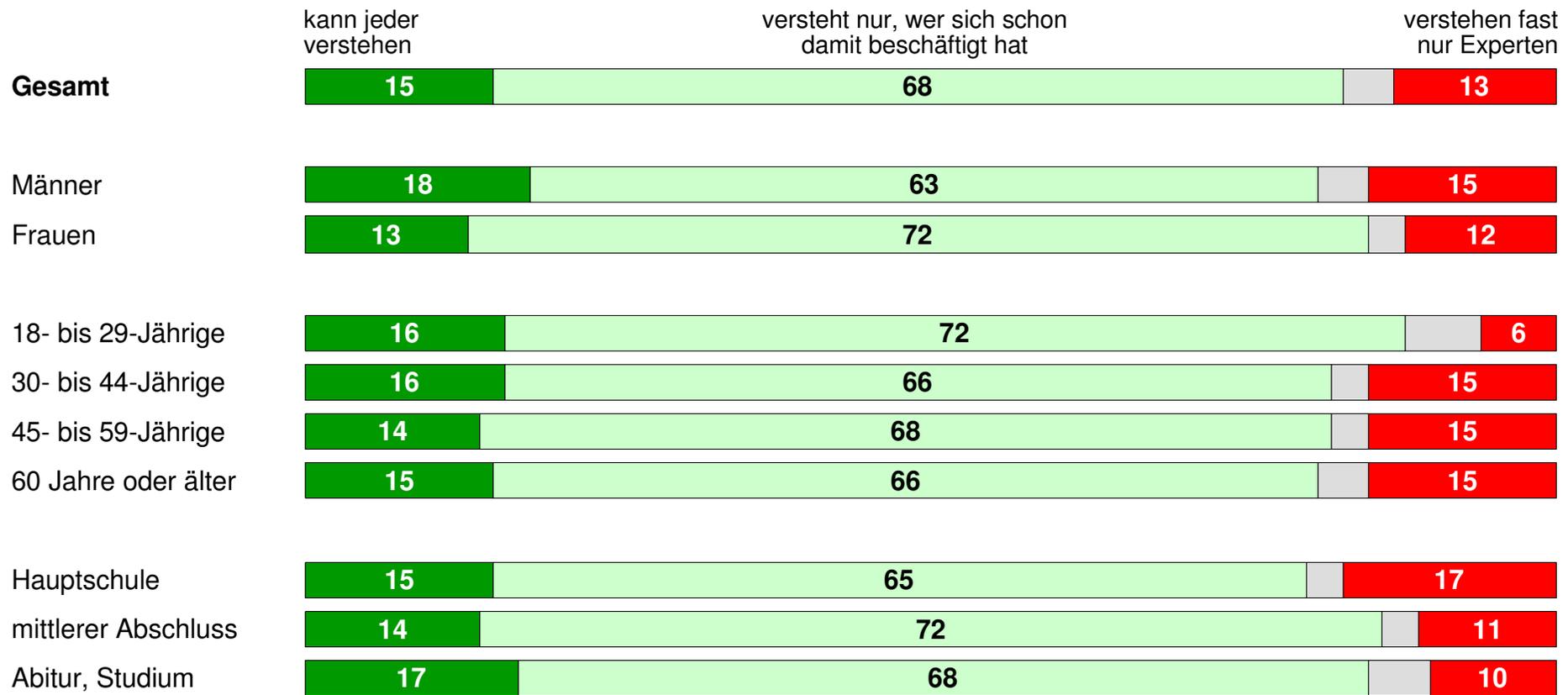
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 3: „Wie schätzen Sie das ein: Wie verständlich sind die folgenden Informationen: Kann das jeder verstehen oder nur wer sich damit schon beschäftigt hat oder muss man dafür fast schon Experte sein?“

Detailergebnisse: Verständlichkeit der Produktinformationen von Stromanbietern

Produktinfos von Stromanbietern finden nur 15 Prozent allgemein verständlich. Die Mehrheit meint dagegen, dass man sich damit beschäftigen muss - darin sind sich Jung und Alt einig.



□ weiß nicht

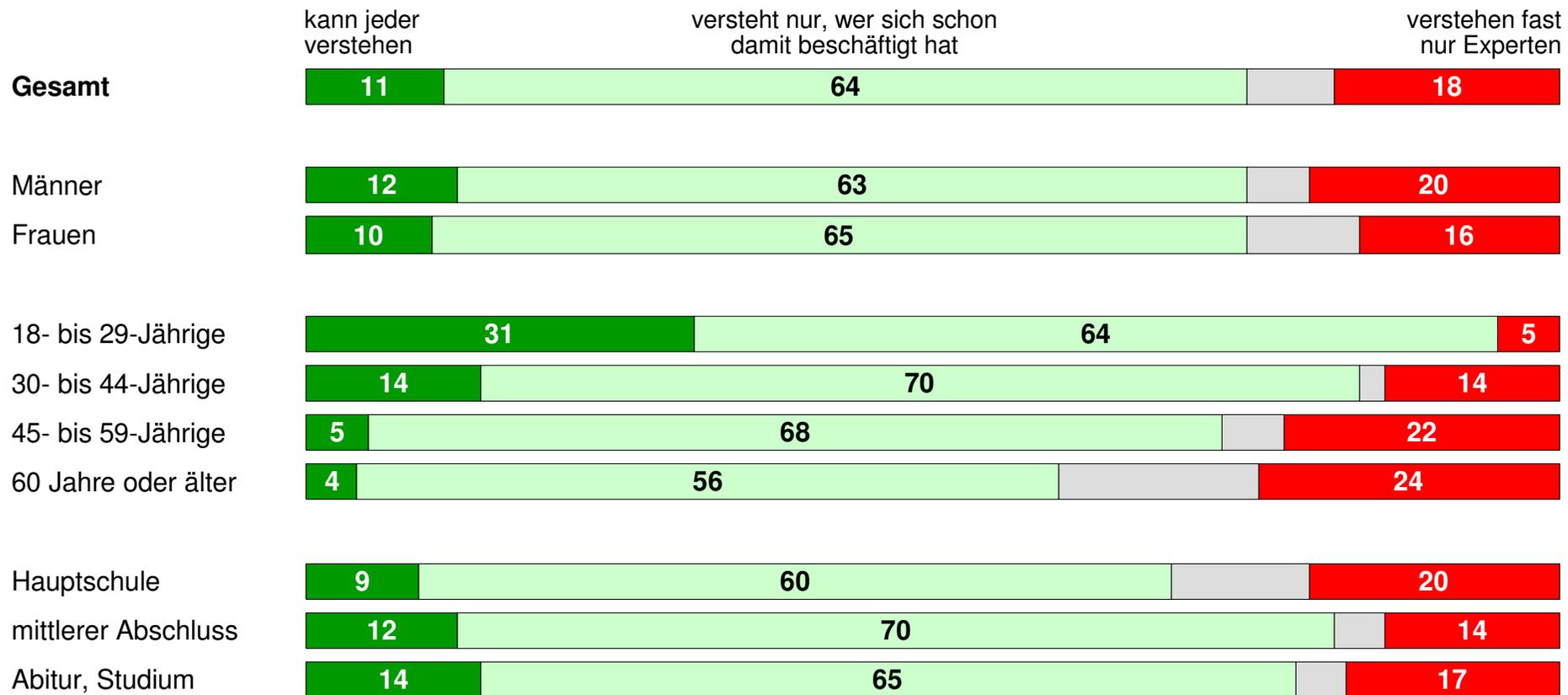
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 3: „Wie schätzen Sie das ein: Wie verständlich sind die folgenden Informationen: Kann das jeder verstehen oder nur wer sich damit schon beschäftigt hat oder muss man dafür fast schon Experte sein?“

Detailergebnisse: Verständlichkeit der Produktinfos von Mobilfunk-Anbietern

Mit Produktinfos von Mobilfunk-Anbietern muss man sich nach Mehrheitsmeinung erst einmal beschäftigen, um sie zu verstehen. Nur die Jüngeren sind hier etwas selbstbewusster.



□ weiß nicht

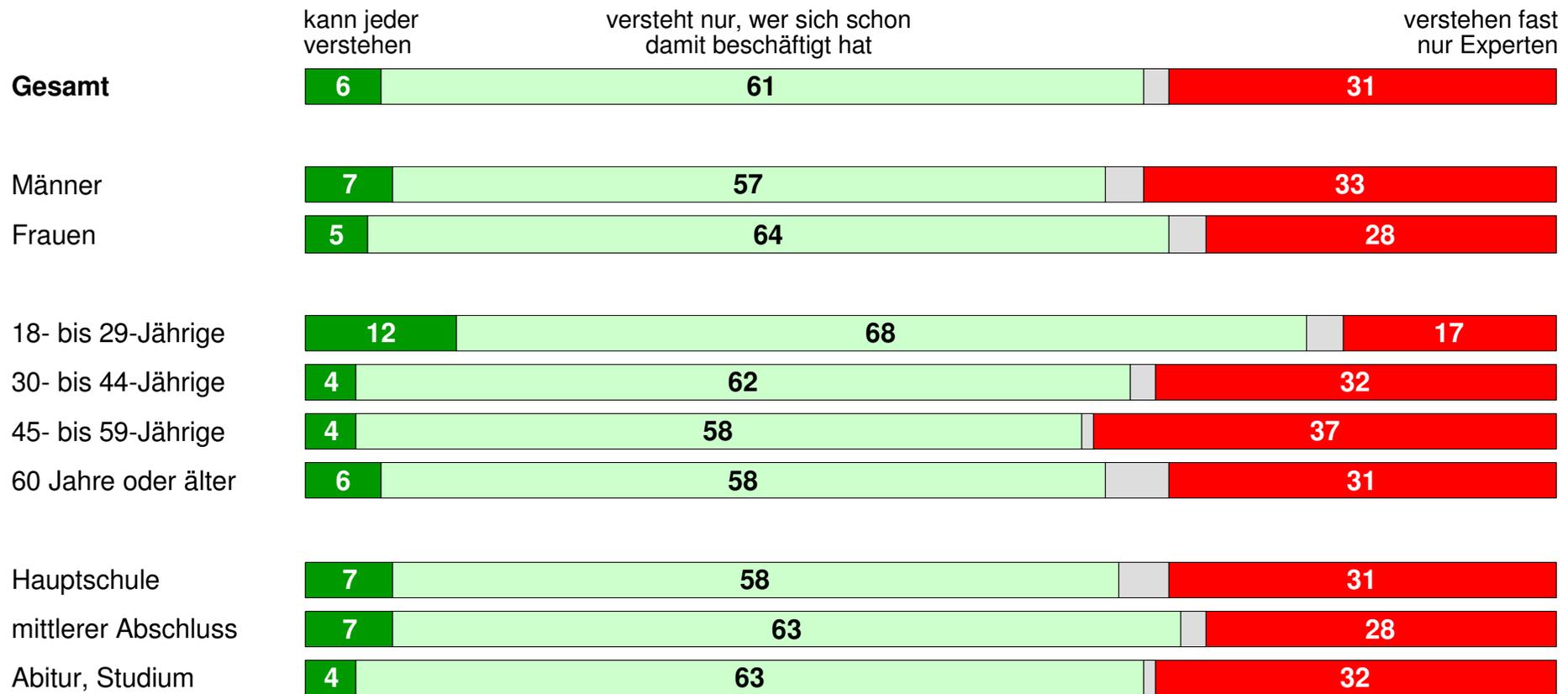
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 3: „Wie schätzen Sie das ein: Wie verständlich sind die folgenden Informationen: Kann das jeder verstehen oder nur wer sich damit schon beschäftigt hat oder muss man dafür fast schon Experte sein?“

Detailergebnisse: Verständlichkeit der Produktinformationen von Banken

Immerhin knapp jeder Dritte meint, dass man fast schon Experte sein muss, um Produktinformationen von Banken zu verstehen. Nur sehr wenige finden sie allgemein verständlich.



□ weiß nicht

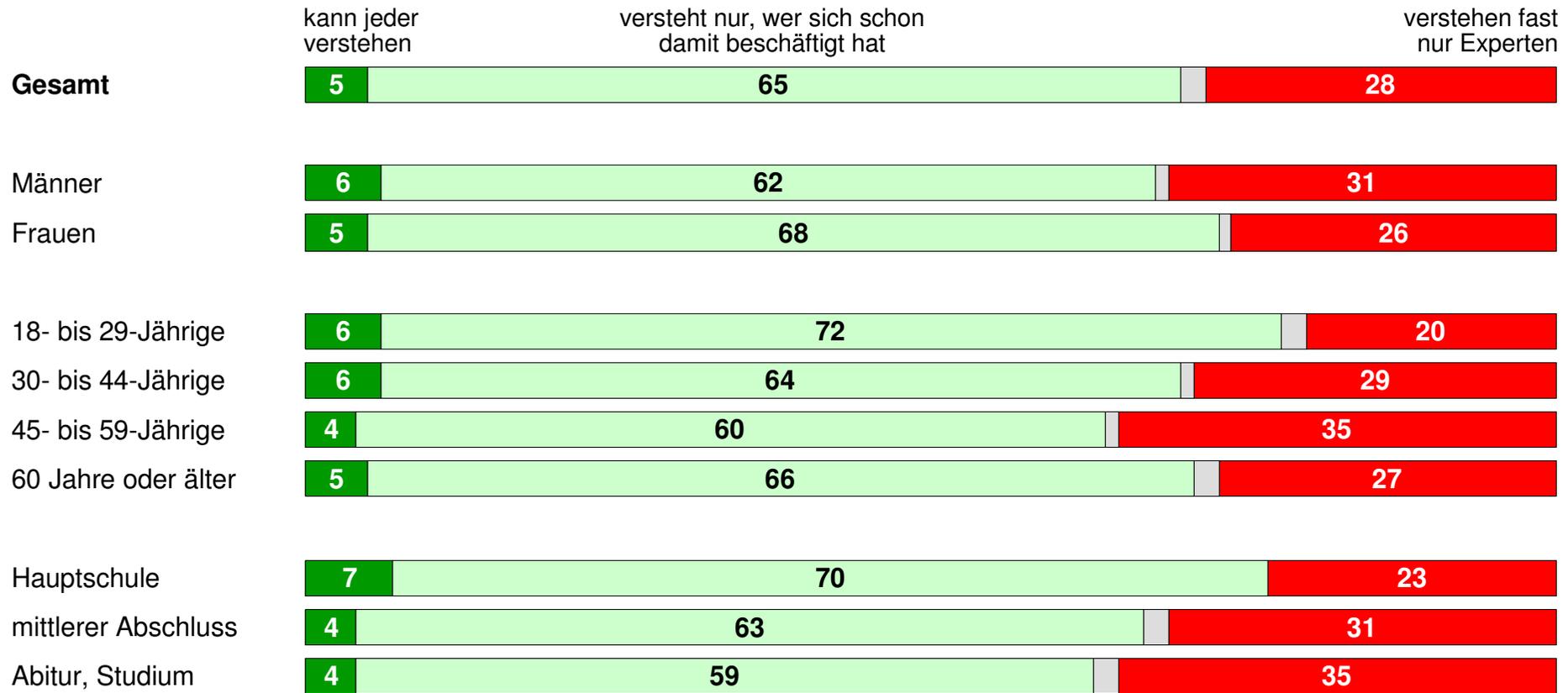
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 3: „Wie schätzen Sie das ein: Wie verständlich sind die folgenden Informationen: Kann das jeder verstehen oder nur wer sich damit schon beschäftigt hat oder muss man dafür fast schon Experte sein?“

Detailergebnisse: Verständlichkeit der Produktinformationen von Versicherungen

Gut jeder Vierte meint, dass man fast schon Experte sein muss, um Produktinformationen von Versicherungen zu verstehen. Nur sehr wenige finden sie allgemein verständlich.



