

Forsa-Umfrage im Auftrag des BMELV zum Verbraucherwissen von Schülerinnen und Schülern

Im September 2010 wurden 500 Schüler der Jahrgangsstufe Zehn an allgemeinbildenden Schulen in Deutschland durch das Sozialforschungsinstitut forsa befragt.

Die Kernergebnisse der Umfrage

Verbraucherkompetenz ist für eine erfolgreiche, alltägliche Lebensgestaltung unerlässlich. Insbesondere Jugendliche haben hier deutliche Wissenslücken. Die Umfrage zeigt, dass Schülerinnen und Schüler insbesondere beim Themenfeld Geld und Versicherungen einen deutlichen Nachholbedarf haben:

- Während die meisten ein Handy besitzen, ist lediglich nur ein Viertel aller Schülerinnen und Schüler (26 Prozent) in der Lage, die Kriterien für einen günstigen Handytarif zu ermitteln. Rund drei Viertel der jugendlichen Handynutzer liegt mit seiner Einschätzung über günstige Tarife falsch oder kennt sich nicht aus.
- Auch der Zweck eines Girokontos ist nur etwas mehr als der Hälfte (52 Prozent) der Jugendlichen bekannt. Der Rest weiß entweder überhaupt nicht wofür man ein Girokonto benötigt, oder glaubt, man erhält angemessene Zinsen oder könne regelmäßig sparen.

Vor allem bei tiefer gehendem Wissen in alltäglichen Dingen gibt es Defizite.

Im Internet dagegen kennen sich Jugendliche besser aus: Ob die Bewertung von Internetseiten, die Nutzung sozialer Netzwerke oder Virenschutz – der Wissensstand der so genannten „digital natives“ ist hoch. Doch bei der Beurteilung, welche persönlichen Daten sie beim Interneteinkauf angeben müssen, sind viele Jugendliche unsicher:

- Fast die Hälfte (46 %) ist der Auffassung, sie müssten bei Online-Bestellungen private Daten, wie Telefonnummer, Familienstand, Beruf, Hobbys oder Einkommen angeben.

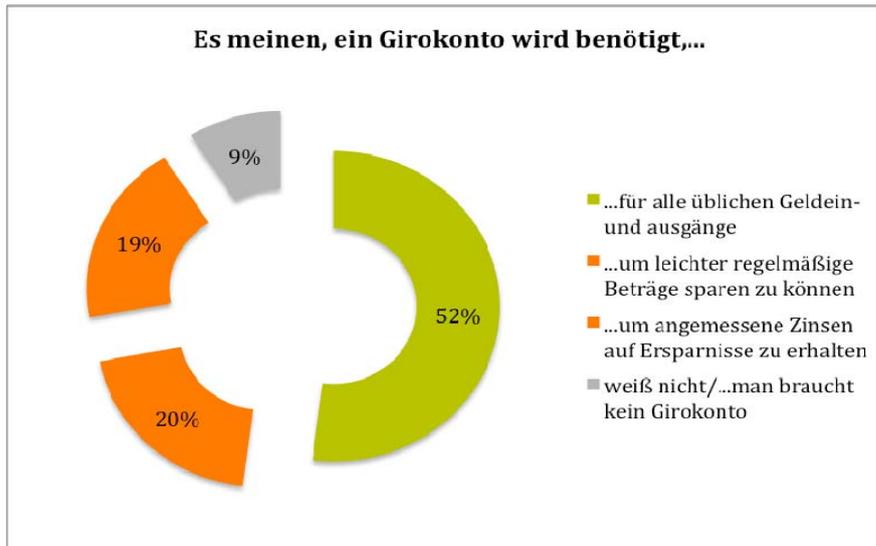
Mit seiner Initiative zur Verbraucherbildung will das BMELV die Verbraucherkompetenz stärken. Dabei gilt es vor allem, Jugendlichen das notwendige Rüstzeug für einen eigenverantwortlichen Konsumalltag mit auf den Weg zu geben. Die Ergebnisse der Umfrage im Auftrag des BMELV zeigen, dass hier noch deutlicher Bedarf besteht.

Ergebnisse nach Themenfeldern

1. Themenfeld Geld und Versicherungen

Der Zweck von Girokonten?

Etwas mehr als die Hälfte der Befragten (52 Prozent) weiß, dass man ein Girokonto für alle üblichen Geldein- und ausgänge wie Gehalt, Miete, etc. benötigt. Fast die Hälfte liegt mit seiner Einschätzung falsch (48 Prozent).



(Grün = richtige Antwort, Orange = falsche Antwort)

Einschätzung der Dauer 2.000 €anzusparen vs. der Dauer 2.000 €abzuzahlen

Die Mehrheit (63 Prozent) der Befragten weiß, dass es länger dauert, mit einem Betrag von 50 € einen Kredit von 2.000 Euro abzubezahlen, als den entsprechenden Betrag zu sparen.

