



Eurobarometer Spezial

Europäische
Kommission



EUROBAROMETER

Dienstleistungen von allgemeinem Interesse

Zusammenfassung

Ausgabe : November 2004

Umfragen : Oktober 2005

Eurobarometer Spezial 219 / Wave 62.1 - TNS Opinion & Social

Durchgeführt im Auftrag der Generaldirektion Health and Consumer Protection und koordiniert von der Generaldirektion Presse und Kommunikation.

Dieses Dokument gibt nicht die Meinung der Europäischen Kommission wieder.

Die darin enthaltenen Interpretationen oder Ansichten sind ausschliesslich die der Autoren.

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	2
1. Der Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem Interesse.....	4
2. Die Nutzung der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse	7
3. Die Gesamtzufriedenheit der Verbraucher	11
3.1. Allgemeiner Überblick	11
3.2. Analyse nach Sektoren	15
4. Der Preis der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse	31
4.1. Die Preiswahrnehmung.....	32
4.2. Das Preis-Leistungs-Verhältnis	33
5. Die Qualität der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse.....	34
5.1. Die Gesamtqualität	34
5.2. Die erhaltenen Informationen.....	36
5.3. Die Vertragsbedingungen	38
5.4. Die Sicherheit der Dienstleistungen.....	40
6. Der Umgang mit Anfragen	41
6.1. Der Kundenservice	41
6.2. Der Umgang mit Beschwerden	43
SCHLUSSFOLGERUNGEN	45

EINLEITUNG

Die Generaldirektion SANCO ist daran interessiert, die Entwicklung der Kundenzufriedenheit über die Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, insbesondere aber jegliche Kritik und Aspekte, die verbessert werden sollten, in Erfahrung zu bringen und zu verfolgen¹. Zwei Eurobarometer Umfragen wurden bereits 2000 und 2002 in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union und eine weitere 2003 in den zehn damaligen Bewerberländern durchgeführt². Außerdem wurden auch 2001 und 2003³ qualitative Umfragen über Verbraucher und Dienstleistungen von allgemeinem Interesse durchgeführt.

Für diese Umfrage 2004 wurden zwischen 27. Oktober und 27. November 2004 24.867 Bürgerinnen und Bürger der 25 Mitgliedstaaten der Europäischen Union befragt.

Im Mittelpunkt der Umfrage stehen acht Dienstleistungen von allgemeinem Interesse:

- ◆ Mobiltelefonie
- ◆ Festnetztelefonie
- ◆ Stromversorgung
- ◆ Gasversorgung⁴
- ◆ Wasserversorgung
- ◆ Postdienste
- ◆ Städtischer Nahverkehr
- ◆ Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden

In jedem der in dieser Zusammenfassung behandelten Abschnitte analysieren wir die Ergebnisse nach dem europäischen Durchschnitt und die Entwicklungen im Vergleich zu den früheren Umfragen. Der Gesamtbericht enthält eine detailliertere Analyse der Ergebnisse je Land und nach den soziodemographischen Variablen der Bürger der Europäischen Union.⁵

Wir möchten an dieser Stelle auch nachdrücklich auf zwei Punkte im Zusammenhang mit dem Vergleich der Ergebnisse mit den früheren Befragungswellen hinweisen.

Die Durchschnitte für die Vorjahre sind die zum jeweiligen Zeitpunkt erzielten Ergebnisse für alle Mitgliedstaaten der Europäischen Union. Anders gesagt, entsprechen die Ergebnisse für 2000 und 2002 zu der Europäischen Union der 15 Mitgliedstaaten und die Ergebnisse für 2004 zu der Europäischen Union der 25 Mitgliedstaaten. Ergebnisse für 2003 beziehen sich auf die 10 neuen Mitgliedstaaten.

¹ http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/services_general_interest/index_de.htm

² 2000-EU 15: http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/sur15_fr.pdf

2002-EU 15: http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/eb58_report_en.pdf

2003-CC10: http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/cceb_report_final_en.pdf

³ 2001-EU15: http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/focus_group_fr.pdf

2003-EU15&CC10: http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/final_report_en.pdf

⁴ Mit Gasversorgungsdiensten ist die Lieferung von Gas in Leitungen und Flaschen gemeint. In Malta wird Gas nur in Flaschen geliefert.

⁵ Alle Tabellen befinden sich in den Anhängen des Berichts. Bei dieser Umfrage wurden neue Rundungsmethoden eingeführt. Hierdurch erklären sich gegebenenfalls Unterschiede bei der Darstellung der früheren Ergebnisse, die bei einigen Fragen bis zu einem Prozentpunkt betragen können. In einigen Fällen können die angegebenen Gesamtzahlen rundungsgedingt eine Differenz von einem Punkt gegenüber der Summe der Einzelzellen aufweisen. Ebenso ist beachten, dass die in den Tabellen dieses Berichts angegebenen Gesamtprozentzahlen 100% übersteigen können, wenn der Befragte die Möglichkeit hatte, bei einer Frage mehrere Antworten zu geben.

In den Jahren 2000, 2002 und 2003 wurden die Befragten, die spontan erklärt hatten, dass einige Fragen nicht auf sie zuträfen ("nicht anwendbar"), im Nachhinein gefiltert. Die Annahme war damals, dass die Befragten, die spontan erklärten, der erhobene Aspekt sei nicht auf sie anwendbar, keine Benutzer dieser Dienstleistungen sind. Die Daten wurden somit auf dieser Basis neu berechnet. 2004 lässt der Fragebogen jedoch von Anfang an die gezielte Befragung der tatsächlichen Benutzer der Dienstleistungen zu. Die Befragtenbasis der vier Umfragen ist daher nicht dieselbe. Dies muss bei der Vergleichslektüre der Ergebnisse im Auge behalten werden.

Die folgenden Abkürzungen werden in diesem Bericht verwendet:

ABKÜRZUNGEN

EU25	Europäische Union - 25 Mitgliedstaaten
EU15	Europäische Union - 15 Mitgliedstaaten vor der letzten Erweiterung (1. Mai 2004)
NMS	Neue Mitgliedstaaten
AT	Österreich
BE	Belgien
DK	Dänemark
FR	Frankreich
FI	Finnland
<i>D-W</i>	<i>Deutschland (West)</i>
DE	Deutschland
<i>D-E</i>	<i>Deutschland (Ost)</i>
EL	Griechenland
UK	Vereinigtes Königreich
IE	Irland
IT	Italien
LU	Luxemburg
NL	Niederlande
PT	Portugal
ES	Spanien
SE	Schweden
CY	Zypern (Süd)
CZ	Tschechische Republik
EE	Estland
HU	Ungarn
LV	Lettland
LT	Litauen
MT	Malta
PL	Polen
SK	Slowakei
SI	Slowenien
WN	Weiß nicht

Für jedes Land wurde die Struktur der Nettostichprobe mit der Grundgesamtheit verglichen. Die Beschreibung der Grundgesamtheit basiert sich auf den Bevölkerungsdaten von Eurostat oder den einzelstaatlichen Statistiken. Ausgehend von der Beschreibung der Grundgesamtheit wurden die Daten jedes EU-Mitgliedslandes auf nationaler Ebene in Bezug auf die Zellen- und Randverteilung iterativ gewichtet, wobei pro Land eine Wichtung nach Geschlecht, Alter, Region und Ortsgröße durchgeführt wurde. Für die internationale Wichtung (d.h. EU-Mittelwerte) legt TNS Opinion & Social die offiziellen Bevölkerungszahlen zugrunde, die Eurostat oder das nationale Büro für Statistik ausweist.