□ weiß nicht

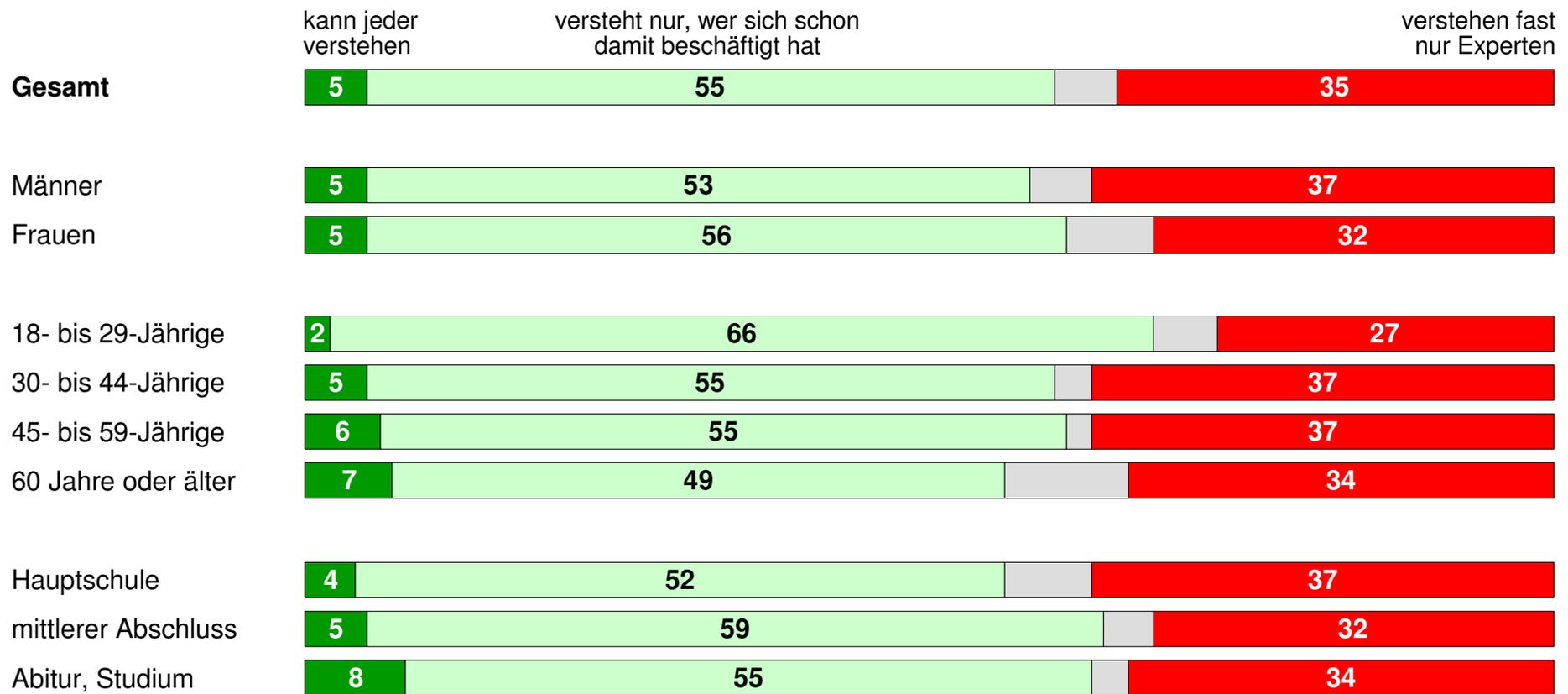
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 3: „Wie schätzen Sie das ein: Wie verständlich sind die folgenden Informationen: Kann das jeder verstehen oder nur wer sich damit schon beschäftigt hat oder muss man dafür fast schon Experte sein?“

Detailergebnisse: Verständlichkeit der Unterlagen vom Finanzamt

Kritisiert werden auch die Unterlagen des Finanzamtes: Gut ein Drittel meint, dass die Formulare und dazugehörigen Erläuterungen der Steuererklärung nur Experten verstehen.



□ weiß nicht

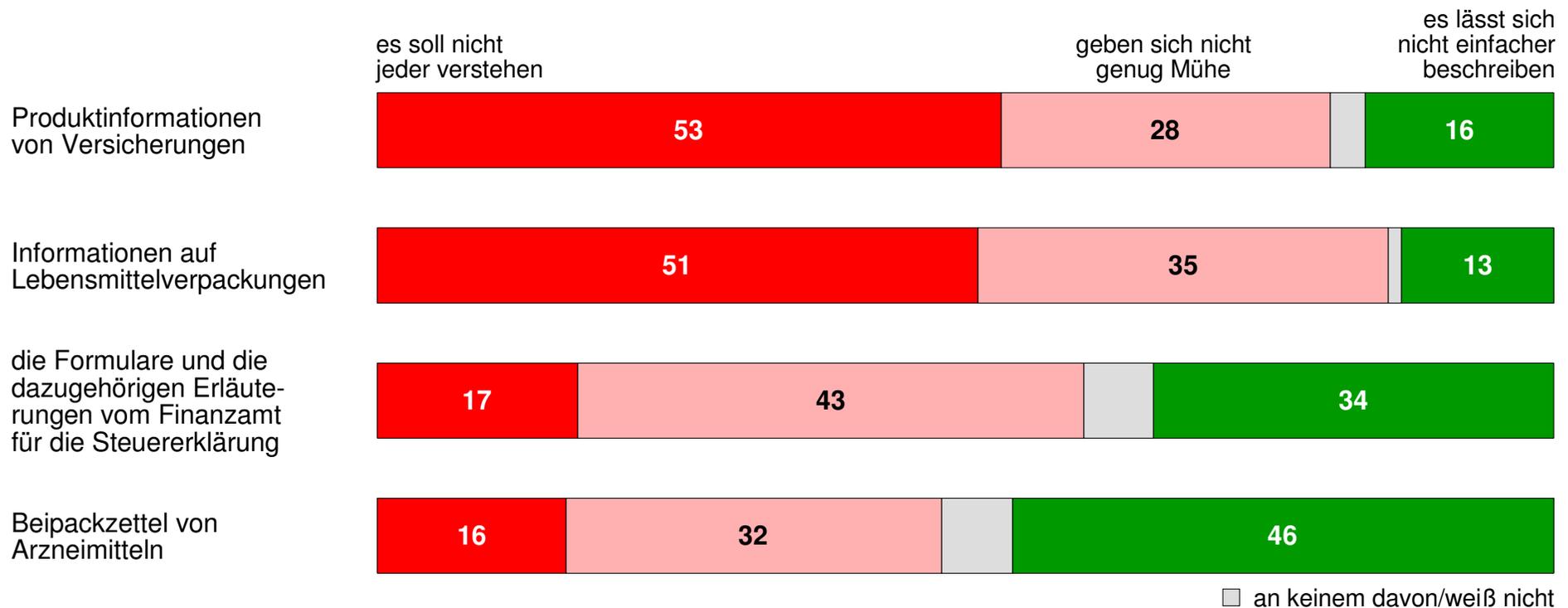
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 3: „Wie schätzen Sie das ein: Wie verständlich sind die folgenden Informationen: Kann das jeder verstehen oder nur wer sich damit schon beschäftigt hat oder muss man dafür fast schon Experte sein?“

Gründe, weshalb Infos schwer verständlich sind: Gesamt

Jeweils gut jeder Zweite unterstellt Versicherungen und Lebensmittelherstellern, bewusst schwer verständliche Produktinformationen zu verwenden.



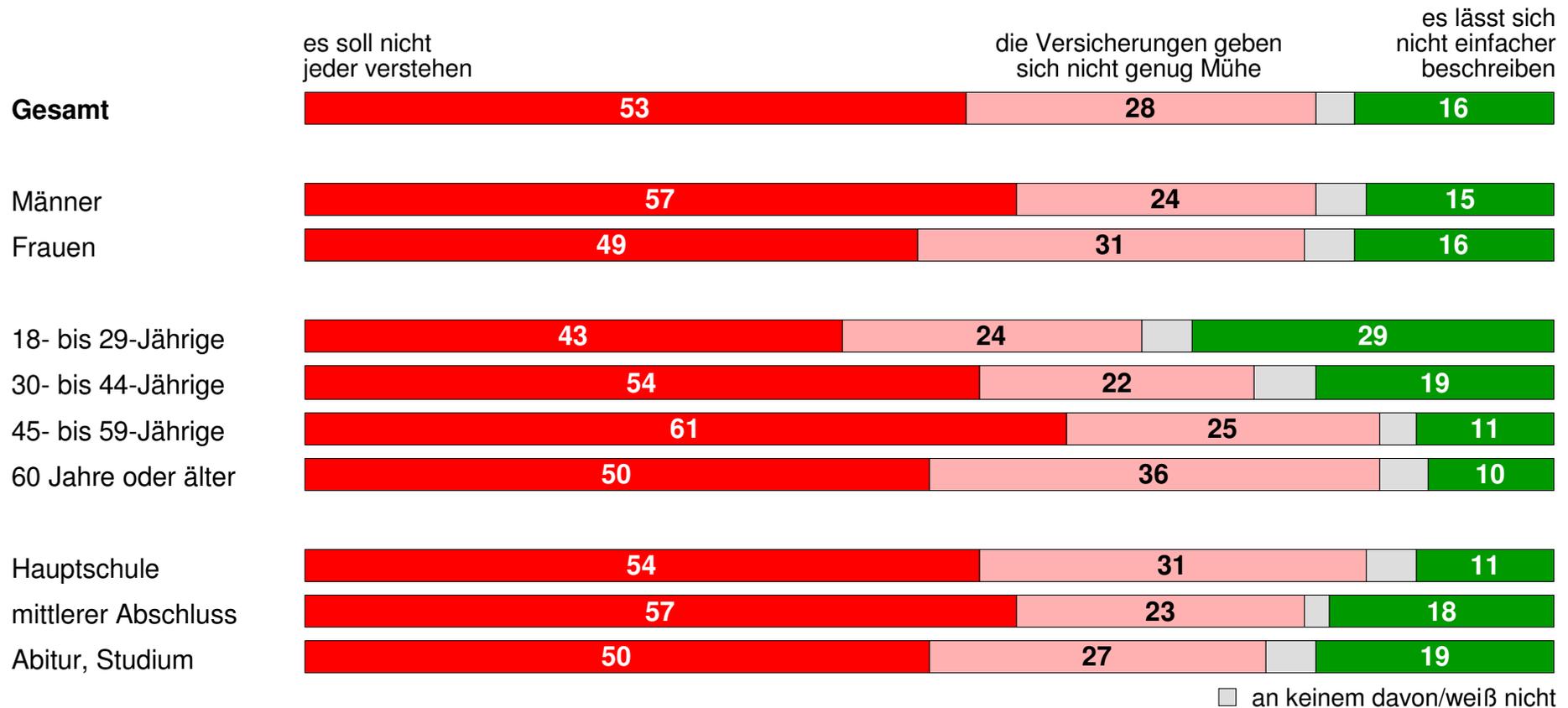
Basis: Befragte, die meinen, dass die Informationen nicht für jeden verständlich sind

Angaben in Prozent

Fragen 4a-d: „Und woran liegt es Ihrer Meinung nach in erster Linie, dass (...) zum Teil schwer verständlich sind?“

Detailergebnisse: Gründe, weshalb Produktinformationen von Versicherungen schwer verständlich sind

Die deutliche Mehrheit vermutet, dass sich Informationen zu Versicherungen auch einfacher beschreiben lassen, dies aber nicht immer gewollt ist.