Fast ein Drittel (30 Prozent) ist gegenteiliger Auffassung.

Erste Handlung beim Verlust der EC-Karte?

Hier wissen fast alle (97 Prozent), dass sie im Falle eines Verlustes der EC-Karte diese sofort sperren lassen müssen.

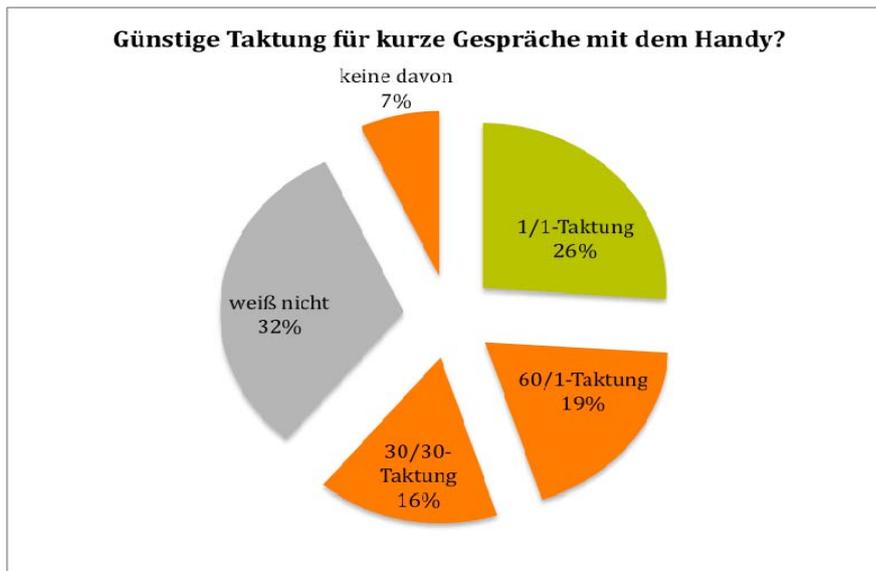
Einschätzung der Haftung verschiedener Versicherungen bei einem Unfall

Wenn man als Fahrradfahrer Schuld an einem Unfall trägt, bei dem ein Auto beschädigt wird, kommt die Haftpflichtversicherung auf. Die Hälfte aller Schülerinnen und Schüler (50 Prozent) wissen das.

43 Prozent meinen fälschlicherweise, dass die Unfallversicherung, und 4 Prozent dass die Kfz-Versicherung für den Schaden aufkommt.

Günstigste Taktung für kurze Gespräche mit dem Handy?

Weniger als ein Drittel (26 Prozent) der Schülerinnen und Schüler weiß, dass eine 1/1-Taktung die günstigste Variante ist, wenn man zwar viel, aber immer nur kurz telefoniert. Signifikant: Mehr als zwei Drittel (67 Prozent) können dazu überhaupt keine Antwort geben oder liegen mit ihrer Einschätzung falsch.



2. Themenfeld Wissen über das Internet

Qualitätsmerkmale im Internet?

Auf die Frage hin, woran man die Qualität bzw. Zuverlässigkeit einer Information aus dem Internet erkennt, nennen 75 Prozent der Befragten korrekterweise das Impressum, also die Bekanntmachung des Verfassers.

Am zweithäufigsten (66 Prozent) wird ebenfalls richtigerweise die Aktualität der Seite und der einzelnen Beiträge genannt, gefolgt von der Objektivität der Beiträge, also deren sachlicher Schreibstil (63 Prozent).

17 Prozent meinen, ein aufwendiges und ansprechendes Design zeigt die Zuverlässigkeit der Informationen an; 11 Prozent nennen das Vorhandensein von Werbung als Qualitätsmerkmal.

Legalität von Veröffentlichung fremder Daten auf der eigenen Homepage?

Die meisten Befragten (70 Prozent) wissen, dass es nicht legal ist, Downloads, auch wenn man sie gekauft hat, auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen. Dagegen glauben 28 Prozent, das sei erlaubt.

Rechte bei der Nutzung von sozialen Netzwerken?

Fast alle Schülerinnen und Schüler (94 Prozent) wissen, dass man von den Betreibern sozialer Netzwerke einfordern kann, Beleidigungen und kompromittierende Bilder zu löschen, wenn die Betroffenen es fordern.

Lediglich 6 Prozent glauben, dass die Betreiber dies nicht tun müssen.

Geeignete Virenschutzmaßnahmen für den Computer?