1. Der Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem Interesse

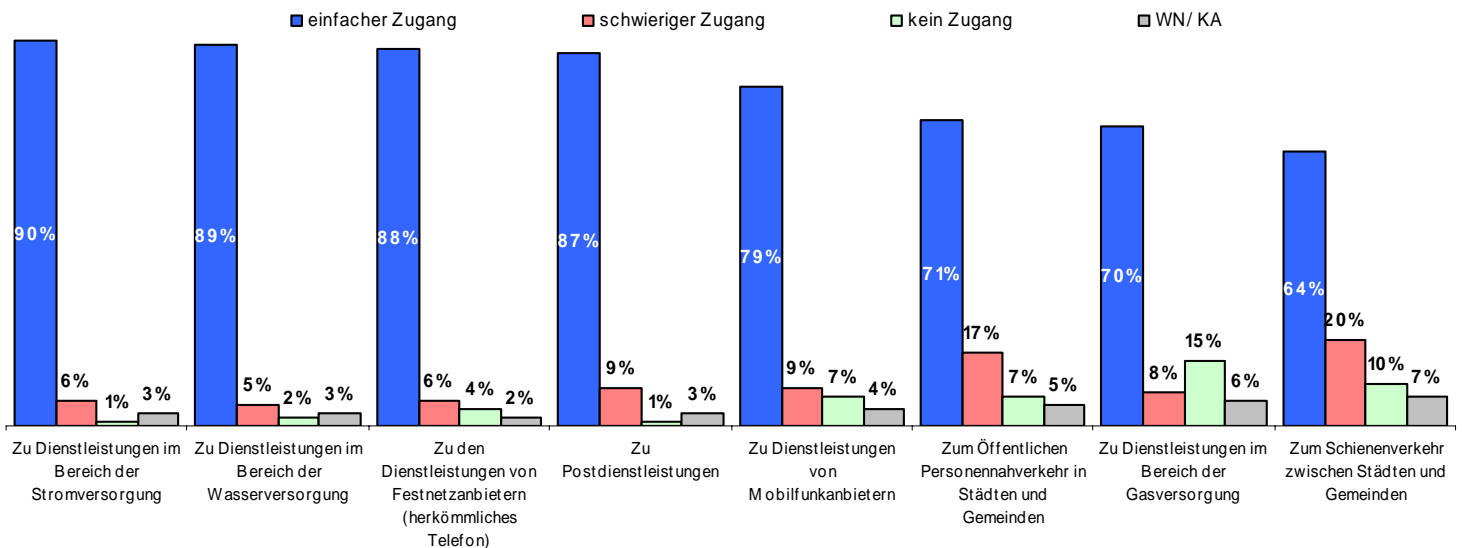
Ende 2004 erklärten etwa neun von zehn Befragten in der Europäischen Union, einen einfachen Zugang zu **Stromversorgungs-** (90%), **Wasserversorgungs-** (89%), **Festnetztelefonie-** (88%) und **Postdiensten** (87%) zu haben. Zudem weist nur ein sehr niedriger Prozentsatz europäischer Bürger keinen Zugang zu diesen Dienstleistungen auf.⁶

Der Zugang zu **Mobiltelefoniediensten** ist anscheinend für 79% der Befragten einfach, für 9% jedoch schwierig. 7% haben gar keinen Zugang.

Dagegen scheint der **Zugang zu Verkehrsdiensten** problematischer zu sein, da immerhin 17% der Befragten angeben, einen schwierigen Zugang zu städtischem Nahverkehr zu haben, 7% sogar überhaupt keinen Zugang. Auch der Zugang zum Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden gestaltet sich für 20% der Befragten schwierig, für 10% fehlt er völlig.

Gasversorgungsdienste schließlich sind für 15% der Bevölkerung der Europäischen Union nicht zugänglich.

QF1. Ganz allgemein: Würden Sie sagen, dass der Zugang zu folgenden Punkten für Sie einfach oder schwierig ist? Dabei geht es nicht darum, ob Sie sich diese Dienstleistung leisten können sondern ob sie bei Ihnen verfügbar ist. % EU

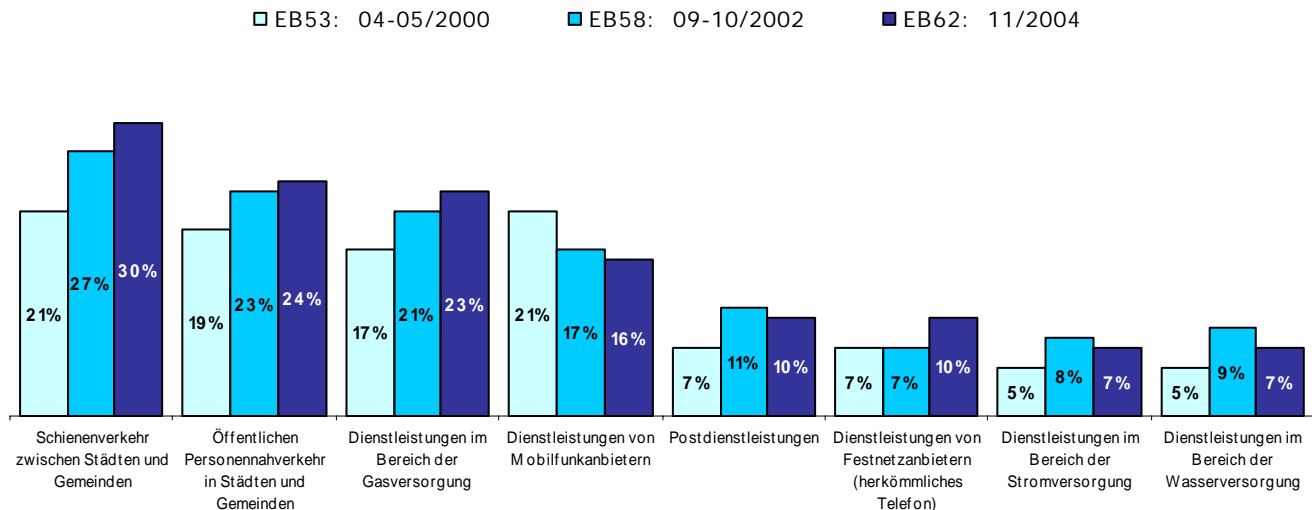


⁶ QF1. Ganz allgemein: Würden Sie sagen, dass der Zugang zu folgenden Punkten für Sie einfach oder schwierig ist? Dabei geht es nicht darum, ob Sie sich diese Dienstleistung leisten können sondern ob sie bei Ihnen verfügbar ist.

Die Analyse der **Entwicklung** des Prozentsatzes der Bürger der Europäischen Union mit einem schwierigen Zugang oder keinen Zugang zu den einzelnen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse zeigt Folgendes:

- ◆ 2004 waren drei von zehn EU-Bürgern der Ansicht, dass der Zugang zum Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden schwierig oder unmöglich ist (30%). Ein Viertel der EU-Bürger äußert die gleiche Meinung über den Zugang zu städtischen Nahverkehrsdiensten (24%). Darüber hinaus hat sich der Prozentanteil der Bürger, die zugeben, dass sie einen schwierigen Zugang oder keinen Zugang zu diesen Transportmitteln haben, in den letzten vier Jahren schrittweise erhöht (jeweils +9 Punkte und +5 Punkte).
- ◆ Die gleiche Beobachtung gilt für den Zugang zu Gasversorgungsdienste innerhalb der Europäischen Union. 2000 hatten 17% der Befragten einen schwierigen Zugang oder keinen Zugang zu diese Energieart. 2002 lag das Ergebnis bei 17% und heute ist es der Fall für 23% der Befragten (+6 Punkte).
- ◆ Im Bereich der Mobiltelefonie hat sich der Prozentanteil der Bürger, die einen schwierigen Zugang oder keinen Zugang zu diesen Dienstleistungen haben, in den letzten vier Jahren schrittweise reduziert. 2000 erklärten 21% der befragten Personen, dass sie einen schwierigen oder keinen Zugang zu diesem Kommunikationsmittel haben, und heute haben 16% der EU-Bürger Schwierigkeiten Mobiltelefondienste zu benutzen.
- ◆ 2004 meinten 10% der Befragten, dass der Zugang zu Postdienstleistungen oder Festnetzdienste schwierig oder unmöglich ist (+3 Punkte seit 2000).
- ◆ 7% der EU-Bürger haben Schwierigkeiten mit dem Zugang zu Strom- oder Wasserversorgungsdienste (+2 Punkte seit 2000).

Zugang zu Dienstleistungen (schwieriger Zugang & kein Zugang) - % EU



Der Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem Interesse schwankt nicht nur **zwischen den Mitgliedstaaten, sondern auch mit dem soziodemographischen Profil** der Befragten.

Zunächst ist beim Zugang zu **Mobiltelefondiensten** festzustellen, dass je älter der Befragte ist, desto seltener erklärt er, Zugang zu Mobiltelefondiensten zu haben. So gaben 17% der Befragten über 55 spontan an, dass ihnen diese Dienste nicht zugänglich seien. Bei den 15- bis 24-Jährigen war dies nur 1%. Zudem sind Mobiltelefone anscheinend für Bürger mit geringerem Bildungsstand weniger leicht oder gar nicht zugänglich. Umgekehrt ist die Lage bei Studenten, bei denen diese Dienste sehr weit verbreitet sind.

Während in Deutschland 12% der Befragten erklärten, keinen Zugang zu diesen Diensten zu haben, ist dies in Frankreich nur bei 8% der Befragten der Fall.

In Ungarn gaben 8% der Bürger spontan an, in ihrem Land keinen **Festnetztelefon**anschluss zu besitzen. Dabei übt das soziodemographische Profil der Befragten keinen Einfluss auf die Verteilung der Antworten aus.