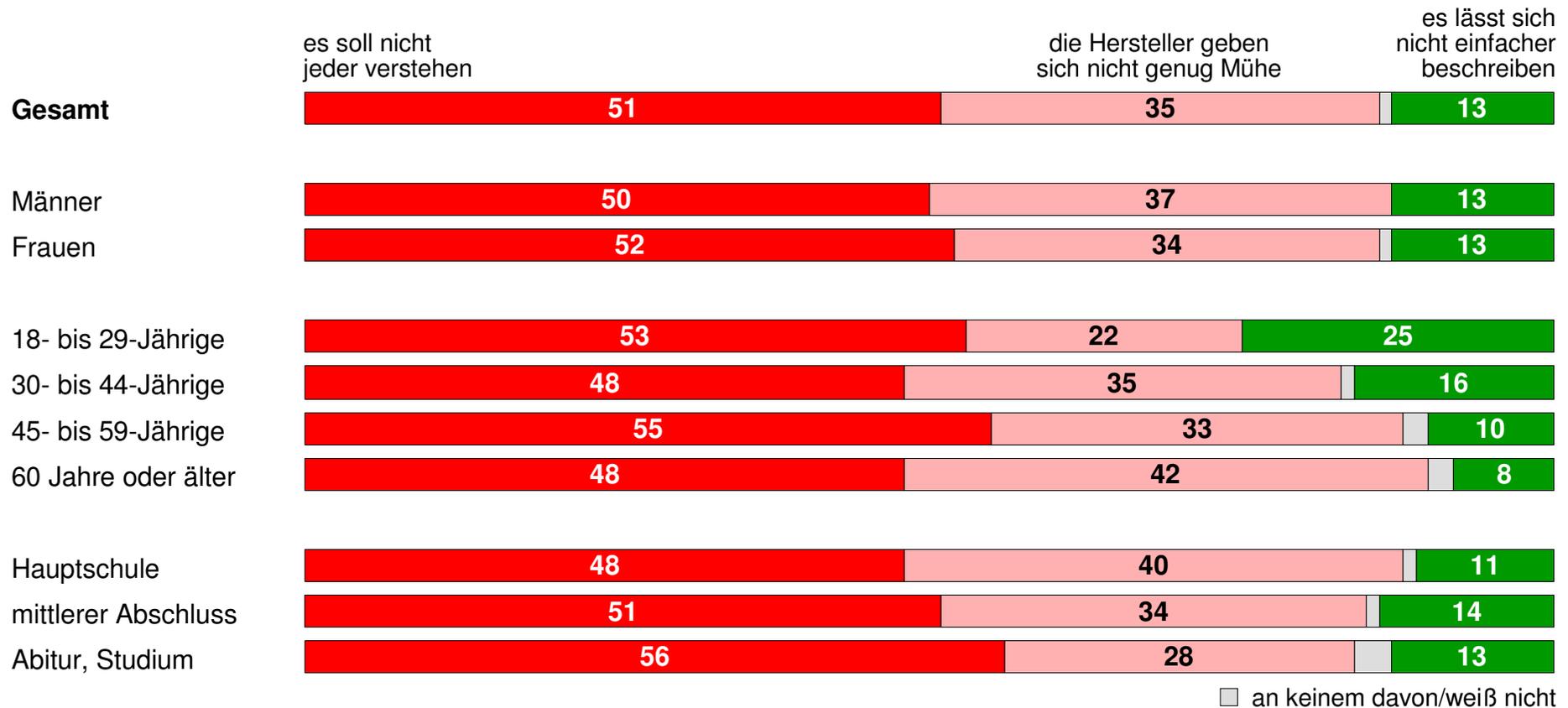
Basis: Befragte, die meinen, dass die Unterlagen von Versicherungen nicht für jeden verständlich sind

Angaben in Prozent

Frage 4a: „Und woran liegt es Ihrer Meinung nach in erster Linie, dass die Produktinformationen von Versicherungen zum Teil schwer verständlich sind?“

Detailergebnisse: Gründe, weshalb Informationen auf Lebensmittelverpackungen schwer verständlich sind

Jeder Zweite unterstellt Lebensmittelherstellern, auf Verpackungen bewusst schwer verständliche Informationen auszuweisen.



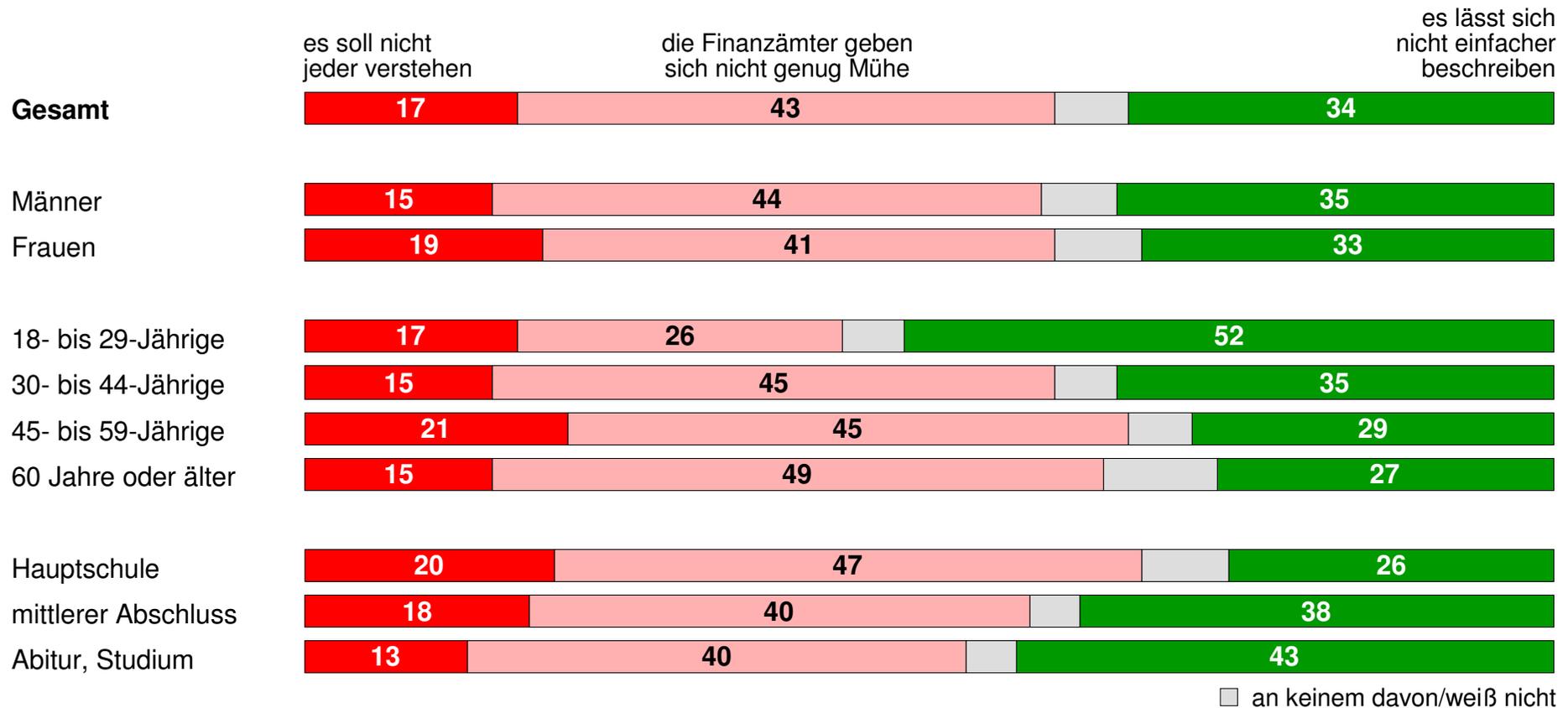
Basis: Befragte, die meinen, dass die Informationen auf Lebensmittelverpackungen nicht für jeden verständlich sind

Angaben in Prozent

Frage 4b: „Und woran liegt es Ihrer Meinung nach in erster Linie, dass die Informationen auf Lebensmittelverpackungen zum Teil schwer verständlich sind?“

Detailergebnisse: Gründe, weshalb die Unterlagen für die Steuererklärung vom Finanzamt schwer verständlich sind

Die deutliche Mehrheit vermutet, dass sich die Unterlagen vom Finanzamt nur mit Mühe oder gar nicht vereinfachen lassen.



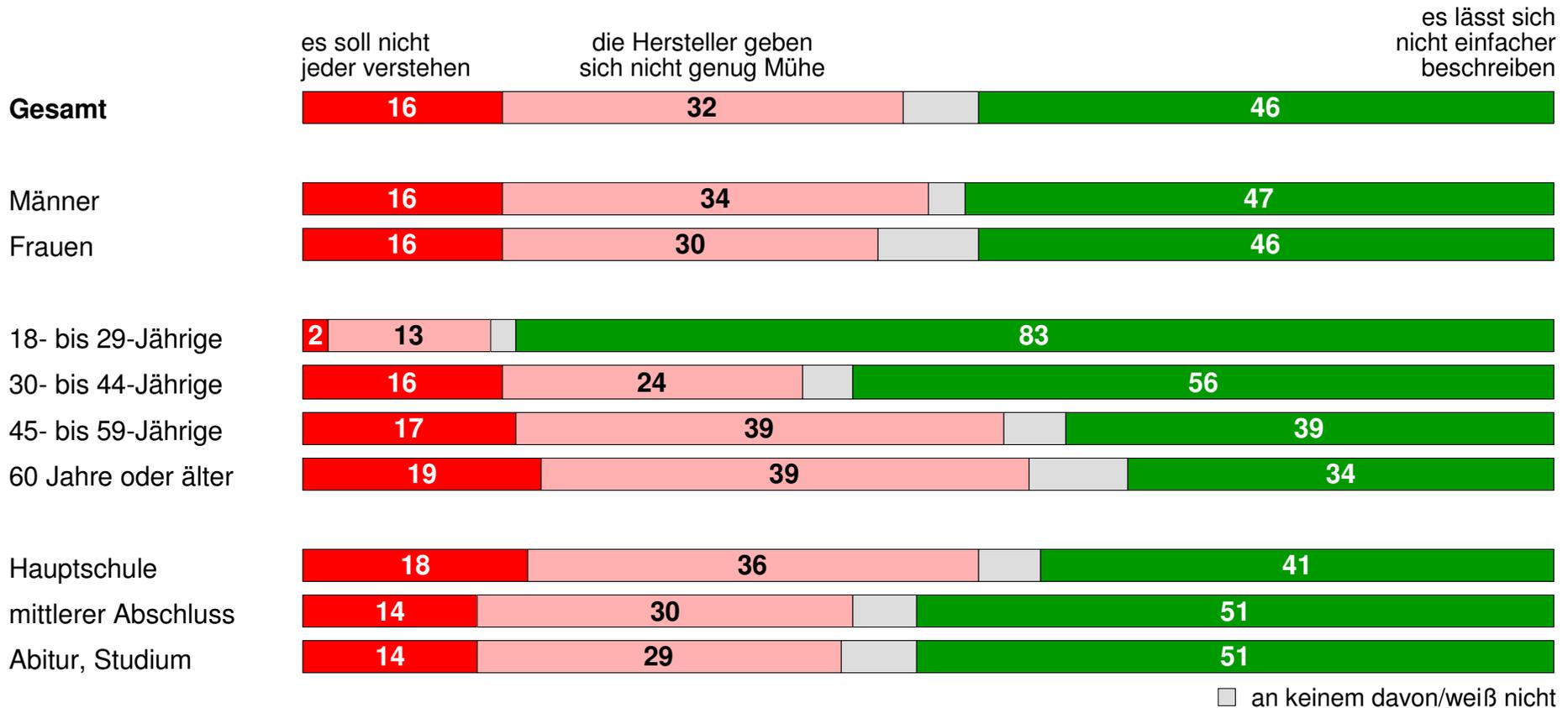
Basis: Befragte, die meinen, dass die Formulare für die Steuererklärung nicht für jeden verständlich sind

Angaben in Prozent

Frage 4c: „Und woran liegt es Ihrer Meinung nach in erster Linie, dass die Formulare und die dazugehörigen Erläuterungen vom Finanzamt für die Steuererklärung zum Teil schwer verständlich sind?“

Detailergebnisse: Gründe, weshalb Informationen auf Beipackzetteln von Arzneimitteln schwer verständlich sind

Die über 45-Jährigen vermuten mehrheitlich, dass Beipackzettel von Arzneimitteln verständlicher sein könnten. Die Jüngeren teilen diese Ansicht eher nicht.