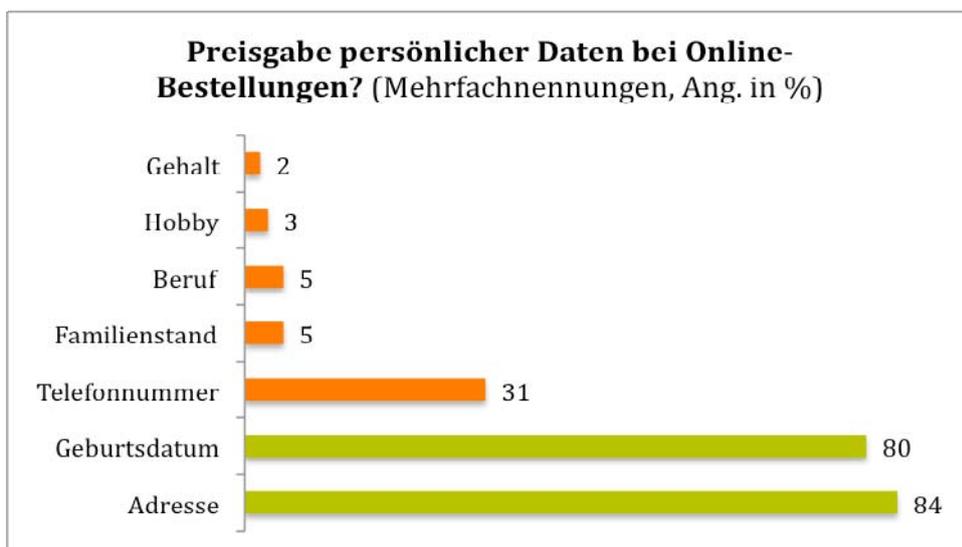
98 Prozent der Befragten halten es richtigerweise für sinnvoll ein Virenschutzprogramm zu installieren, um den eigenen Computer vor Viren zu schützen. 82 Prozent würden ebenfalls richtigerweise keine E-Mails von unbekanntem Absendern öffnen.

Dagegen glauben 50 Prozent, man sollte als Virenschutz zum Surfen im Internet nur Browser bekannter Marken verwenden. Keine E-Mails mit Anlagen zu verschicken halten 14 Prozent der Befragten für eine geeignete Maßnahme um den Computer vor Viren zu schützen; 7 Prozent würden ihn hierfür immer warm und trocken lagern.

Preisgabe persönlicher Daten bei Online-Bestellungen?

Auf die Frage hin, welche persönlichen Daten man im Online-Formular von sich preisgeben muss, wenn man übers Internet Produkte bestellen möchte, geben 84 Prozent der Befragten korrekterweise die Adresse an. 80 Prozent meinen ebenfalls richtigerweise, man müsse das Geburtsdatum nennen.

Falsch liegen 31 Prozent der Befragten die glauben, man müsse die private Telefonnummer mitteilen. Jeweils 5 Prozent meinen, man müsse Familienstand und Beruf angeben, wenn man Produkte übers Internet bestellen will; 3 Prozent die Hobbys und 2 Prozent das Gehalt.



3. Verbraucherrechte

Rücktritt vom Kaufvertrag bei Defekten?

Danach gefragt, welche Rechte sie hätten, wenn z. B. bei einer Musikanlage nach 12 Monaten der Tuner defekt ist, Boxen und CD-Player jedoch noch einwandfrei funktionieren, glauben 56 Prozent der Befragten, dass man in diesem Fall von seinem Kaufvertrag zurücktreten kann und sein Geld erstattet bekommt.

40 Prozent wissen hingegen, dass das nicht geht.

Rechte beim Umtausch von Waren

Gefragt nach der Situation sie wollten ein paar ungetragene Sportschuhe gegen das Nachfolgemodell, das zwei Wochen später auf den Markt kommt und das sie eigentlich viel lieber haben möchten, auswechseln, liegen 5 Prozent der Schülerinnen und Schüler falsch mit der Meinung, sie könnten die alten Schuhe einfach gegen die neuen Schuhe umtauschen.

15 Prozent glauben, dass sie das nur gegen Zuzahlung tun könnten. Dass sie die alten Schuhe zurückgeben und sich dann von dem ausbezahlten Geld die neuen Schuhe kaufen könnten, meinen 32 Prozent der Befragten.

45 Prozent liegen richtig und wissen, dass sie in diesem Fall keinerlei rechtliche Ansprüche hätten und nur darauf hoffen können, dass der Händler zu einem Umtausch bereit ist.

Rückgabe bei Bestellung im Internet?

Gefragt danach, was sie verlangen können, wenn sie bei einem Internet-Händler ein Kleidungsstück im Wert von 150 Euro bestellt haben, das ihnen beim Auspacken aber nicht mehr gefällt, glauben 15 Prozent der Befragten, dass sie in diesem Fall gar nichts tun können.

18 Prozent meinen, sie könnten den Händler innerhalb von 14 Tagen schriftlich darüber benachrichtigen, dass sie vom Vertrag zurücktreten und das Stück dann vom ihm abholen lassen.

Eine knappe Mehrheit der Befragten (59 Prozent) weiß jedoch, dass sie das Kleidungsstück innerhalb von 14 Tagen auf Kosten des Händlers zurücksenden kann.