Der Zugang zu **Gasversorgungsdiensten** schwankt stark von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat. So verfügt etwa die Insel Zypern über gar keine Gasversorgung. In ähnlicher Weise ist Gasversorgung in Griechenland sehr ungewöhnlich, und auch ziemlich ungewöhnlich in Schweden, Finnland und Dänemark⁷.

Generell sind Großstädtern Gasversorgungsdienste leichter zugänglich. Umgekehrt scheint Gas bei der Landbevölkerung weniger verbreitet zu sein.

Der Blick auf die **Verkehrsdienste** in der Europäischen Union zeigt, dass mehr junge Menschen angeben, einen einfacheren Zugang zu städtischem Nahverkehr und zum Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden zu haben. Je älter jemand ist, desto weniger scheinen ihm diese Verkehrsmittel zugänglich zu sein. Relativ logisch ist zudem, dass einem Bürger, der auf dem Land lebt, diese Verkehrsdienste weniger zur Verfügung stehen als einem Stadtbewohner.

Da auch die Infrastruktur von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat verschieden ist, sind länderspezifische Schwankungen zu beobachten. In Frankreich äußern 13% der Bevölkerung, keinen Zugang zu städtischem Nahverkehr zu haben. Derselben Meinung sind 12% der Befragten in der Tschechischen Republik. Es sei darauf hingewiesen, dass es in Zypern und Malta keinen Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden gibt.⁸ 23% der befragten Bürger in Slowenien und 19% in Griechenland und Portugal gaben gleichfalls spontan an, nicht über dieses Verkehrsmittel zu verfügen.

In allen Mitgliedstaaten ist der Anteil der Befragten, die erklärten, keinen Zugang zu **Stromversorgungs-, Wasserversorgungs- und Postdiensten** zu haben, unverändert sehr gering.

⁷ Die Fragen zur Bewertung dieser Dienstleistung von allgemeinem Interesse gelten daher nicht für Zypern und Griechenland.

⁸ Die Fragen zur Bewertung dieser Dienstleistung von allgemeinem Interesse gelten daher nicht für Zypern und Malta.

2. Die Nutzung der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse

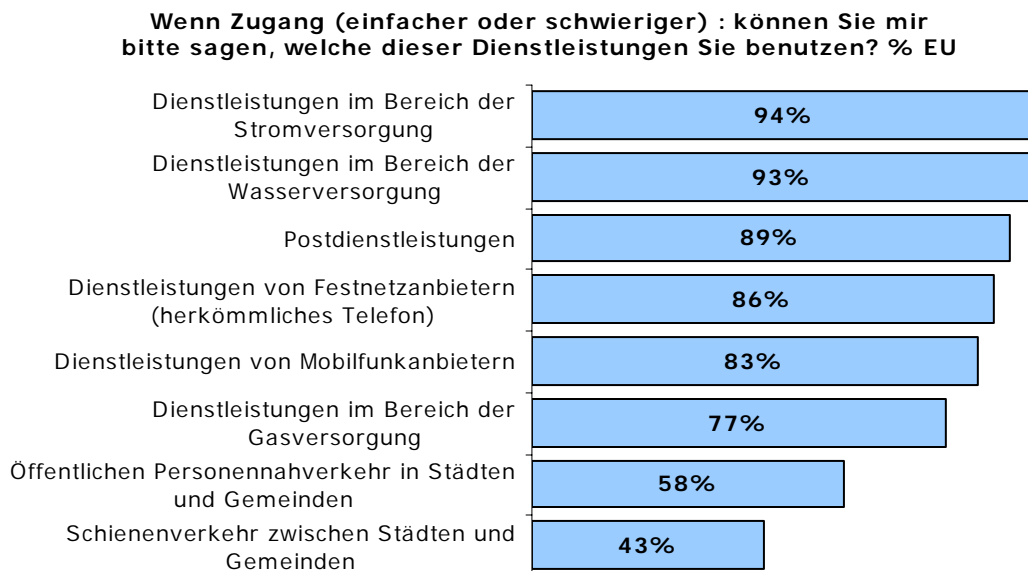
Bei dieser Befragungswelle baten wir die Befragten, von den Dienstleistungen, die ihnen zugänglich sind, diejenigen zu nennen, die sie tatsächlich benutzen. Der weitere Fragebogen wurde auf der Basis dieser Benutzer gefiltert.⁹

Für die gesamte Europäische Union ist festzustellen, dass mehr als neun von zehn Befragten die **Strom-** (94%) und **Wasserversorgungsdienste** (93%) nutzen. Fast neun von zehn Bürgern erklären außerdem, dass sie die **Postdienste** (89%) in Anspruch nehmen.

Die europäischen Bürger benutzen etwas mehr das **Festnetztelefon** (86%) als das **Mobiltelefon** (83%). Beide Kommunikationsmittel scheinen jedoch in der Europäischen Union sehr häufig verwendet zu werden.

Bei **Gas** liegt der Anteil der europäischen Benutzer bei 77%.

Die niedrigsten Nutzungsraten weisen die beiden hier untersuchten Verkehrsmittel auf. So versichern nur 58% der Befragten, **städtische Nahverkehrsdienste** zu nutzen, und nicht einmal jeder zweite Befragte, sich im **Schieneverkehr** zwischen Städten und Gemeinden fortzubewegen (43%). Dieses Verkehrsmittel war auch, wie wir schon gesehen haben, die Dienstleistung von allgemeinem Interesse, zu der die Bürger am schwierigsten Zugang hatten.



⁹ QF2. Und können Sie mir bitte sagen, welche dieser Dienstleistungen Sie benutzen? (Mehrere Antworten möglich)

Analysiert man diesen Aspekt **nach den soziodemographischen Charakteristiken** der europäischen Bürger, lassen sich aus ihr folgende Erkenntnisse ableiten:

a. Mobiltelefoniedienste

Die Benutzer von Mobiltelefonen sind eher Männer, zwischen 15 und 24 Jahre alt (95% gegenüber 63% bei den über 55-Jährigen), Studenten, Personen, die in einem Haushalt aus mehr als 3 Personen leben, Selbstständige, Führungskräfte in Unternehmen oder Angestellte. Auch Städter nehmen anscheinend häufiger Mobiltelefoniedienste in Anspruch.

b. Festnetztelefoniedienste

Eine logische Folge der Beobachtungen bei Mobiltelefoniediensten ist, dass je älter ein Befragter ist, desto eher neigt er dazu, ein Festnetztelefon zu benutzen.

c. Stromversorgungsdienste

Wenn sehr junge Menschen und Studenten weniger oft erklären, Stromdienste zu nutzen, dann ist anzunehmen, dass dies ganz einfach daran liegt, dass sich ihre Eltern um die Fragen im Zusammenhang mit dieser Dienstleistungsart von allgemeinem Interesse kümmern. Dieselbe Feststellung lässt sich für die Gas- oder Wasserversorgung treffen.

d. Gasversorgungsdienste

Bürger in ländlichen Gebieten nutzen diese Energieart anscheinend weniger.

e. Wasserversorgungsdienste

Die soziodemographischen Variablen spielen in diesem Bereich keine trennende Rolle.

f. Postdienste

Manager scheinen Postdienste etwas stärker in Anspruch zu nehmen als die anderen sozioprofessionellen Kategorien.

g. Städtische Nahverkehrsdienste

Frauen bewegen sich bereitwilliger in städtischen Nahverkehrsmitteln fort. Dies gilt auch für sehr junge Menschen, Alleinlebende, Studenten, Arbeitslose und Großstädter. Bemerkenswert ist der geringe Anteil von Selbstständigen, die den Bus, die Straßenbahn oder die U-Bahn nehmen (40% im Vergleich zum europäischen Durchschnitt von 58%).

h. Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden

Junge Menschen zwischen 15 und 24 Jahren, Studenten, Alleinlebende und Großstädter benutzen in größerer Zahl den Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden.