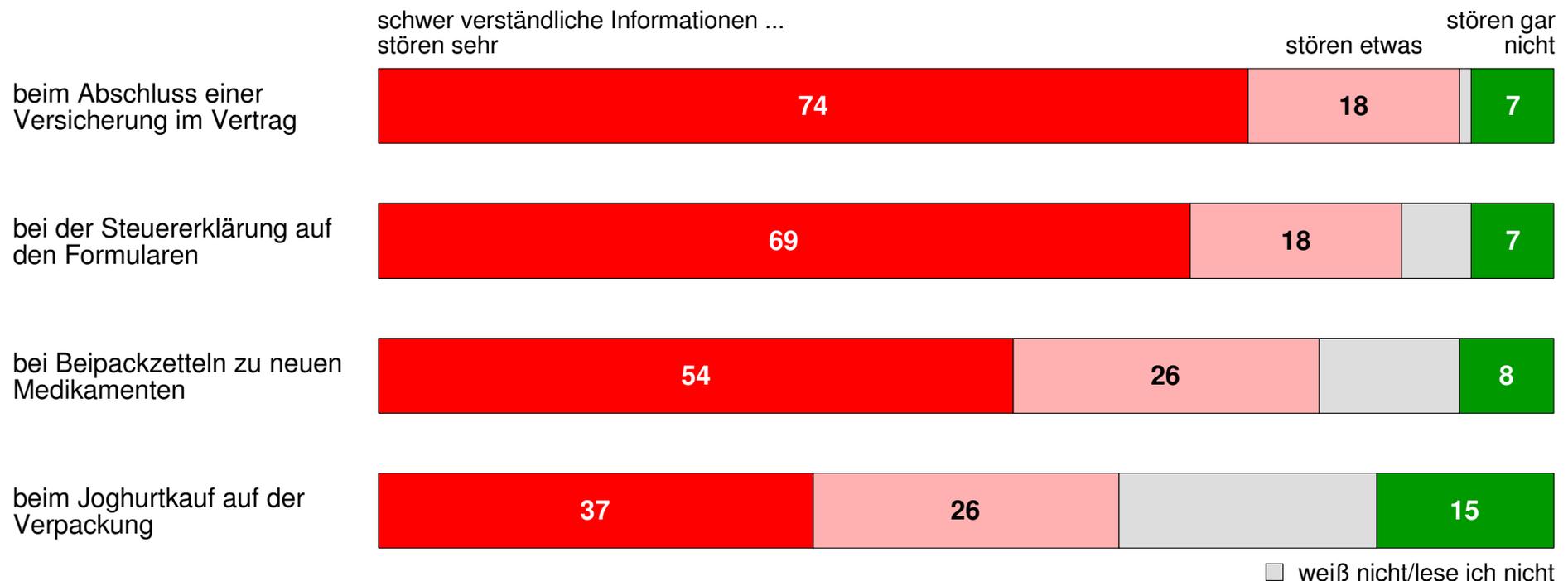
Basis: Befragte, die meinen, dass die Beipackzettel von Arzneimitteln nicht für jeden verständlich sind

Angaben in Prozent

Frage 4d: „Und woran liegt es Ihrer Meinung nach in erster Linie, dass die Beipackzettel von Arzneimitteln zum Teil schwer verständlich sind?“

Verärgerung über schwer verständliche Informationen: Gesamt

Die größten Irritationen rufen unklare oder schwer verständliche Stellen im Versicherungsvertrag hervor - fast ebenso ärgerlich sind sie bei der Steuererklärung.



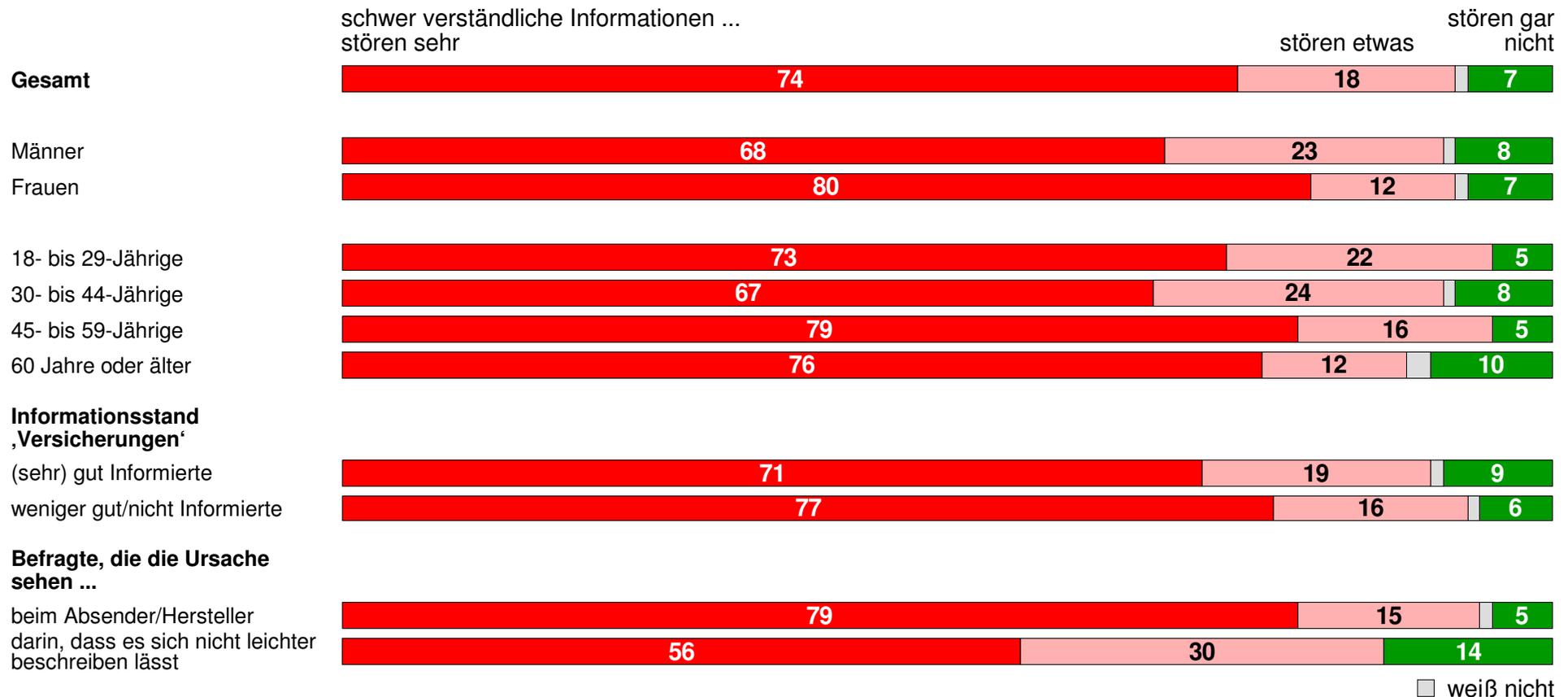
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Fragen 6, 14, 21, 26: „Einmal angenommen, (...) einige Angaben/Stellen (...) sind Ihnen unklar oder schwer verständlich. Stört Sie das sehr - etwas - oder eigentlich gar nicht?“

Detailergebnisse: Verärgerung über schwer verständliche Informationen im Versicherungsvertrag

Die deutliche Mehrheit würden unklare oder schwer verständliche Stellen im Versicherungsvertrag stören - vor allem diejenigen, die die Schuld beim Verfasser der Texte sehen.



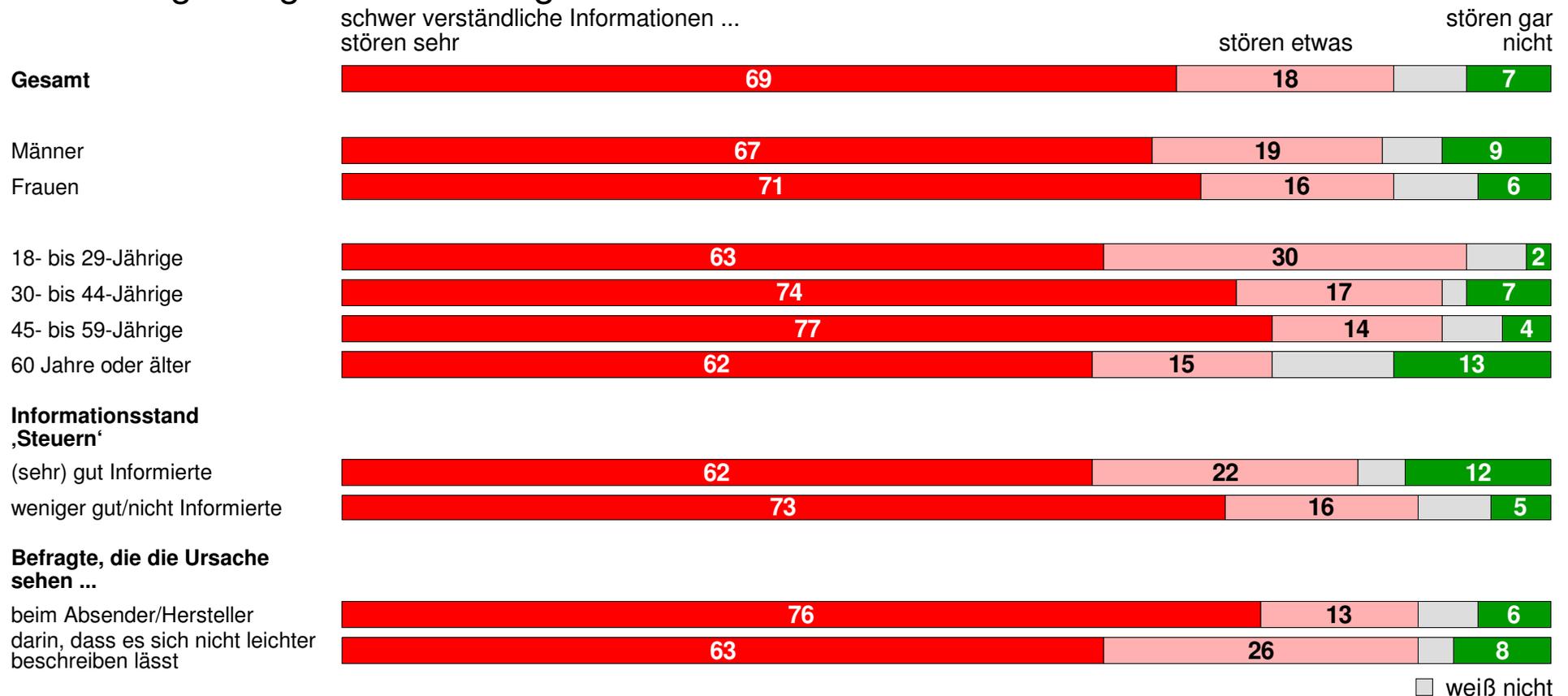
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 6: „Einmal angenommen, Sie möchten eine Versicherung abschließen und einige Stellen im Vertrag sind Ihnen unklar bzw. schwer verständlich. Stört Sie das sehr - etwas - oder eigentlich gar nicht?“

Detailergebnisse: Verärgerung über schwer verständliche Infos in den Unterlagen zur Steuererklärung vom Finanzamt

Gut zwei Drittel würde es sehr stören, wenn in den Formularen der Steuererklärung oder den dazugehörigen Erläuterungen etwas schwer Verständliches stünde.



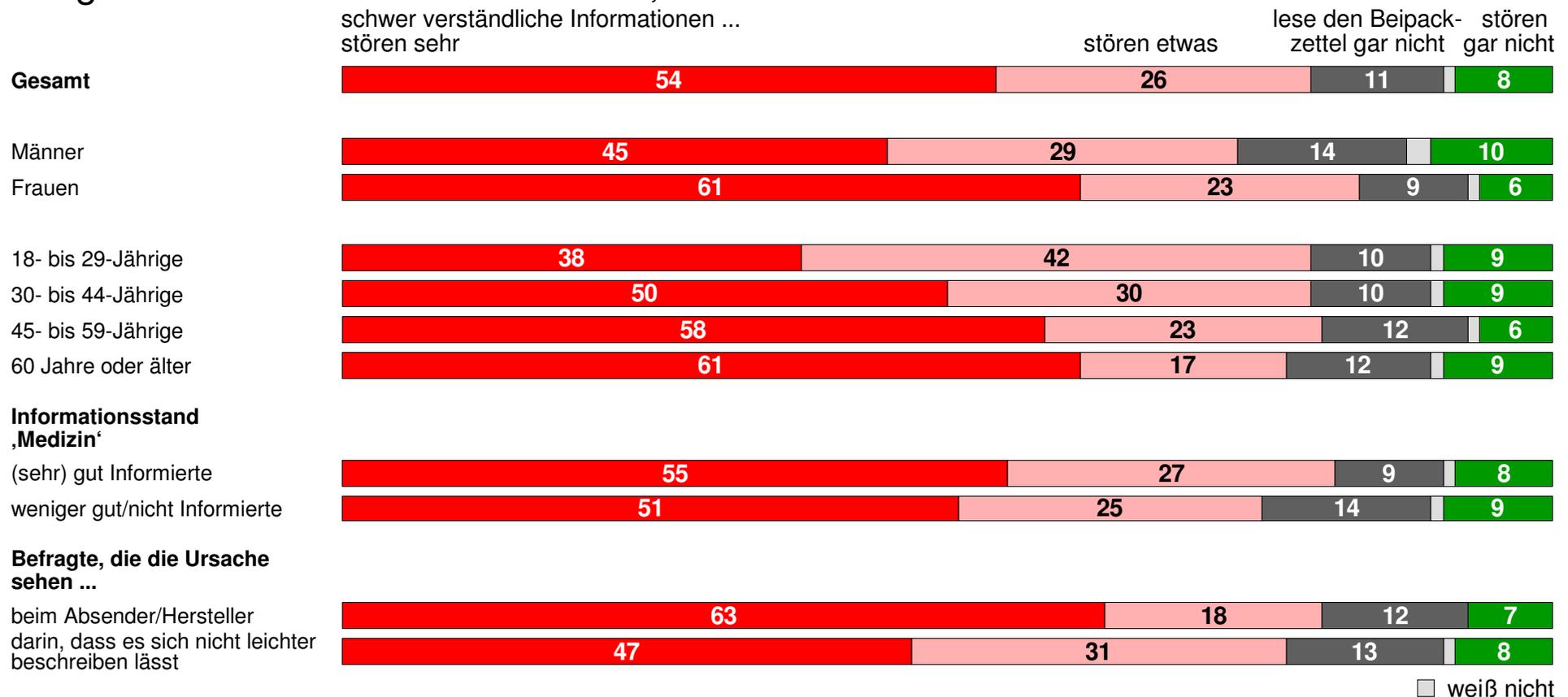
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 21: „Einmal angenommen, Sie wollen die Steuererklärung selbst ausfüllen und einige Stellen in den Formularen (...) des Finanzamtes sind Ihnen unklar bzw. schwer verständlich. Stört Sie das sehr - etwas - oder eigentlich gar nicht?“

Detailergebnisse: Verärgerung über schwer verständliche Infos auf dem Beipackzettel von neuen Arzneimitteln

Gut jeder Zehnte liest die Beipackzettel ihm bisher unbekannter Arzneimittel nicht. Die übrigen würde es mehrheitlich stören, dort auf schwer verständliche Stellen zu stoßen.



