

ZA4980

**Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire
Germany**

FLASH EUROBAROMETER
Questionnaire

D1. Geschlecht [NICHT FRAGEN - ENTSPRECHEND MARKIEREN]

- [1] Männlich
- [2] Weiblich

D2. Wie alt sind Sie bitte?

- [][] Jahre alt
- [00] [VERWEIGERT/KEINE ANTWORT]

D3. Wie alt waren Sie, als Sie Ihre Vollzeit-Schulbildung bzw. Ihr Vollzeitstudium beendet haben?

[Tragen Sie das ALTER, IN DEM DIE (HOCH-)SCHULAUSSBILDUNG BEENDET WURDE ein]

- [][] Jahre alt
- [00] [NOCH IN VOLLZEIT-(HOCH-)SCHULAUSSBILDUNG]
- [01] [HATTE KEINE VOLLZEIT-SCHULAUSSBILDUNG BZW. KEIN VOLLZEIT-STUDIUM]
- [99] [VERWEIGERT/KEINE ANTWORT]

D4. In Bezug auf Ihre gegenwärtige Berufstätigkeit, würden Sie sagen, Sie sind selbständig, Angestellter, Arbeiter oder zur Zeit nicht berufstätig? Heisst das, Sie sind ...

[WENN EINE ANTWORT BEI DER HAUPTKATEGORIE GEGEBEN WURDE, DIE ENTSPRECHENDEN UNTERKATEGORIEN VORLESEN]

- **SELBSTÄNDIG**
 - i.e. : - Landwirt, Forstwirt, Fischer11
 - Inhaber eines Geschäfts, Handwerker12
 - Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt, ...).....13
 - Manager eines Unternehmens14
 - sonstiges15
- **Angestellter**
 - i.e. : - Angestellter Angehöriger der freien Berufe, z.B. Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt.....21
 - Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management22
 - Mittleres Management23
 - Beamter24
 - Büroangestellter25
 - sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenschwester, etc.)26
 - sonstiges27
- **Arbeiter**
 - i.e. : - Supervisor / Vorarbeiter (Teamleiter etc.)31
 - Arbeiter32
 - Ungelernter Arbeiter33
 - sonstiges34
- **Nicht berufstätig**
 - i.e. : - Hausfrau / Hausmann.....41
 - Schüler/Student (Vollzeit)42

- Rentner / Pensionär	43
- Auf Arbeitssuche.....	44
- sonstiges	45
- [Verweigert]	99

D6. Würden Sie sagen, Sie leben in ...

- Großstadt 1	
- Stadtgebiet (außer Großstadt).....	2
- ländliches Gebiet / Gebiet mit weniger als 10 000 Einwohnern	3
- [Verweigert]	9

D10. Welche Art von Internetanschluss haben Sie zu Hause?

Modem	1
Breitbandverbindung	2
Sie haben keinen Anschluss zu Hause.	3
[WN/KA].....	9

Q1. Können Sie mir sagen, welche der folgenden Dienstleistungen oder Anbieter Sie in Anspruch nehmen?

[VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE – FILTER FRAGE: WENN EINE BESTIMMTE DIENSTLEISTUNG NICHT IN ANSPRUCH GENOMMEN WIRD, WERDEN DIE DARAUF FOLGENDEN FRAGEN, DIE DAMIT ZUSAMMENHÄNGEN, NICHT GESTELLT]

Nehme ich in Anspruch	1
Nehme ich nicht in Anspruch.....	2
[WN/KA].....	9

A) Girokonto	1	2	9
B) Spar- und Investmentprodukte.....	1	2	9
C) Hypothek	1	2	9
D) Kredit, der länger als ein Jahr läuft (mit Ausnahme von Hypotheken)	1	2	9
E) Autoversicherung (Haftpflicht).....	1	2	9
F) Hausratsversicherung	1	2	9
H) Mobilfunkanbieter	1	2	9
I) Festnetzanbieter	1	2	9
J) Stromanbieter.....	1	2	9
K1) Gasversorger	1	2	9
K2) Flüssiggas oder Gasflaschen (zum Heizen)	1	2	9

Q2. Was glauben Sie: Wie einfach ist es im Allgemeinen, Angebote von verschiedenen (ENTSPRECHENDEN ANBIETER EINSETZEN) zu vergleichen?