Die Nutzung der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse ist von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat verschieden:

- ◆ Die Nutzung der **Mobiltelefoniedienste** ist überall in der Europäischen Union sehr weit verbreitet. Über neun von zehn Befragten in Schweden (96%), Irland (94%), Luxemburg (93%), Finnland (92%) und der Tschechischen Republik (90%), denen sie zugänglich sind, benutzen sie. In Polen ist der Anteil der Benutzer am geringsten (73%).
- ◆ In den alten Mitgliedstaaten verwenden mehr Befragte das **Festnetztelefon** (87%) als in den neuen Mitgliedstaaten (79%). Während das Nutzungsergebnis für dieses Kommunikationsmittel in Schweden etwa 99% beträgt, liegt es in Litauen nur bei 52%.
- ◆ In allen Mitgliedstaaten wird in hohem Maße Gebrauch von den **Stromversorgungsdiensten** gemacht. Lediglich etwas weniger Italiener erklären, diese Dienstleistung von allgemeinem Interesse zu nutzen (83%).
- ◆ Die **Gasversorgungsdienste** werden von rund neun von zehn Bürgern in Malta (92%), Polen (91%), der Slowakei (91%), Portugal (91%), den Niederlanden (90%) und dem Vereinigten Königreich (90%) in Anspruch genommen.
- ◆ Die **Wassernutzung** reicht von 82% der Bevölkerung in Italien bis 100% in Griechenland oder Malta.
- ◆ Die Bürger in Irland, dem Vereinigten Königreich und Slowenien (97%) nutzen die **Postdienste** am häufigsten. Dagegen scheinen sich die Spanier weniger oft an die Post zu wenden (72%).
- ◆ Die neuen Bürger der Europäischen Union neigen zu einer stärkeren Nutzung des **städtischen Nahverkehrs**. So benutzen ihn 71% von ihnen, denen er zugänglich ist, im Gegensatz zu 55% in den fünfzehn alten Mitgliedstaaten.
- ◆ Während Schweden und Tschechen gerne im **Schieneverkehr** zwischen Städten und Gemeinden reisen (62% bzw. 60%), scheinen Slowenen und Italiener diesem Verkehrsmittel weniger zugewandt zu sein (20% bzw. 29%). Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang auch der Unterschied bei den Ergebnissen zwischen den neuen und alten Bundesländern in Deutschland. Während im früheren Ostdeutschland nur 27% der Befragten mit Zugang zum Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden erklären, ihn auch zu nutzen, sind dies im früheren Westdeutschland 43%.

Die Nutzung der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse nach Ländern

	Dienstleistungen von Mobilfunk-anbietern	Dienstleistungen von Festnetz-anbietern (herkömmliches Telefon)	Dienstleistungen im Bereich der Stromversorgung	Dienstleistungen im Bereich der Gasversorgung*	Dienstleistungen im Bereich der Wasserversorgung	Postdienstleistungen	Öffentlichen Personennahverkehr in Städten und Gemeinden**	Schieneverkehr zwischen Städten und Gemeinden
EU25	83%	86%	94%	77%	93%	89%	58%	43%
EU15	83%	87%	93%	74%	92%	88%	55%	42%
NMS	78%	79%	98%	88%	96%	95%	71%	47%
BE	83%	85%	93%	71%	92%	90%	52%	41%
DK	89%	90%	97%	56%	96%	90%	59%	50%
<i>D-W</i>	<i>79%</i>	<i>91%</i>	<i>93%</i>	<i>58%</i>	<i>92%</i>	<i>91%</i>	<i>55%</i>	<i>43%</i>
DE	80%	90%	92%	58%	91%	90%	53%	40%
<i>D-E</i>	<i>84%</i>	<i>85%</i>	<i>90%</i>	<i>56%</i>	<i>88%</i>	<i>85%</i>	<i>46%</i>	<i>27%</i>
EL	81%	92%	100%	-	100%	86%	77%	45%
ES	80%	84%	93%	79%	93%	72%	62%	39%
FR	80%	86%	97%	66%	95%	95%	48%	44%
IE	94%	91%	98%	68%	94%	97%	64%	50%
IT	83%	82%	83%	81%	82%	80%	44%	29%
LU	93%	97%	96%	81%	96%	96%	63%	43%
NL	89%	96%	92%	90%	92%	90%	50%	50%
AT	82%	77%	90%	51%	87%	87%	54%	42%
PT	80%	68%	98%	91%	95%	91%	63%	40%
FI	92%	76%	92%	14%	87%	93%	54%	47%
SE	96%	99%	99%	44%	99%	95%	69%	62%
UK	88%	93%	98%	90%	98%	97%	62%	49%
CY	84%	96%	99%	-	99%	90%	20%	-
CZ	90%	76%	95%	85%	92%	92%	72%	60%
EE	88%	75%	98%	68%	92%	91%	72%	38%
HU	79%	72%	99%	87%	98%	94%	71%	49%
LV	76%	62%	97%	89%	84%	92%	83%	48%
LT	80%	52%	100%	88%	87%	93%	81%	40%
MT	83%	96%	100%	92%	100%	95%	58%	-
PL	73%	85%	99%	91%	97%	96%	71%	43%
SK	83%	71%	96%	91%	92%	94%	79%	57%
SI	85%	88%	97%	62%	96%	97%	38%	20%

Diese Frage wurde nur denjenigen gestellt, die Zugang zur besagten Dienstleistung haben. Die Zahl der Befragten kann in einigen Fällen sehr niedrig sein. Unter diesen Umständen sind einige Prozentsätze nur als Angabe gegeben in dem Bestreben vollständig zu sein, aber diese können nicht für eine eigenständige Analyse benutzt werden:

* Der Prozentsatz für Finnland entspricht 41 Befragte und für Schweden 43 Befragte.

** Der Prozentsatz für Zypern entspricht nur 74 Befragte.

3. Die Gesamtzufriedenheit der Verbraucher

3.1. Allgemeiner Überblick

Um einen Gesamtüberblick über die Zufriedenheit der Verbraucher mit den einzelnen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse zu ermöglichen, haben wir einen **durchschnittlichen Zufriedenheits- und Unzufriedenheitsgrad auf der Basis des einfachen Durchschnitts der bei den einzelnen Fragen erzielten Ergebnisse zur Messung der Qualität der Dienstleistungen** berechnet:

Frage :		= zufrieden	= nicht zufrieden
QF3a	Preis	erschwinglich	nicht erschwinglich + völlig übertrieben
QF4a	Preis-Leistungs-Verhältnis	gerechtfertigt	nicht gerechtfertigt
QF5	Qualität	sehr + ziemlich gut	ziemlich + sehr schlecht
QF6	Informationen	voll und ganz + eher zufriedenstellend	eher nicht + überhaupt nicht zufriedenstellend
QF7	Bedingungen Ihres Vertrages	gerecht	ungerecht
QF8	Kundenservice	sehr + ziemlich gut	eher + sehr schlecht

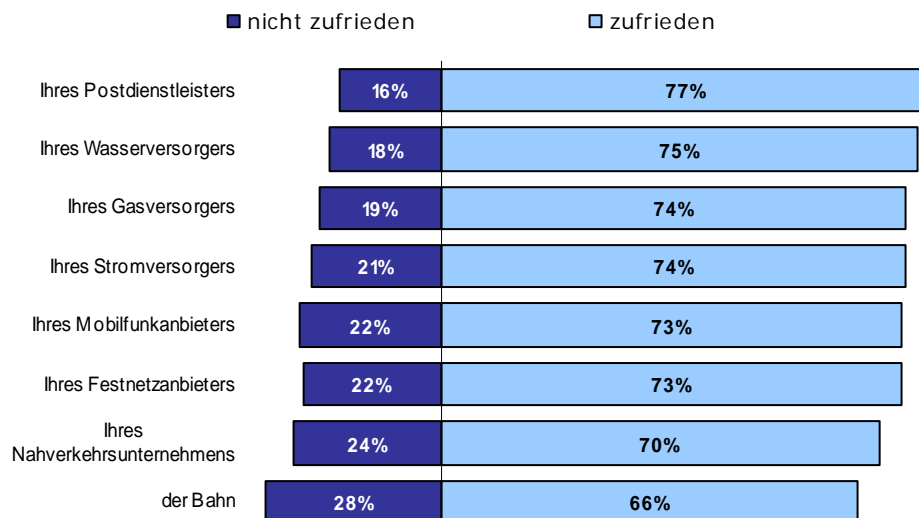
Generell zeigt sich die große Mehrheit der Verbraucher mit den Leistungen der einzelnen Dienste zufrieden.

Die **Postdienste** kommen auf eine durchschnittliche Zufriedenheitsrate von 77% (gegenüber 16% Unzufriedenheit), gefolgt von den **Wasser-** (75%), **Gas-** (74%) und **Stromversorgungsdiensten** (74%).

Die Zufriedenheit mit den **Telefoniediensten** ist bei Festnetz- und Mobiltelefonie ähnlich: 73% Zufriedenheit und 22% Unzufriedenheit.

Die Verkehrsdienste scheinen die negativste Meinungsäußerung hervorzurufen. So ergibt sich eine Gesamtunzufriedenheit mit den **städtischen Nahverkehrsdiensten** von 24% und mit dem **Schienerverkehr zwischen Städten und Gemeinden** von 28%.

Durchschnittliche Zufriedenheit der Verbraucher mit Dienstleistungen von allgemeinem Interesse



Zum Vergleich mit den durchschnittlichen Zufriedenheitsergebnissen der früheren Umfragen sind in der folgenden Tabelle die Gesamtzufriedenheitsraten aufgeführt, die 2000 und 2002 in der EU15 und 2003 in den Mitgliedstaaten 2004 gemessen wurden.