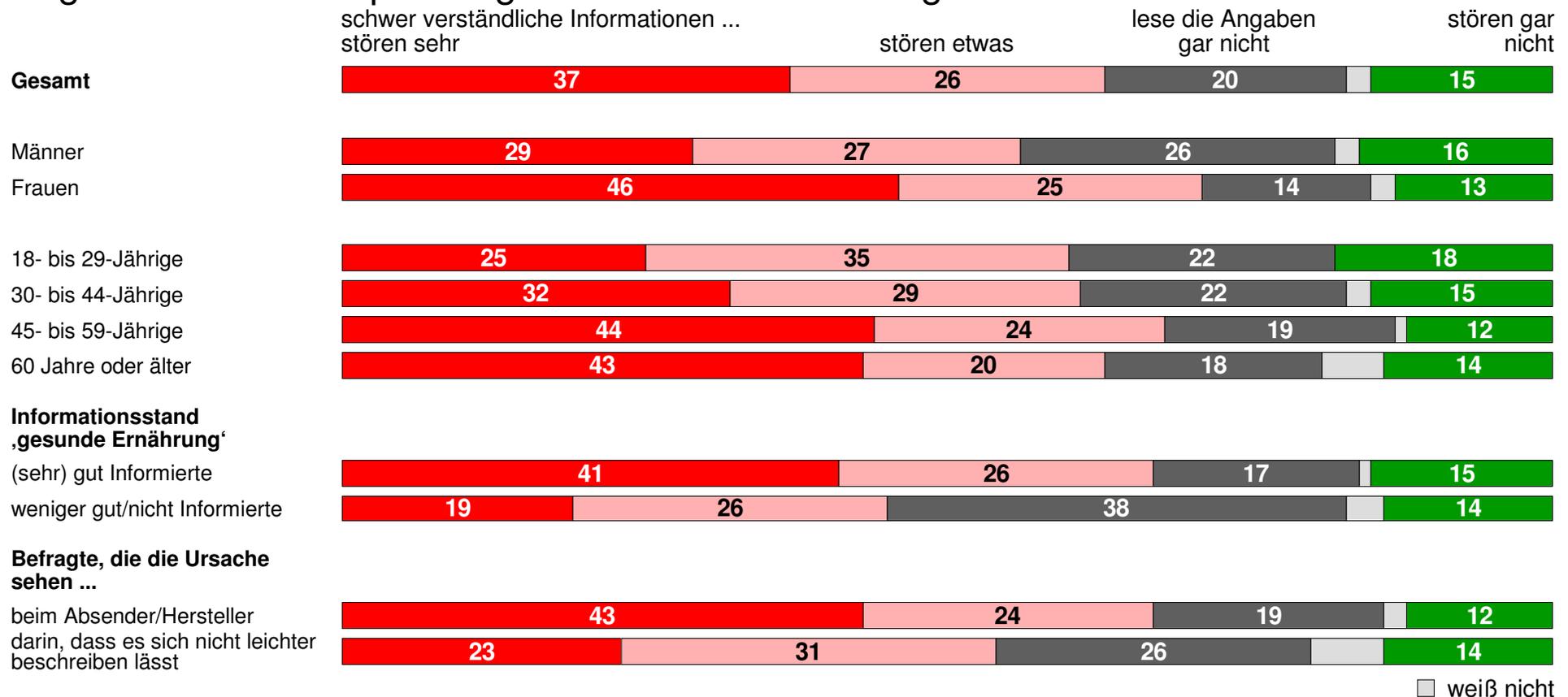
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 26: „Einmal angenommen, auf dem Beipackzettel des für Sie neuen Medikaments sind Ihnen einige Stellen unklar bzw. schwer verständlich. Stört Sie das sehr - etwas - oder eigentlich gar nicht?“

Detailergebnisse: Verärgerung über schwer verständliche Informationen auf Joghurt-Verpackungen

Gut jeder Dritte würde sich beim Kauf eines neuen Joghurts nicht an schwer verständlichen Angaben auf der Verpackung stören bzw. liest diese gar nicht erst.



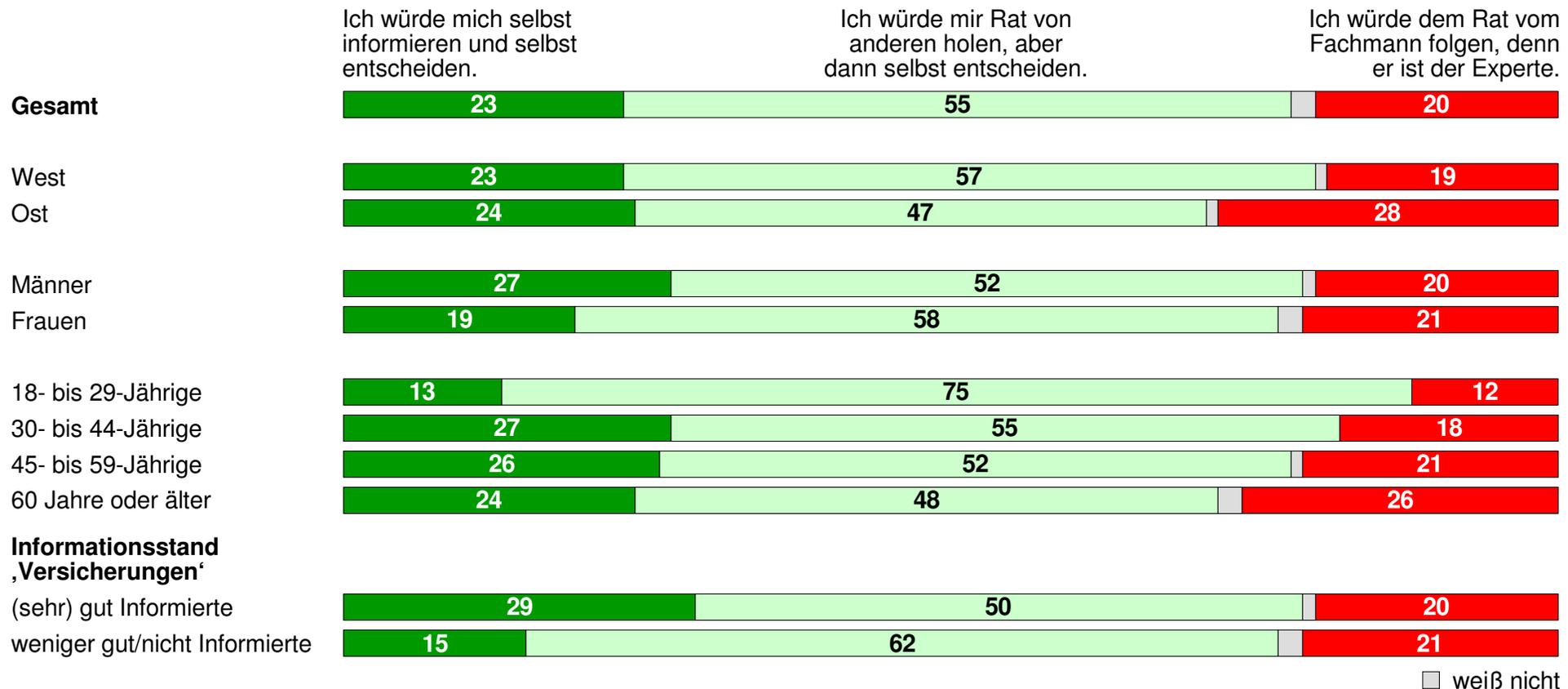
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 14: „Einmal angenommen, Sie möchten Joghurt kaufen und einige Angaben auf der Verpackung sind Ihnen unklar bzw. schwer verständlich. Stört Sie das sehr - etwas - oder eigentlich gar nicht?“

Vorgehen beim Abschluss einer Versicherung

Die deutliche Mehrheit möchte beim Abschluss einer Versicherung zwar selbst entscheiden; allerdings würden sich die meisten von ihnen vorher beraten lassen - vor allem die Jüngeren.



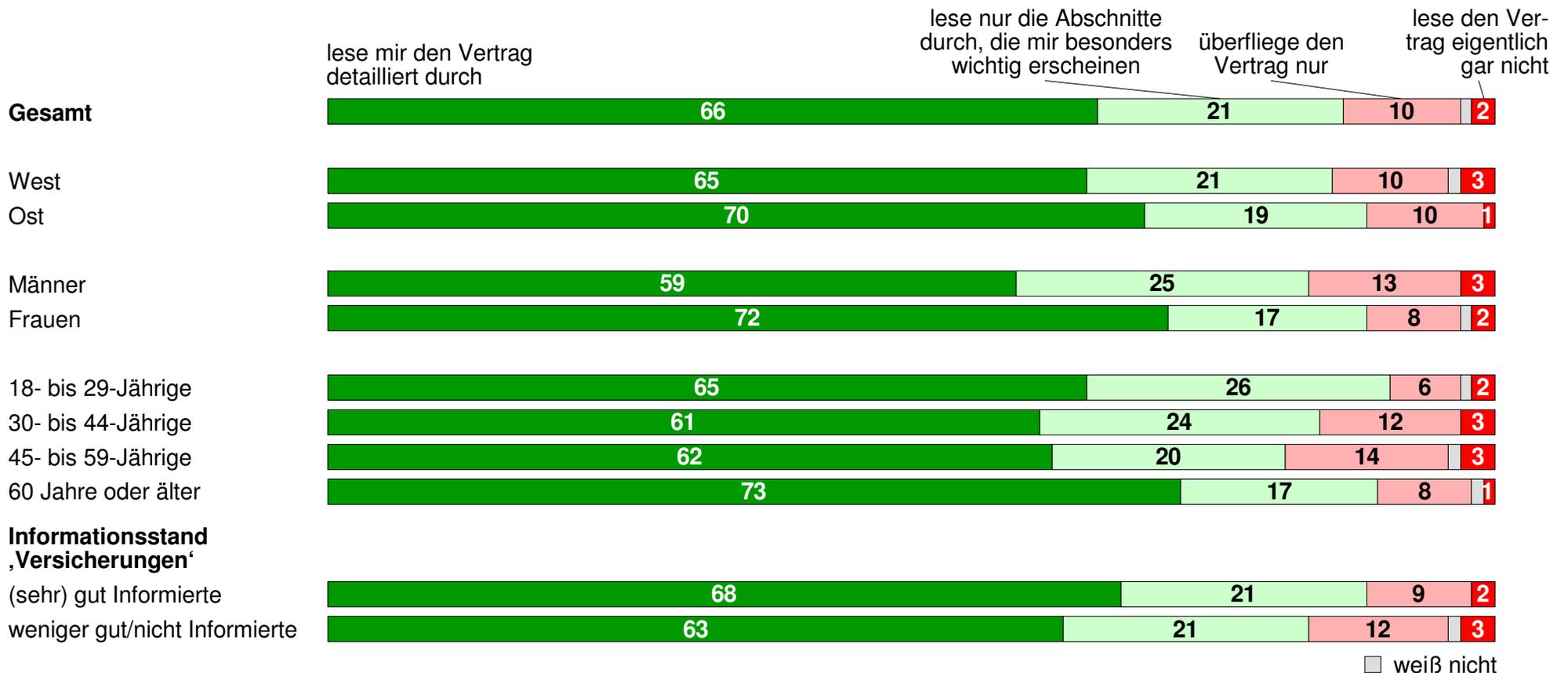
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

Frage 9: „Wie würden Sie vorgehen, wenn Sie eine Versicherung abschließen möchten: Welche der folgenden drei Aussagen trifft am ehesten auf Sie zu?“

Umgang mit den Vertragsunterlagen bei Vertragsabschluss

Zwei Drittel würden sich den Vertrag bei Abschluss einer Versicherung detailliert durchlesen. Das verbleibende Drittel würde sich auf zentrale Stellen konzentrieren - oder ihn nicht lesen.



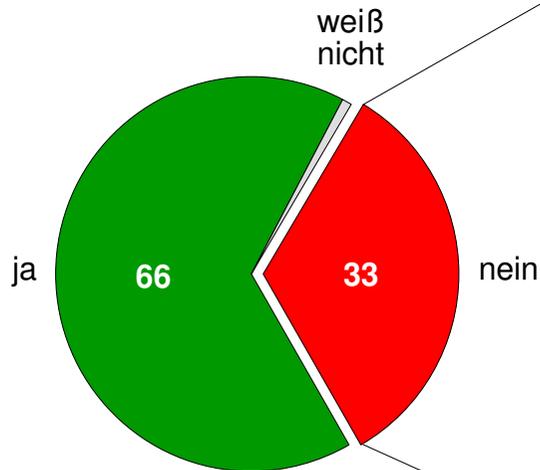
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

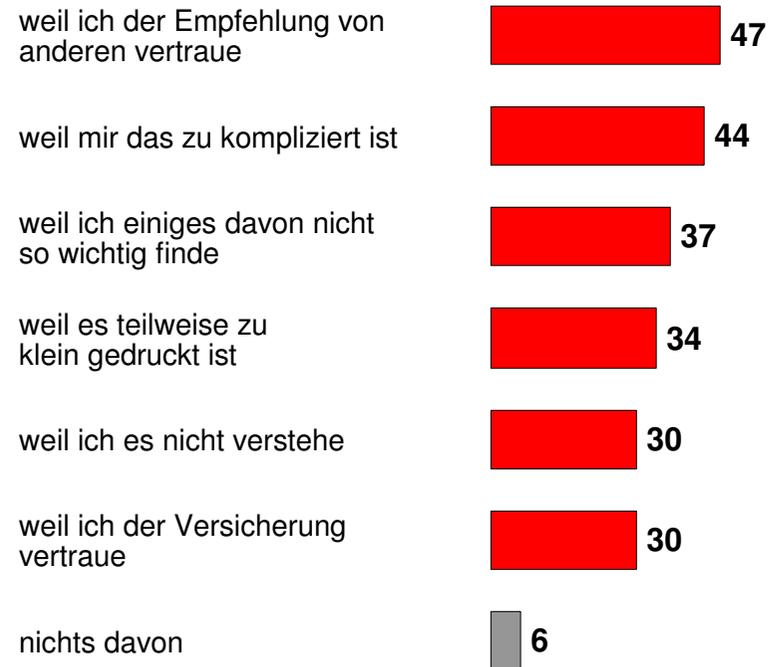
Gründe, die gegen detailliertes Durchlesen des Versicherungsvertrages sprechen

Die Gründe, den Versicherungsvertrag nicht im Ganzen durchzulesen, sind vielfältig - neben Vertrauen in die Empfehlung anderer spielen auch Komplexität + Verständlichkeit eine Rolle.