[SKALA VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE]

Sehr einfach	4
Ziemlich einfach	3
ziemlich schwierig	2

Sehr schwierig..... 1

[WN/KA]..... 9

- A) Anbietern von Girokonten 1 2 3 4 9
- B) Anbietern von Spar- und Investmentprodukten..... 1 2 3 4 9
- C) Anbietern von Hypotheken 1 2 3 4 9
- D) Anbietern von Krediten, die länger als ein Jahr laufen (mit Ausnahme von Hypotheken)..... 1 2 3 4 9
- E) Anbietern von Autoversicherungen (Haftpflicht)..... 1 2 3 4 9
- F) Anbietern von Hausratsversicherungen 1 2 3 4 9
- G) Internetanbietern 1 2 3 4 9
- H) Mobilfunkanbietern 1 2 3 4 9
- I) Festnetzanbietern 1 2 3 4 9
- J) Stromanbietern..... 1 2 3 4 9
- K) Gasanbietern 1 2 3 4 9

Q3. Haben Sie in den vergangenen zwei Jahren versucht, Ihren (ENTSPRECHENDEN ANBIETER EINSETZEN) zu wechseln?

[VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE]

Ja, Sie haben gewechselt und es war einfach..... 1

Ja, Sie haben gewechselt, aber es war schwierig 2

Ja, Sie haben versucht zu wechseln, haben aber aufgegeben 3

Nein, Sie haben es nicht versucht, weil Sie nicht daran interessiert sind zu wechseln 4

Nein, Sie haben es nicht versucht, weil Sie dachten, es könnte zu schwierig sein 5

Nein, aus anderen Gründen 6

[WN/KA]..... 9

- A) Anbieter von Girokonten 1 2 3 4 5 6 9
- B) Anbieter von Spar- und Investmentprodukten 1 2 3 4 5 6 9
- C) Anbieter von Hypotheken 1 2 3 4 5 6 9
- D) Anbieter eines Kredits, der länger als ein Jahr läuft (mit Ausnahme von Hypotheken) 1 2 3 4 5 6 9
- E) Anbieter von Autoversicherungen (Haftpflicht)..... 1 2 3 4 5 6 9
- F) Anbieter von Hausratsversicherungen 1 2 3 4 5 6 9
- G) Internetanbieter 1 2 3 4 5 6 9
- H) Mobilfunkanbieter 1 2 3 4 5 6 9
- I) Festnetzanbieter 1 2 3 4 5 6 9
- J) Stromanbieter..... 1 2 3 4 5 6 9
- K) Gasanbieter 1 2 3 4 5 6 9

Q4a Welche Erfahrungen haben Sie gemacht, als Sie Ihren (ENTSPRECHENDEN ANBIETER EINSETZEN) gewechselt haben?

[SKALA VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE]

Der neue Anbieter war günstiger/billiger als der alte Anbieter..... 1

Der neue Anbieter war teurer	2
Es gab keinen Preisunterschied zwischen dem alten und dem neuen Anbieter	3
Ich kann nicht sagen, ob der neue Anbieter günstiger/billiger oder teurer als der alte Anbieter ist.....	4
[WN/KA].....	9

A) Anbieter von Girokonten	1 2 3 4 9
B) Anbieter von Spar- und Investmentprodukten	1 2 3 4 9
C) Anbieter von Hypotheken	1 2 3 4 9
D) Anbieter eines Kredits, der länger als ein Jahr läuft (mit Ausnahme von Hypotheken)	1 2 3 4 9
E) Anbieter von Autoversicherungen (Haftpflicht).....	1 2 3 4 9
F) Anbieter von Hausratsversicherungen	1 2 3 4 9
G) Internetanbieter	1 2 3 4 9
H) Mobilfunkanbieter	1 2 3 4 9
I) Festnetzanbieter	1 2 3 4 9
J) Stromanbieter.....	1 2 3 4 9
K) Gasanbieter	1 2 3 4 9

Q4b. Was ist der Hauptgrund, aus dem Sie bei Ihrem derzeitigen (ENTSPRECHENDEN ANBIETER EINSETZEN) geblieben sind?