Die Prozentzahlen für 2000 sind die Durchschnitte der Prozentzahlen für vier Kriterien: ob der gezahlte Preis fair war oder nicht, die Qualität der Dienstleistung, die Verständlichkeit der erhaltenen Informationen und die Gerechtigkeit der für die Dienstleistungen geltenden Vertragsbedingungen.

Die Präsentation der Ergebnisse 2002 und 2003 beruht auf der Berechnung des Durchschnitts für jeden Sektor bei fünf Kriterien (Preis, Qualität, Informationen, Verträge und Kundenservice).

Gesamtanteil	EB53: 04-05/ 2000		EB58: 09-10/ 2002		CCEB 2003.3: 06-07/ 2003	
	EU15		EU15		Mitgliedstaaten 2004	
	zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden
Dienstleistungen von Mobilfunkanbietern	60%	27%	65%	23%	57%	15%
Dienstleistungen von Festnetzanbietern	70%	24%	71%	22%	61%	25%
Dienstleistungen im Bereich der Stromversorgung	73%	21%	73%	19%	74%	19%
Dienstleistungen im Bereich der Gasversorgung	70%	19%	68%	16%	72%	17%
Dienstleistungen im Bereich der Wasserversorgung	71%	22%	71%	18%	74%	18%
Postdienstleistungen	74%	18%	74%	16%	78%	15%
Öffentlichen Personennahverkehr in Städten und Gemeinden	61%	26%	59%	23%	63%	20%
Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden	56%	28%	52%	25%	63%	20%

Bemerkung: nach Zugang gefilterte Stichprobe

Auf Grund der jeweils unterschiedlichen Befragtenbasis bei dieser Umfrage und den vorausgehenden Umfragen (2004: tatsächliche Benutzer) können wir die globalen Zufriedenheitsergebnisse nicht genau vergleichen. Zudem sind in den Durchschnittszahlen unterschiedliche Indikatoren erfasst.

Trotzdem bleibt der Gesamttrend seit 2000 derselbe, d.h., die Postdienste stehen bei der Zufriedenheit an erster Stelle, der Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden an letzter Stelle.

Durchschnittliche Zufriedenheit/Unzufriedenheit nach Ländern 2004

Ihrem Mobilfunkanbieter		Ihres Festnetzanbieters		Ihres Stromversorgers		Ihres Gasversorgers		Ihres Wasserversorgers		Ihres Postdienstleisters		Ihres Nahverkehrsunternehmens		der Bahn	
zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden	zufrieden	nicht zufrieden

EU25	73%	22%	73%	22%	74%	21%	74%	19%	75%	18%	77%	16%	70%	24%	66%	28%
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

EU15	72%	23%	74%	21%	74%	20%	75%	18%	76%	17%	78%	16%	70%	24%	66%	28%
NMS	72%	23%	75%	21%	76%	19%	76%	18%	77%	17%	77%	17%	70%	24%	65%	29%

BE	78%	19%	78%	19%	81%	16%	82%	15%	86%	11%	83%	15%	84%	14%	81%	16%
DK	80%	16%	82%	13%	80%	13%	83%	10%	83%	7%	86%	9%	75%	18%	77%	16%
D-W	79%	17%	83%	13%	76%	20%	74%	21%	79%	15%	75%	20%	69%	26%	63%	34%
DE	80%	16%	84%	13%	75%	21%	73%	22%	77%	18%	75%	20%	68%	27%	61%	35%
D-E	83%	15%	84%	14%	73%	24%	69%	28%	68%	28%	76%	20%	63%	31%	50%	44%
EL	74%	23%	65%	33%	60%	37%	-	-	73%	23%	82%	14%	70%	25%	74%	22%
ES	66%	29%	67%	28%	72%	22%	72%	21%	74%	19%	79%	15%	74%	21%	74%	20%
FR	<u>60%</u>	35%	70%	24%	77%	17%	77%	16%	73%	20%	83%	11%	74%	18%	71%	24%
IE	76%	18%	76%	17%	77%	15%	78%	10%	75%	8%	80%	9%	73%	17%	69%	19%
IT	65%	29%	<u>57%</u>	37%	62%	31%	<u>63%</u>	30%	<u>65%</u>	28%	<u>61%</u>	31%	<u>51%</u>	41%	<u>49%</u>	44%
LU	79%	17%	82%	12%	83%	<u>9%</u>	84%	9%	85%	8%	86%	10%	83%	13%	80%	13%
NL	77%	16%	79%	16%	79%	13%	80%	12%	84%	7%	86%	7%	66%	26%	62%	31%
AT	83%	10%	84%	12%	78%	17%	74%	19%	85%	9%	78%	18%	69%	23%	68%	26%
PT	82%	13%	68%	25%	70%	23%	72%	20%	74%	18%	82%	8%	64%	26%	73%	19%
FI	82%	16%	78%	19%	73%	24%	77%	10%	83%	13%	85%	13%	78%	19%	80%	18%
SE	74%	19%	81%	14%	<u>59%</u>	31%	70%	15%	76%	<u>6%</u>	71%	20%	72%	21%	69%	22%
UK	77%	18%	84%	11%	86%	<u>9%</u>	86%	<u>8%</u>	83%	11%	82%	12%	76%	17%	66%	27%
CY	88%	<u>9%</u>	86%	<u>10%</u>	77%	18%	-	-	83%	12%	84%	<u>4%</u>	55%	29%	-	-
CZ	82%	13%	72%	22%	71%	21%	70%	21%	69%	22%	73%	20%	71%	20%	64%	27%
EE	79%	16%	70%	23%	72%	22%	82%	9%	76%	16%	86%	6%	68%	21%	73%	12%
HU	86%	12%	74%	24%	74%	23%	70%	28%	73%	23%	78%	17%	63%	31%	74%	19%
LV	79%	16%	71%	23%	83%	12%	82%	12%	76%	18%	87%	7%	82%	<u>11%</u>	81%	11%
LT	86%	12%	81%	13%	82%	13%	83%	12%	78%	17%	89%	7%	81%	15%	84%	<u>9%</u>
MT	86%	11%	81%	15%	71%	22%	83%	9%	74%	19%	86%	8%	78%	17%	-	-
PL	70%	24%	59%	34%	64%	27%	66%	23%	71%	19%	77%	14%	70%	21%	61%	29%
SK	83%	15%	74%	20%	69%	26%	68%	26%	67%	28%	75%	20%	62%	31%	65%	27%
SI	84%	14%	82%	16%	82%	15%	86%	10%	83%	14%	90%	8%	74%	23%	82%	15%

Bei der Analyse der **Durchschnitte nach Mitgliedstaaten** konzentrieren wir uns auf den **Gesamtunzufriedenheitsgrad**, um Denkanstöße zu geben:¹⁰

- ◆ Zunächst ist festzustellen, dass sich bei den Durchschnittsergebnissen für die EU15 und die neuen Mitgliedstaaten kein Meinungsunterschied ergibt.
- ◆ Die Benutzer in **Italien** neigen zu stärkerer Unzufriedenheit mit den acht Dienstleistungen von allgemeinem Interesse als ihre Nachbarn.
- ◆ Der Unzufriedenheitsgrad der Benutzer mit den **Mobiltelefoniediensten** ist insbesondere in Frankreich (35% im Vergleich mit dem EU25-Durchschnitt von 22%), aber auch in Spanien und Italien (29%) tendenziell höher.
- ◆ Die höchste Unzufriedenheitsrate mit den **Festnetztelefoniediensten** weisen Italien (37% gegenüber 22% EU25), Polen (34%) und Griechenland (33%) auf.
- ◆ Der höchste Unzufriedenheitsgrad mit den **Stromversorgungsdiensten** findet sich in Griechenland (37% gegenüber 21% EU25), gefolgt von Italien und Schweden (beide 31%).
- ◆ In Italien sind die Gasbenutzer im Allgemeinen unzufriedener mit den **Gasversorgungsdiensten** (30% gegenüber 19% EU25). Danach kommen Ungarn (28%) und die Slowakei (26%).
- ◆ Die Unzufriedenheit mit den **Wasserversorgungsdiensten** ist in der Slowakei (28% gegenüber 18% EU25), Italien (28%) und im früheren Ostdeutschland (28%; im früheren Westdeutschland sind es 15%) am stärksten.
- ◆ Während die allgemeine Unzufriedenheit mit den **Postdiensten** in der Europäischen Union 16% beträgt, liegt sie in Italien bei 31%. Ein hoher Unzufriedenheitsgrad findet sich auch in Deutschland, Schweden, der Tschechischen Republik und der Slowakei (20%).
- ◆ Der **städtische Nahverkehr** stößt in Italien (41% gegenüber 24% EU25), aber auch in Ungarn und der Slowakei (beide 31%) sowie in Deutschland (27%) auf eine besonders starke Unzufriedenheit.
- ◆ Der **Schieneverkehr zwischen Städten und Gemeinden** schließlich scheint in Deutschland (35% - 44% im früheren Ostdeutschland, 34% im früheren Westdeutschland gegenüber 28% EU25), Italien (44%) und Polen (29%) größere Unzufriedenheit zu verursachen.