Es lesen sich den Vertrag detailliert durch:



Gründe dafür sind: *)



Basis: alle Befragten

*) Befragte, die den Vertrag nicht im Ganzen durchlesen; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

Angaben in Prozent

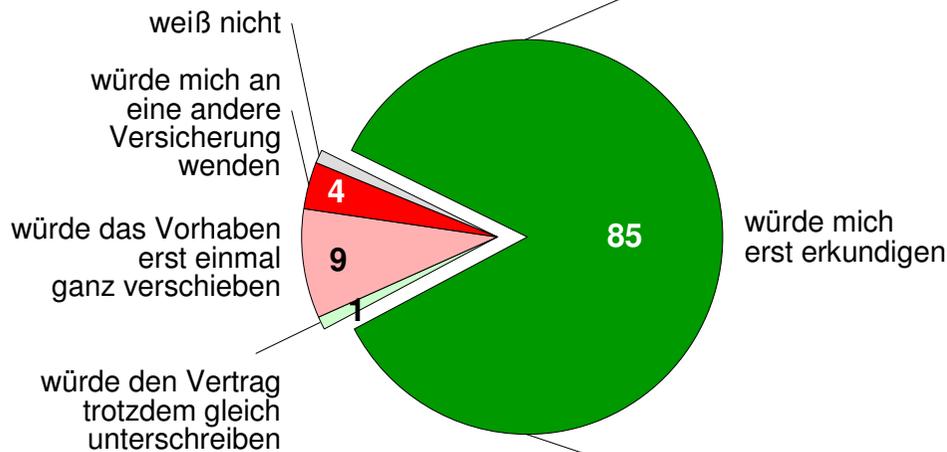
Fragen 10, 11: „Und wie würden Sie bei Vertragsabschluss mit den Vertragsunterlagen umgehen: (...)?“ /

„Und warum würden Sie den Vertrag nicht detailliert durchlesen: Welche der folgenden Gründe treffen auf Sie zu?“

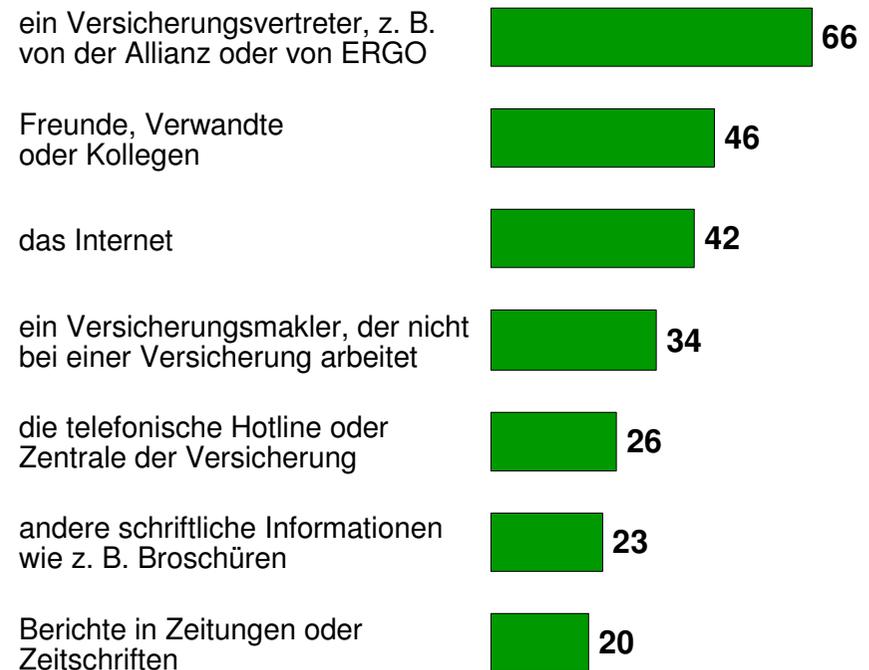
Reaktion auf unklare bzw. schwer verständliche Stellen im Versicherungsvertrag

Die deutliche Mehrheit würde einen Versicherungsvertrag mit unklaren bzw. schwer verständlichen Stellen erst nach Klärung von Nachfragen unterschreiben.

Reaktion auf schwer verständliche Stellen im Versicherungsvertrag:



Anlaufstellen für Nachfragen: *)



Basis: alle Befragten

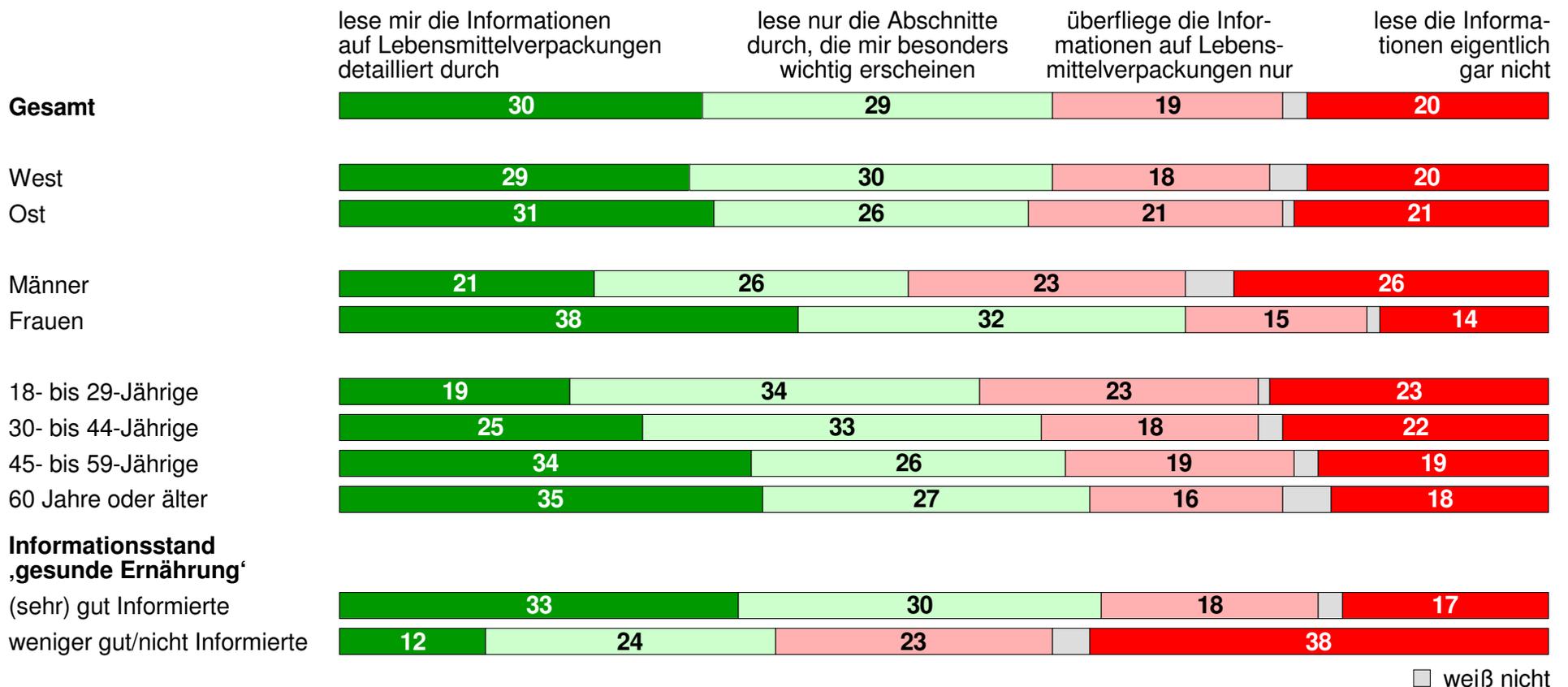
*) Befragte, die sich erst erkundigen würden; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

Angaben in Prozent

Fragen 7, 8: „Und was würden Sie tun, wenn Ihnen einige Stellen im Vertrag unklar bzw. schwer verständlich sind: Würden Sie den Vertrag trotzdem gleich unterschreiben oder (...)?“ / „Und wo würden Sie sich erkundigen (...)?“

Umgang mit den Informationen auf Lebensmittelverpackungen

Die klare Mehrheit liest beim Kauf neuer Lebensmittel nicht alle Infos auf der Verpackung. Jeder Fünfte beachtet sie gar nicht - vor allem in puncto Ernährung schwach Informierte.



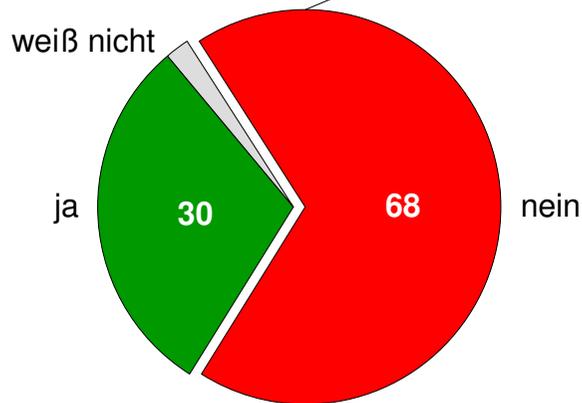
Basis: alle Befragten

Angaben in Prozent

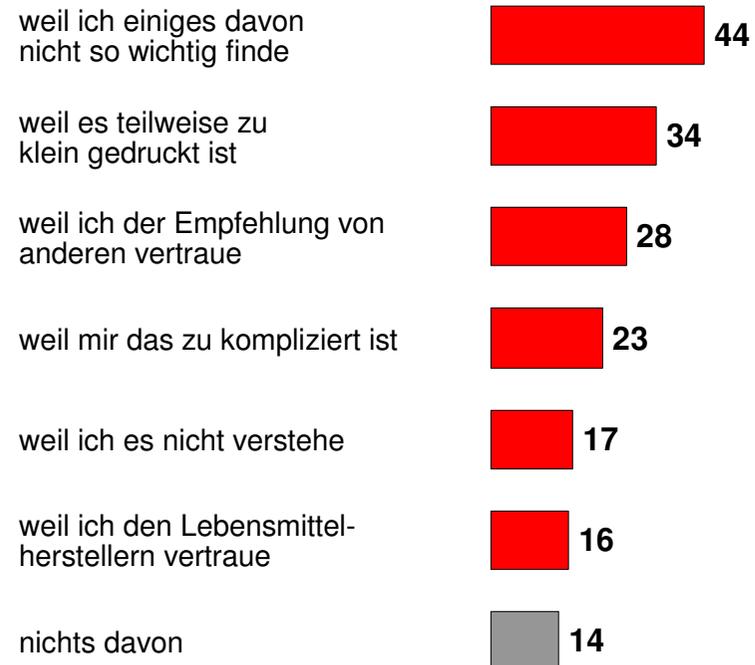
Gründe, die gegen detailliertes Durchlesen der Informationen auf Lebensmittelverpackungen sprechen

Hauptgrund, nicht alle Angaben auf Verpackungen neuer Lebensmittel zu lesen, ist vor allem die Einschätzung, dass nicht alles wichtig ist. Aber auch das Kleingedruckte schreckt ab.

Es lesen sich die Informationen auf Lebensmittelverpackungen detailliert durch:



Gründe dafür sind: *)



Basis: alle Befragten

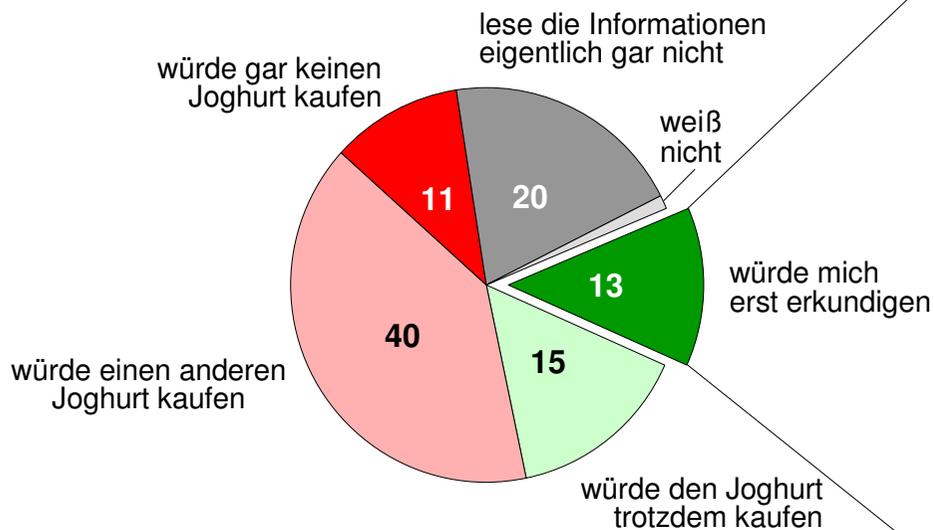
*) Befragte, die die Informationen auf Lebensmittelverpackungen nicht im Ganzen durchlesen; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

Angaben in Prozent

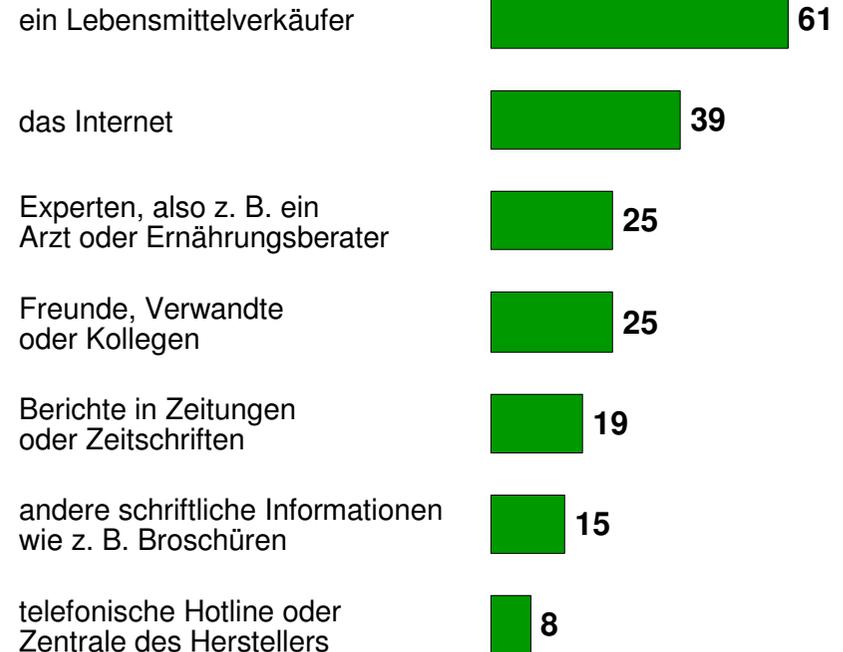
Reaktion auf unklare bzw. schwer verständliche Angaben auf Joghurtverpackungen

Jeder Zweite würde sich beim Joghurtkauf um-entscheiden, wenn ihm auf der Verpackung schwer verständliche Angaben auffielen. Nachgefragt wird zuerst beim Verkäufer.