[SKALA VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE – ANTWORTEN ROTIEREN]

Es gibt keinen alternativen regionalen Anbieter	1
Sie wussten nicht, dass Sie wechseln können	2
Ihr Vertrag macht das Wechseln schwierig	3
Ihr derzeitiger Anbieter hat das beste Preis-Leistungsverhältnis.....	4
Der Betrag, den Sie durch einen Wechsel sparen könnten, ist zu gering	5
Die Kosten und der Aufwand für eine Wechsel sind zu hoch	6
Es ist schwierig herauszufinden welcher Anbieter der günstigste/billigste ist.....	7
Sonstiges.....	8
[WN/KA].....	9

A) Anbieter von Girokonten	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Anbieter von Spar- und Investmentprodukten	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Anbieter von Hypotheken	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Anbieter eines Kredits, der länger als ein Jahr läuft (mit Ausnahme von Hypotheken)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Anbietern von Autoversicherungen (Haftpflicht).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Anbieter von Hausratsversicherungen	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Internetanbieter	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Mobilfunkanbieter	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Festnetzanbieter	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Stromanbieter.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Gasanbieter	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres Girokontoanbieters in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist.....1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 10 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5b. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Anbieters von Spar- und Investmentprodukten in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind..

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist.....1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 5 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5c. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Hypothekenanbieters in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist.....1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 15 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5d. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel des Anbieters Ihres derzeitigen Kredits, der länger als ein Jahr läuft (mit Ausnahme von Hypotheken), in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 5 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5e. Welche der folgenden Möglichkeiten würden Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Autoversicherungsanbieters (Haftpflicht) in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 30 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5f. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Anbieters von Hausratsversicherungen in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 3 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5g. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Internetanbieters in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 5 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5h. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Mobilfunkanbieters in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in einem Arbeitstag erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5i. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Festnetzanbieters in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in einem Arbeitstag erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5j. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Stromanbieters in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 5 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q5k. Welche der folgenden Möglichkeiten würde Sie überzeugen, einen Wechsel Ihres derzeitigen Gasanbieters in Betracht zu ziehen? Wählen Sie alle Antworten aus, die für Sie zutreffend sind.

[SKALA VORLESEN UND ROTIEREN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH]

- Eine Webseite, die Sie darüber informiert, welcher Anbieter der günstigst/billigste für Sie ist1
- Standardisierte vergleichbare Angebote der Anbieter2
- Die für den Wechsel erforderlichen Vorgänge werden von einem Vertreter/einer Vertretung für mich erledigt3
- Eine kürzere Vertragslaufzeit.....4
- Ein Wechsel, der Sie nichts kostet5
- Ein Wechsel, der in 5 Arbeitstagen erledigt ist.....6
- Sonstiges7
- [WN/KA].....9

Q6. Was hat Ihr derzeitiger (ENTSPRECHENDEN ANBIETER EINSETZEN) in den vergangenen 12 Monaten getan?

[SKALA VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE]

- Er hat die Preise erhöht..... 1
- Er hat die Preise gesenkt 2
- Der Preis für den Service ist unverändert geblieben 3
- Sie können nicht sagen, ob sich der Preis für den Service verändert hat 4
- [WN/KA]..... 9

- A) Anbieter von Girokonten..... 1 2 3 4 9
- B) Anbieter von Spar- und Investmentprodukten 1 2 3 4 9

C) Anbieter von Hypotheken	1	2	3	4	9
D) Anbieter eines Kredits, der länger als ein Jahr läuft (mit Ausnahme von Hypotheken).....	1	2	3	4	9
E) Anbieter von Autoversicherungen (Haftpflicht)	1	2	3	4	9
F) Anbieter von Hausratsversicherungen	1	2	3	4	9
G) Internetanbieter.....	1	2	3	4	9
H) Mobilfunkanbieter	1	2	3	4	9
I) Festnetzanbieter.....	1	2	3	4	9
J) Stromanbieter	1	2	3	4	9
K) Gasanbieter.....	1	2	3	4	9