¹⁰ Zu beachten ist, dass Zypern und Griechenland nicht bei der Auswertung der Fragen zu den Gasversorgungsdiensten und Zypern und Malta nicht bei der Auswertung der Fragen zum Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden erfasst sind.

3.2. Analyse nach Sektoren

Wir sehen uns jetzt im Detail die Gesamtzufriedenheit mit jeder Dienstleistung bei allen sechs Aspekten des Durchschnitts an: Preis, Preis-Leistungs-Verhältnis, allgemeine Qualität, erhaltene Informationen, Vertragsbedingungen und Kundenservice.

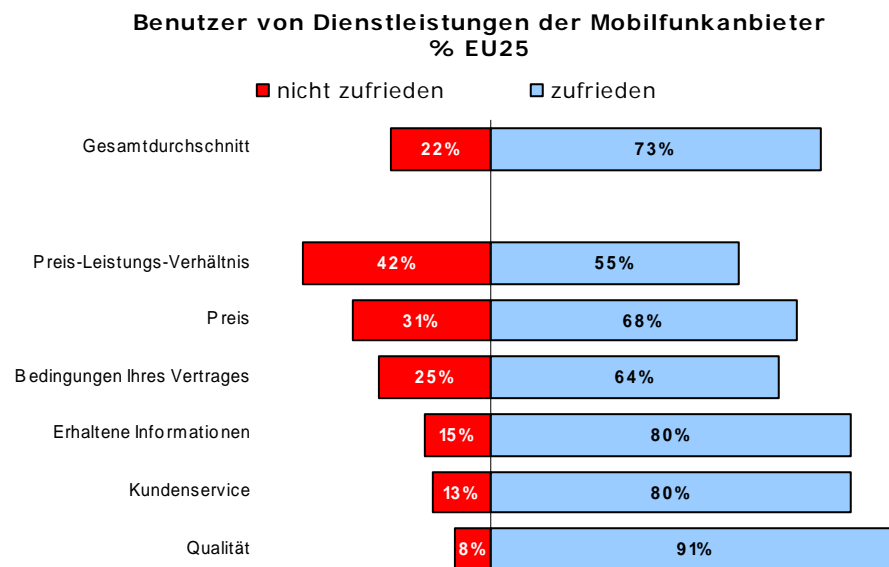
Mobiltelefoniedienste

Die Zufriedenheitsrate bei Mobiltelefoniediensten beträgt insgesamt 73%, die Unzufriedenheitsrate 22%.

Die Benutzer scheinen mit der allgemeinen Qualität der Mobiltelefoniedienste (91%), dem Kundenservice (80%) oder auch den Informationen, die sie von ihrem Betreiber erhalten (80%), deutlich zufriedener zu sein.

Untersucht man die weniger zufriedenstellenden Aspekte dieser Dienste, zeigt sich, dass ein Viertel der Befragten, die dieses Kommunikationsmedium nutzen, mit ihren Vertragsbedingungen unzufrieden sind (25%). Zudem beklagen sich anscheinend drei von zehn Benutzern über den Preis, den sie bezahlen (31%). Vor allem aber sind 42% der Benutzer mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis unzufrieden.

Mit anderen Worten: Während die Qualität der Mobiltelefoniedienste die Benutzer zufrieden zu stellen scheint, erweist sich der Preis als problematischer.



Die Analyse der allgemeinen Zufriedenheit nach Mitgliedstaaten führt zu folgenden Ergebnissen:

- ◆ Die Bürger, die insgesamt mit den Dienstleistungen ihres Mobilfunkanbieters am zufriedensten sind, wohnen in Zypern (88%), Ungarn (86%), Litauen (86%) und Malta (86%).
- ◆ Die Mobiltelefoniedienste stoßen hauptsächlich in Frankreich (35%, bei einem EU25-Durchschnitt von 22%), aber auch in Spanien (29%) und Italien (29%) auf unzufriedenere Benutzer.
- ◆ Auch fast ein Viertel der Benutzer in Polen (24%) und Griechenland (23%) ist nicht zufrieden.

Dienstleistungen der Mobilfunkanbieter		
	zufrieden	nicht zufrieden
EU25	73%	22%
EU15	72%	23%
NMS	72%	23%
BE	78%	19%
DK	80%	16%
<i>D-W</i>	79%	17%
DE	80%	16%
<i>D-E</i>	83%	15%
EL	74%	23%
ES	66%	29%
FR	<u>60%</u>	35%
IE	76%	18%
IT	65%	29%
LU	79%	17%
NL	77%	16%
AT	83%	10%
PT	82%	13%
FI	82%	16%
SE	74%	19%
UK	77%	18%
CY	88%	<u>9%</u>
CZ	82%	13%
EE	79%	16%
HU	86%	12%
LV	79%	16%
LT	86%	12%
MT	86%	11%
PL	70%	24%
SK	83%	15%
SI	84%	14%

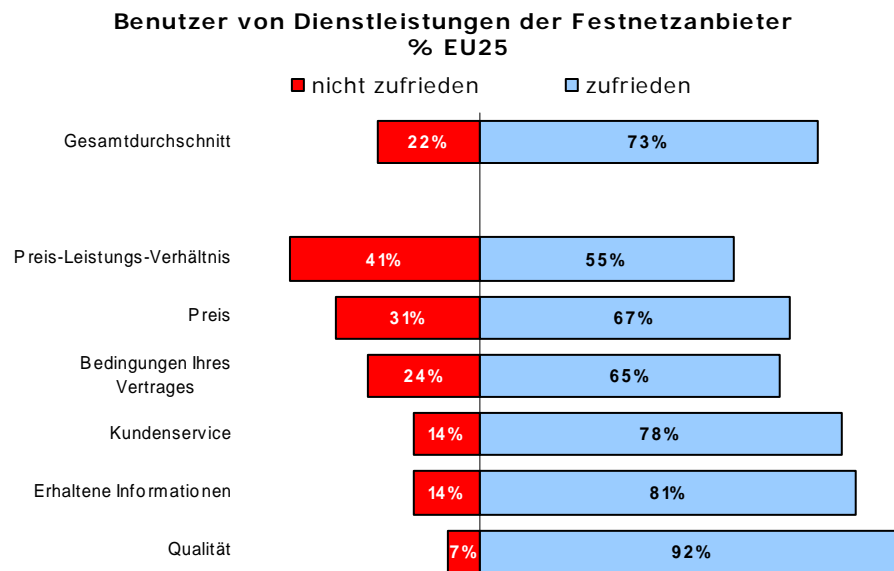
Festnetztelefoniedienste

Der Gesamtzufriedenheits- und der Gesamtunzufriedenheitsgrad der Benutzer von Festnetztelefoniediensten sind mit den bei der Mobiltelefonie beobachteten Werten identisch. Auch hier liegt die Zufriedenheit bei 73%, die Unzufriedenheit bei 22%.

Im Einzelnen scheint die allgemeine Qualität dieser Dienste die Benutzer am meisten zufrieden zu stellen. Bei diesem Aspekt beträgt der Zufriedenheitsgrad 92%, der Unzufriedenheitsgrad lediglich 7%.

Die Informationen, die die Benutzer von ihrem Betreiber erhalten, verzeichnen eine Zufriedenheitsrate von 81%, der Kundenservice von 78%. Bei diesen beiden Aspekten beträgt der Unzufriedenheitsgrad 14%.

Wie dies schon bei den Mobiltelefoniediensten zu beobachten war, stoßen die Kriterien im Zusammenhang mit dem Preis der Festnetztelefoniedienste auf mehr Kritik. So sind 24% der Benutzer mit ihren Vertragsbedingungen, 31% mit dem Preis im Allgemeinen und 41% mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis nicht zufrieden.