Reaktion auf schwer verständliche Angaben auf der Joghurtverpackung:



Anlaufstellen für Nachfragen: *)



Basis: alle Befragten

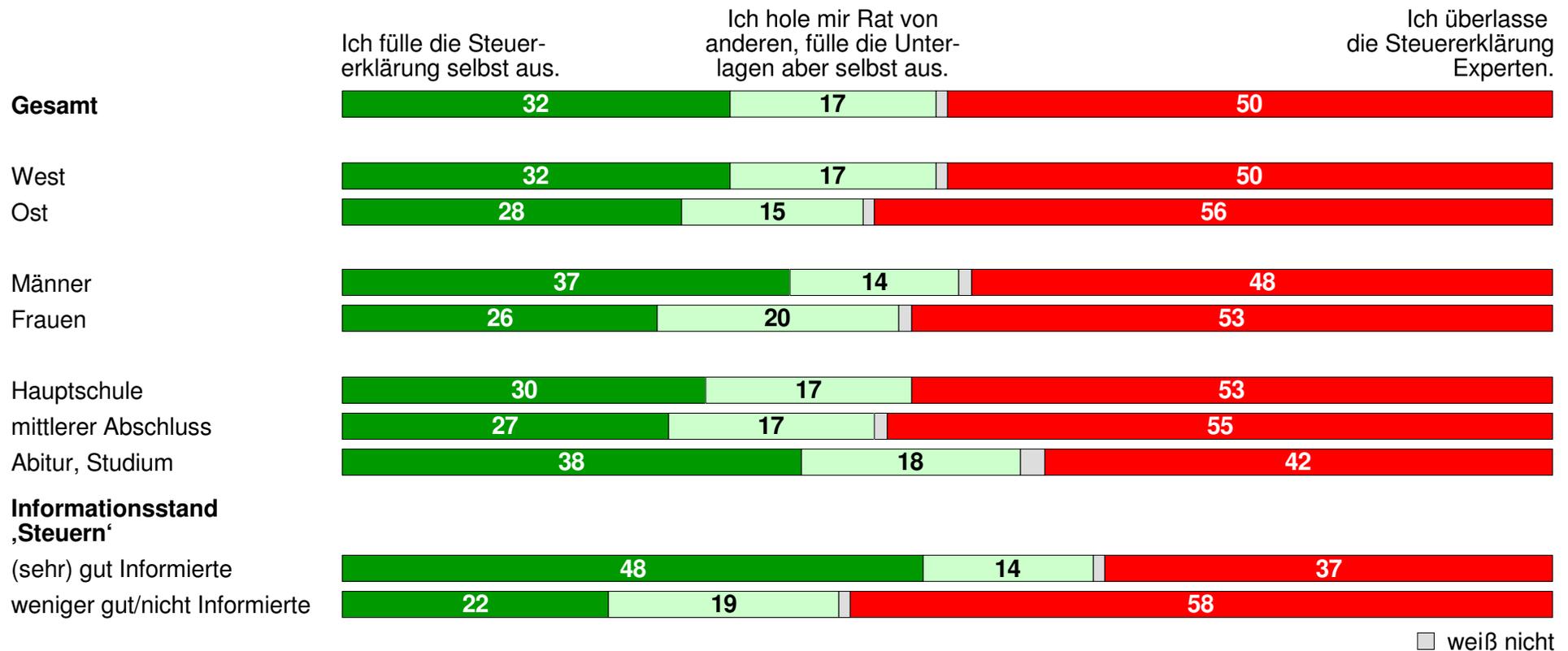
*) Befragte, die sich erst erkundigen würden; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

Angaben in Prozent

Fragen 15, 16: „Und was würden Sie tun, (...): Würden Sie den Joghurt trotzdem kaufen - oder sich erst erkundigen, worum es sich dabei handelt (...)?“ / „Und wo würden Sie sich erkundigen bzw. welche der folgenden Informationsquellen würden Sie nutzen?“

Vorgehen bei der Steuererklärung

Jeder Zweite, der 2009/2010 eine Steuererklärung abgegeben hat, hat die Steuererklärung einem Experten überlassen - vor allem die zum Thema ‚Steuern‘ schlecht Informierten.



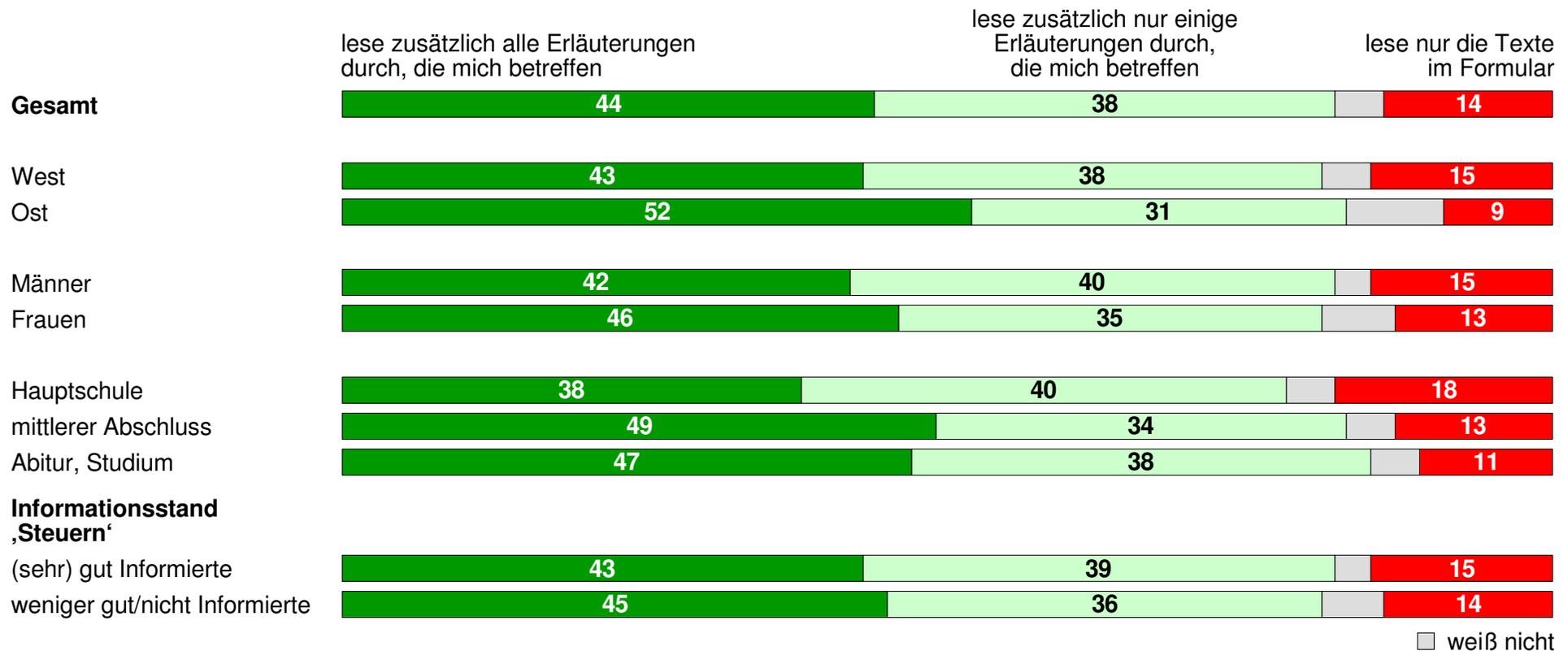
Basis: Befragte, die eine Steuererklärung abgegeben haben

Angaben in Prozent

Frage 18a: „Und wie gehen Sie bei der Steuererklärung vor? Welche der folgenden drei Aussagen trifft am ehesten auf Sie zu?“

Umgang mit den Formularen und dazugehörigen Erläuterungen zur Steuererklärung vom Finanzamt

Die deutliche Mehrheit derer, die ihre Steuererklärung selbst ausfüllen, nutzt die Anleitung mit den Erläuterungen - 44 % lesen sich sogar alle sie betreffenden Erläuterungen durch.



Basis: Befragte, die selbst eine Steuererklärung ausgefüllt haben

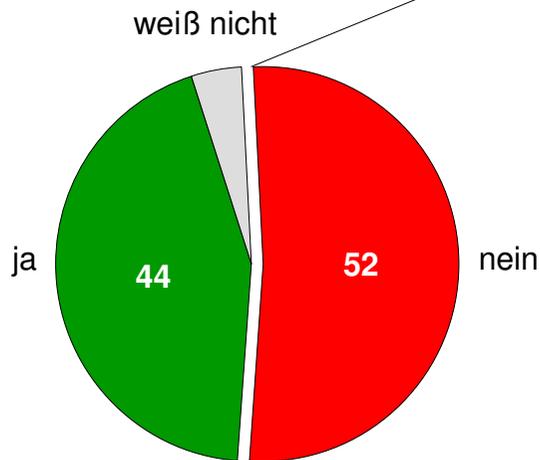
Angaben in Prozent

Frage 19: „(...): Wie gehen Sie da mit den Formularen und den dazugehörigen Erläuterungen vom Finanzamt (...) um: Lesen Sie sich (...), nur die Texte im Formular durch - oder zusätzlich dazu auch einige Erläuterungen im Beiblatt - (...)?“

Gründe, die gegen das Durchlesen aller relevanten Erläuterungen zur Steuererklärung sprechen

Jeder zweite ‚Selbstaussfüller‘ liest sich nicht alle ihn betreffenden Erläuterungen durch - meist im Glauben, sich damit gut auszukennen, oder anderen vertrauend.

Es lesen sich alle relevanten Erläuterungen zur Steuererklärung durch:



Gründe dafür sind: *)



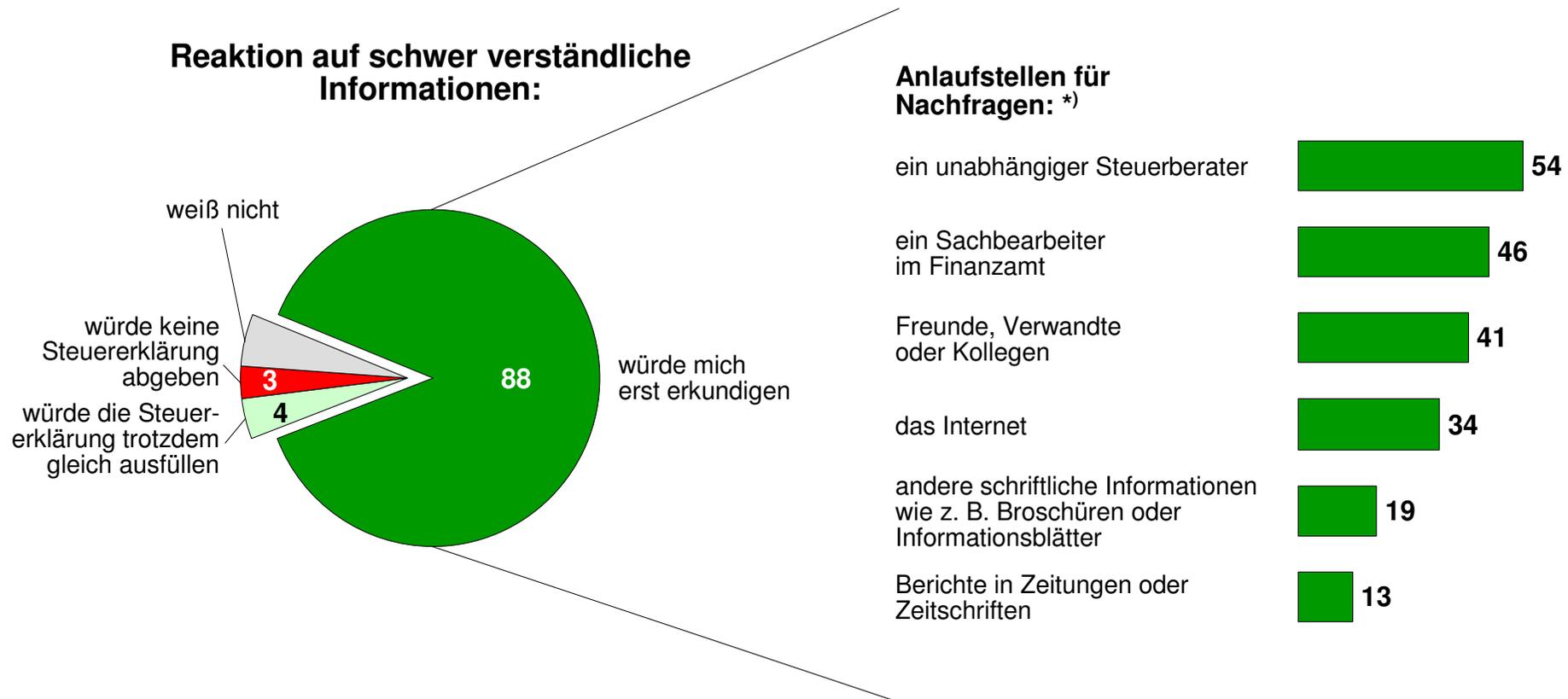
Basis: Befragte, die selbst eine Steuererklärung ausgefüllt haben

*) Befragte, die die Angaben nicht im Ganzen durchlesen; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

Angaben in Prozent

Reaktion auf unklare bzw. schwer verständliche Stellen in den Unterlagen des Finanzamtes

Unklare Stellen in den Unterlagen vom Finanzamt sind nur für einige wenige Grund, keine Steuererklärung abzugeben. Die meisten würden sich Unterstützung von Experten holen.



Basis: alle Befragten

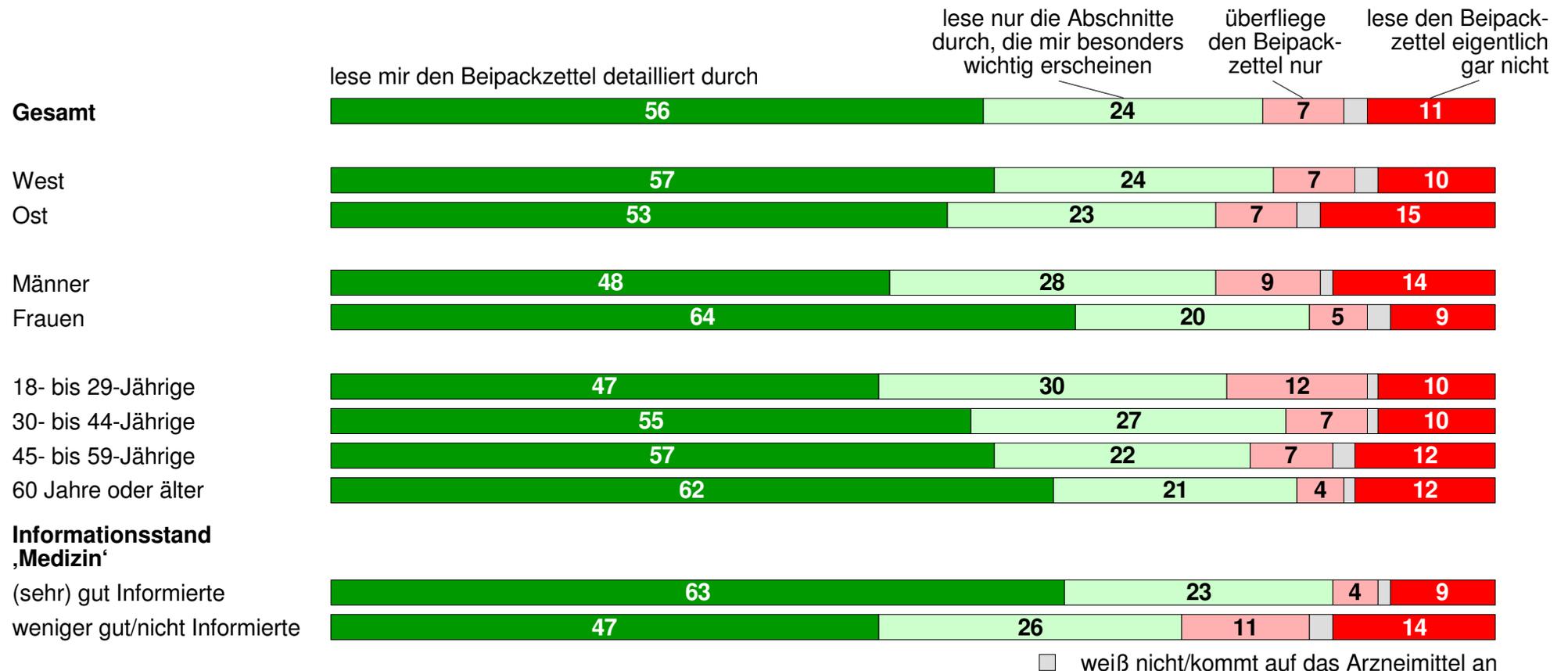
*) Befragte, die sich erst erkundigen würden; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

Angaben in Prozent

Fragen 22, 23: „Und was würden Sie tun, (...): Würden Sie sie trotzdem gleich ausfüllen - oder sich erst erkundigen, worum es dabei geht - oder würden Sie keine Steuererklärung abgeben?“ / „Und wo würden Sie sich erkundigen (...)?“

Umgang mit Beipackzetteln bisher nicht genutzter Arzneimittel

Gut jeder Zweite sagt, dass er sich die Beipackzettel für ihn neuer Arzneimittel in der Regel detailliert durchliest. Frauen beschäftigen sich ausführlicher damit als Männer.



Basis: alle Befragten

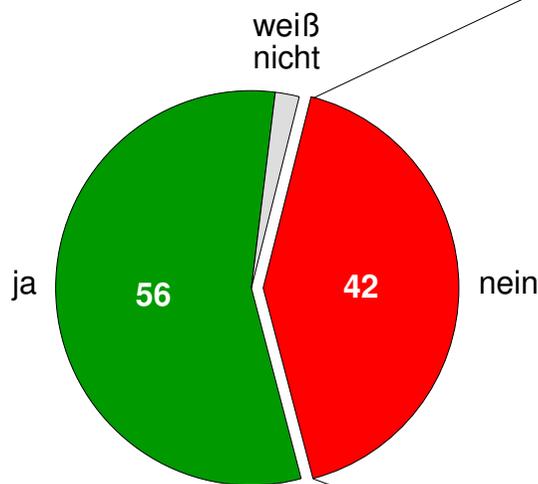
Angaben in Prozent

Frage 24: „Einmal angenommen, Ihr Arzt verschreibt Ihnen ein für Sie neues Arzneimittel. Wie gehen Sie mit dem Beipackzettel um: Lesen Sie sich den Beipackzettel detailliert durch - oder nur die Abschnitte, die Ihnen besonders wichtig erscheinen (...)?“

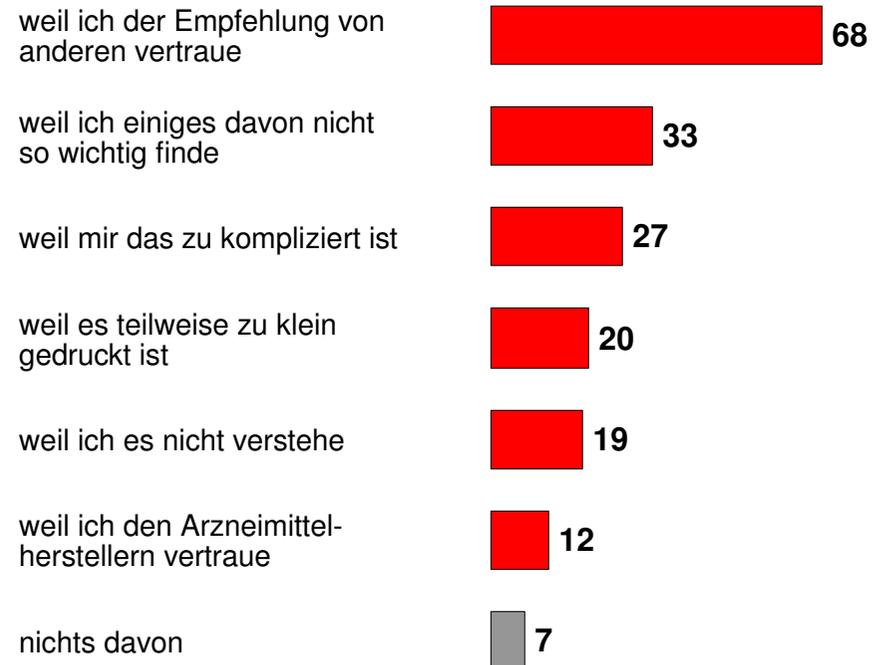
Gründe, die gegen detailliertes Durchlesen des Beipackzettels bisher nicht genutzter Arzneimittel sprechen

Hauptgrund, den Beipackzettel nicht detailliert zu lesen, ist das Vertrauen in die Empfehlung anderer, z. B. Infos vom Arzt/Apotheker zur Einnahme und möglichen Nebenwirkungen.

Es lesen sich den Beipackzettel detailliert durch:



Gründe dafür sind: *)



Basis: alle Befragten

*) Befragte, die den Beipackzettel nicht im Ganzen durchlesen; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

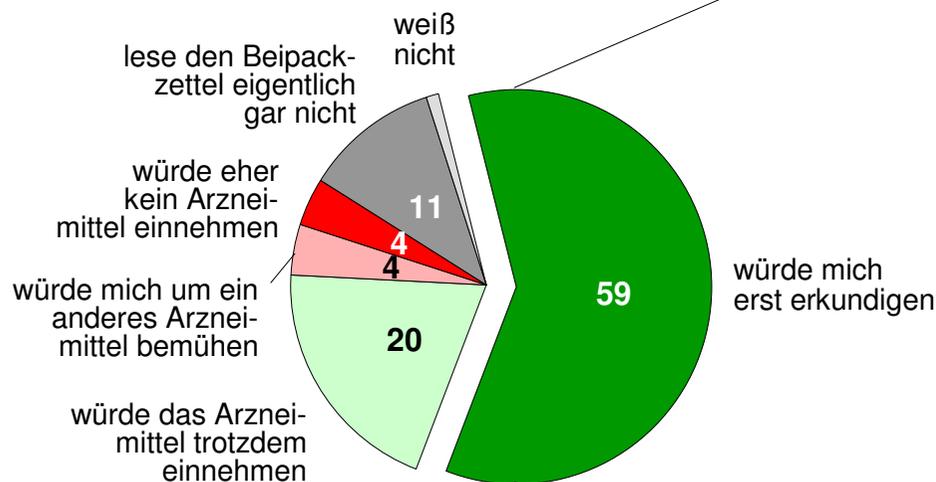
Angaben in Prozent

Fragen 24, 25: „Einmal angenommen, Ihr Arzt verschreibt Ihnen ein für Sie neues Arzneimittel. Wie gehen Sie mit dem Beipackzettel um: (...)?“ / „Warum lesen Sie den Beipackzettel nicht detailliert durch: Welche der folgenden Gründe treffen auf Sie zu?“

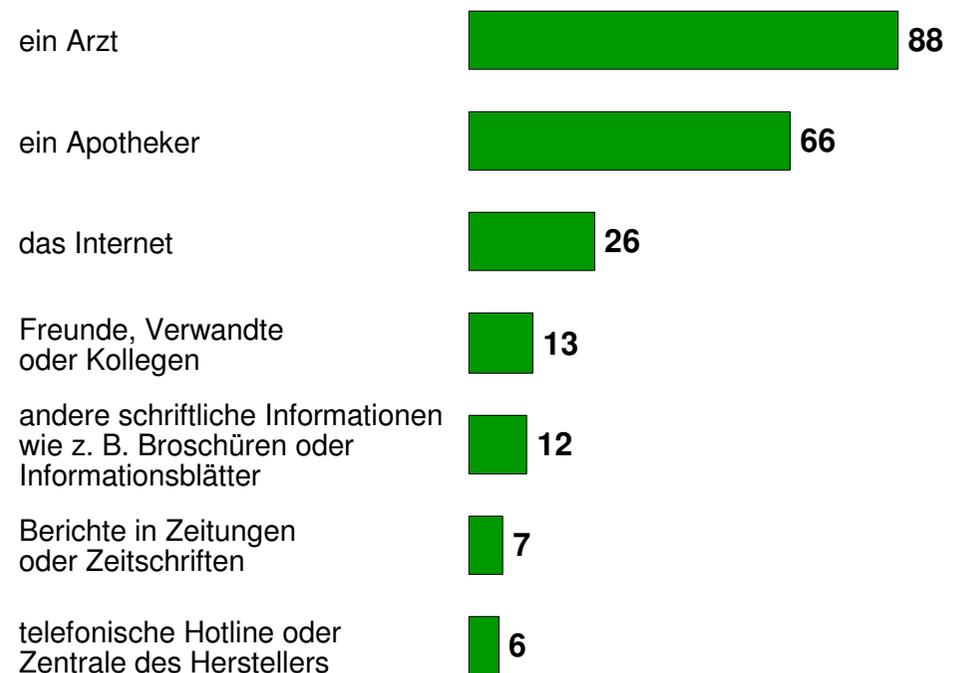
Reaktion auf unklare bzw. schwer verständliche Stellen im Beipackzettel

Jeden Fünften würde schwer Verständliches auf dem Beipackzettel nicht davon abhalten, das Arzneimittel gleich einzunehmen. Die Mehrheit würde vorher beim Arzt nachfragen.

Reaktion auf schwer verständliche Informationen im Beipackzettel:



Anlaufstellen für Nachfragen: *)



Basis: alle Befragten

*) Befragte, die sich erst erkundigen würden; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

Angaben in Prozent

Fragen 27, 28: „Und würden Sie das neue Arzneimittel einnehmen, (...) - oder würden Sie sich dann erst erkundigen, worum es sich dabei handelt, (...)?“ / „Und wo würden Sie sich erkundigen bzw. welche der folgenden Informationsquellen würden Sie nutzen?“