Die Gesamtzufriedenheit mit den Festnetztelefoniediensten schwankt von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat der Europäischen Union:

- ◆ Die Zufriedenheitsrate reicht von 86% in Zypern bis 57% in Italien.
- ◆ In Zypern scheinen die Festnetztelefoniedienste somit am meisten zufrieden zu stellen. Auch in Deutschland (84%), Österreich (84%) und im Vereinigten Königreich (84%) werden mehr insgesamt zufriedene Benutzer gezählt.
- ◆ Umgekehrt ist die Unzufriedenheit der Benutzer mit der Festnetztelefonie in Italien (37%) deutlich höher als im übrigen Europa.
- ◆ Erwähnenswert ist auch der hohe Unzufriedenheitsgrad in Polen (34%), Griechenland (33%) und Spanien (28%).

Dienstleistungen der Festnetzanbieter		
	zufrieden	nicht zufrieden
EU25	73%	22%
EU15	74%	21%
NMS	75%	21%
BE	78%	19%
DK	82%	13%
<i>D-W</i>	<i>83%</i>	<i>13%</i>
DE	84%	13%
<i>D-E</i>	<i>84%</i>	<i>14%</i>
EL	65%	33%
ES	67%	28%
FR	70%	24%
IE	76%	17%
IT	<u>57%</u>	37%
LU	82%	12%
NL	79%	16%
AT	84%	12%
PT	68%	25%
FI	78%	19%
SE	81%	14%
UK	84%	11%
CY	86%	<u>10%</u>
CZ	72%	22%
EE	70%	23%
HU	74%	24%
LV	71%	23%
LT	81%	13%
MT	81%	15%
PL	59%	34%
SK	74%	20%
SI	82%	16%

Stromversorgungsdienste

Die allgemeine Zufriedenheit mit den Stromversorgungsdiensten in der Europäischen Union liegt bei 74%, die Unzufriedenheit bei 21%.

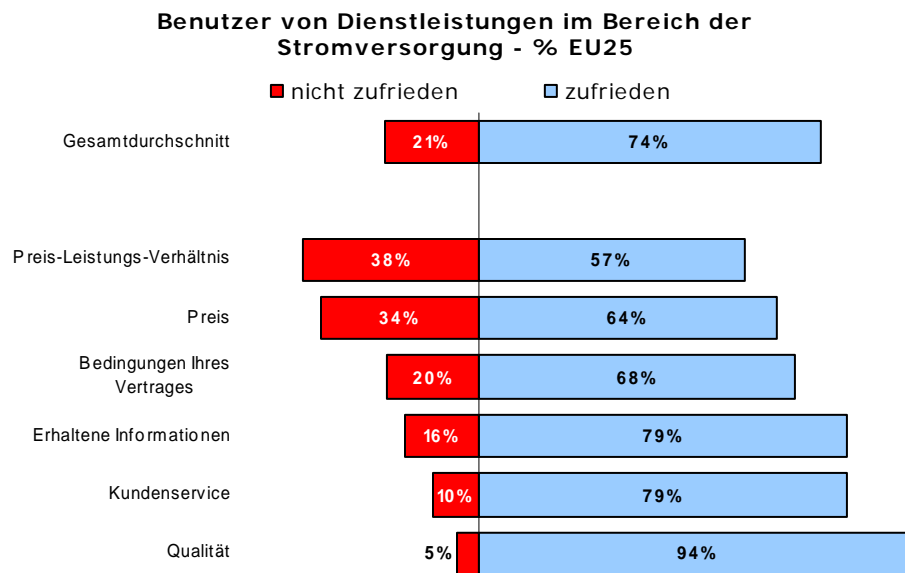
Die Gesamtqualität dieser Dienstleistung von allgemeinem Interesse scheint für die Benutzer weitestgehend zufriedenstellend zu sein (94%). Die Unzufriedenen machen lediglich 5% aus.

Während beim Kundenservice und den erhaltenen Informationen ein ähnlicher Zufriedenheitsgrad (79%) erreicht wird, scheinen die von den Stromversorgern erhaltenen Informationen mehr Befragte zu verärgern. So beträgt die Unzufriedenheit bei diesem Aspekt 16%.

Die Bedingungen des mit dem Versorger abgeschlossenen Vertrags sind für 68% der Benutzer zufriedenstellend. Allerdings scheinen sich 20% darüber zu beklagen.

Was die Preiswahrnehmung betrifft, ist ungefähr ein Verhältnis von zwei Dritteln Zufriedene und einem Drittel Unzufriedene zu beobachten (64% - 34%).

Das Preis-Leistungs-Verhältnis schließlich ist der Aspekt der Stromversorgungsdienste, der am meisten kritisiert wird. Hier kommen wir auf einen Zufriedenheitsgrad von nur 57% und einen Unzufriedenheitsgrad von immerhin 38%.



Aus der Analyse der Gesamtzufriedenheit der Benutzer mit den Stromversorgungsdiensten nach Ländern lassen sich folgende Sachverhalte ableiten:

- ◆ Die Bürger, die insgesamt mit den Diensten am zufriedensten sind, wohnen hauptsächlich im Vereinigten Königreich (86%), in Luxemburg (83%), Lettland, (83%), Litauen (82%), Slowenien (82%) und Belgien (81%).
- ◆ Dagegen rufen die Stromversorgungsdienste bei den Griechen (37%), Italienern (31%), Schweden (31%), Polen (27%) oder auch Slowaken (26%) größere Unzufriedenheit hervor.

Dienstleistungen im Bereich der Stromversorgung		
	zufrieden	nicht zufrieden
EU25	74%	21%
EU15	74%	20%
NMS	76%	19%
BE	81%	16%
DK	80%	13%
<i>D-W</i>	76%	20%
DE	75%	21%
<i>D-E</i>	73%	24%
EL	60%	37%
ES	72%	22%
FR	77%	17%
IE	77%	15%
IT	62%	31%
LU	83%	<u>9%</u>
NL	79%	13%
AT	78%	17%
PT	70%	23%
FI	73%	24%
SE	<u>59%</u>	31%
UK	86%	<u>9%</u>
CY	77%	18%
CZ	71%	21%
EE	72%	22%
HU	74%	23%
LV	83%	12%
LT	82%	13%
MT	71%	22%
PL	64%	27%
SK	69%	26%
SI	82%	15%

Gasversorgungsdienste

Insgesamt gesehen stellen die Gasversorgungsdienste im Durchschnitt 74% der Benutzer dieser Energieart zufrieden, 19% sind unzufrieden mit ihnen.

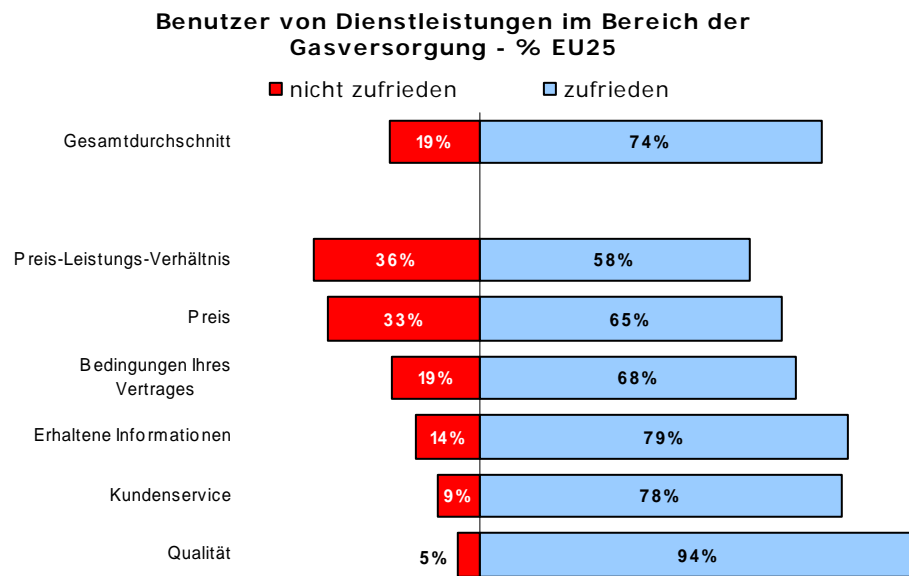
Die allgemeine Qualität dieser Dienste wird von allen Benutzern mit einem Zufriedenheitsgrad von 94% weitestgehend anerkannt.

Der Kundenservice scheint 78% der Benutzer zufrieden zu stellen, 9% sind jedoch gegenteiliger Ansicht.

Während die Zufriedenheit mit den von den Gasversorgern erhaltenen Informationen 79% erreicht, erklären sich 14% der Benutzer unzufrieden damit.

Die Bedingungen des Vertrags mit dem Versorger stoßen auf 68% zufriedene, aber 19% unzufriedene Benutzer.

Erneut scheinen die Aspekte im Zusammenhang mit dem Preis von den Befragten am stärksten kritisiert zu werden. So wird der Preis von einem Drittel der Benutzer dieser Energieart als ungerechtfertigt eingestuft (33%), und das Preis-Leistungs-Verhältnis ruft gar eine Unzufriedenheit von 36% hervor.



Es sei darauf hingewiesen, dass Zypern und Griechenland nicht in den Daten erfasst sind. Außerdem entsprechen Gasbenutzer nur 41 Befragte in Finnland und 43 in Schweden.

- ◆ Die Gesamtzufriedenheit mit den Gasversorgungsdiensten im Vereinigten Königreich und in Slowenien beträgt 86%. In Luxemburg liegt das Ergebnis bei 84%.
- ◆ In Italien äußern sich die Gasverbraucher im Allgemeinen unzufriedener mit den Versorgungsdiensten dieser Energieart (30%).
- ◆ In Ungarn und im früheren Ostdeutschland (gegenüber 21% im früheren Westdeutschland) erreicht der Unzufriedenheitsgrad 28%, in der Slowakei 26%.

Dienstleistungen im Bereich der Gasversorgung		
	zufrieden	nicht zufrieden
EU25	74%	19%
EU15	75%	18%
NMS	76%	18%
BE	82%	15%
DK	83%	10%
<i>D-W</i>	74%	21%
DE	73%	22%
<i>D-E</i>	69%	28%
EL	-	-
ES	72%	21%
FR	77%	16%
IE	78%	10%
IT	63%	30%
LU	84%	9%
NL	80%	12%
AT	74%	19%
PT	72%	20%
FI	77%	10%
SE	70%	15%
UK	86%	<u>8%</u>
CY	-	-
CZ	70%	21%
EE	82%	9%
HU	70%	28%
LV	82%	12%
LT	83%	12%
MT	83%	9%
PL	66%	23%
SK	68%	26%
SI	86%	10%

Wasserversorgungsdienste

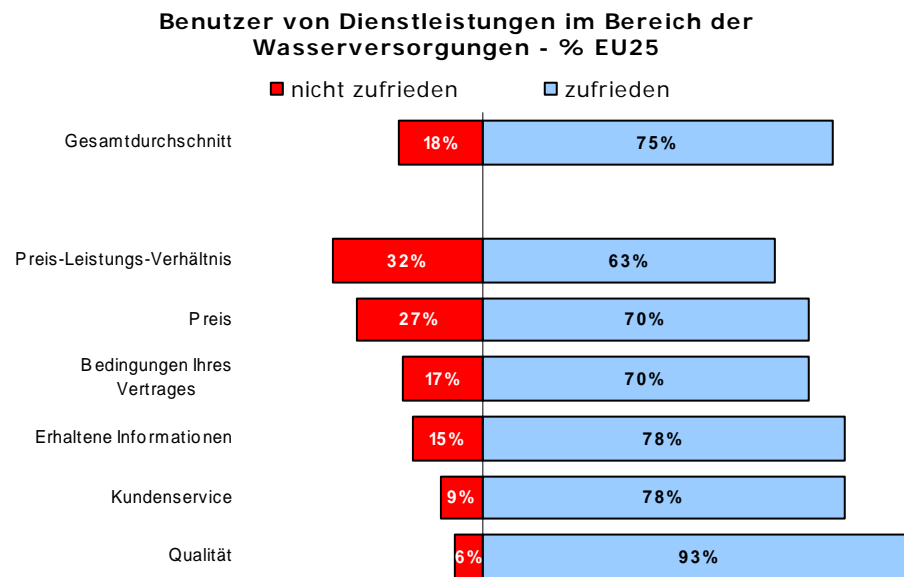
Die Wasserversorgungsdienste erreichen in der Europäischen Union einen Gesamtzufriedenheitsgrad von 75% und einen Gesamtunzufriedenheitsgrad von 18%.

Die Qualität erweist sich dabei als der am wenigsten kontroverse Aspekt, da die Zufriedenheit in diesem Bereich auf 93%, die Unzufriedenheit aber nur auf 6% kommt.

Der Kundenservice und die von den Wasserversorgern erhaltenen Informationen rufen einen ähnlichen Zufriedenheitsgrad hervor (78%). Allerdings scheinen die erhaltenen Informationen mehr Benutzer (15%) zu verärgern als der Kundenservice (9%).

Ein ähnlicher Anteil von Benutzern äußert auch seine Zufriedenheit mit den Vertragsbedingungen und dem Preis (70%). Dieser letzte Aspekt scheint jedoch problematischer zu sein, da er bei 27% der Benutzer auf Unzufriedenheit stößt.

Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist der am wenigsten zufriedenstellende Aspekt der Wasserversorgungsdienste. Hier liegt der Unzufriedenheitsgrad bei 32%.



Die Gesamtzufriedenheit mit den Wasserversorgungsdiensten ist von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat verschieden:

- ◆ Die Benutzer, die mit diesen Diensten am zufriedensten sind, finden sich in Belgien (86%), Luxemburg (85%), Österreich (85%) und den Niederlanden (84%).
- ◆ Umgekehrt äußern mehr Benutzer, die im früheren Ostdeutschland (28%), der Slowakei (28%) und in Italien (28%) wohnen, ihre Unzufriedenheit mit diesem Dienst. Bemerkenswert ist der starke Unterschied beim Unzufriedenheitsgrad zwischen dem früheren Ostdeutschland (28%) und dem früheren Westdeutschland (15%), macht er hier doch 13 Prozentpunkte aus.

Dienstleistungen im Bereich der Wasserversorgungen		
	zufrieden	nicht zufrieden
EU25	75%	18%
EU15	76%	17%
NMS	77%	17%
BE	86%	11%
DK	83%	7%
<i>D-W</i>	79%	15%
DE	77%	18%
<i>D-E</i>	68%	28%
EL	73%	23%
ES	74%	19%
FR	73%	20%
IE	75%	8%
IT	<u>65%</u>	28%
LU	85%	8%
NL	84%	7%
AT	85%	9%
PT	74%	18%
FI	83%	13%
SE	76%	<u>6%</u>
UK	83%	11%
CY	83%	12%
CZ	69%	22%
EE	76%	16%
HU	73%	23%
LV	76%	18%
LT	78%	17%
MT	74%	19%
PL	71%	19%
SK	67%	28%
SI	83%	14%

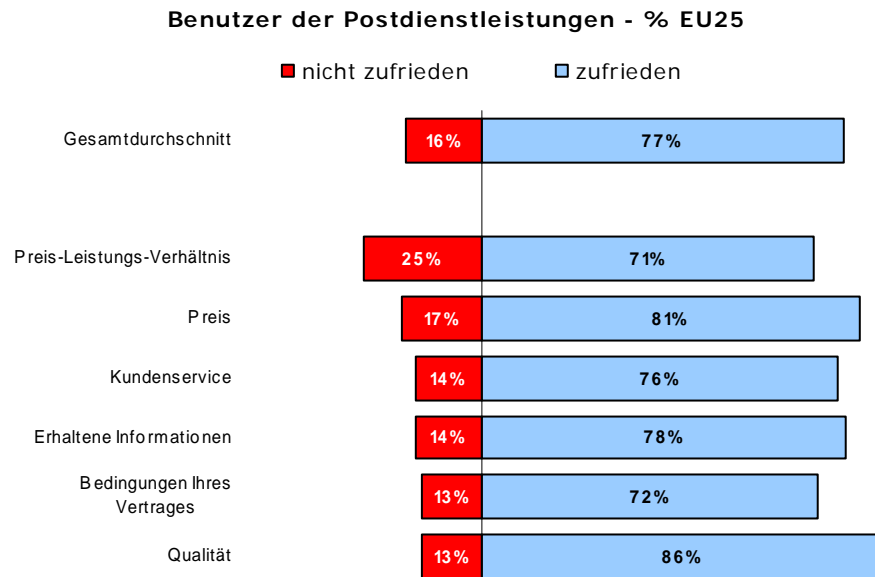
Postdienste

In der Europäischen Union beträgt die Gesamtzufriedenheit mit den Postdiensten 77%, die Gesamtunzufriedenheit 16%.

Bei dieser Dienstleistung von allgemeinem Interesse ist für vier Parameter ein ähnliches negatives Urteil zu beobachten. So erreicht die Unzufriedenheitsrate bei der Qualität und den Vertragsbedingungen 13%, bei den erhaltenen Informationen und dem Kundenservice 14%. Beim Zufriedenheitsgrad mit diesen vier Aspekten gehen die Werte jedoch stärker auseinander. Die Zufriedenheit mit der Qualität liegt bei 86%, die mit den Vertragsbedingungen bei 72% (zudem äußert ein höherer Anteil von Benutzern keine Meinung).

Der Preis weist zwar eine etwas höhere Unzufriedenheit auf (17%), parallel dazu ist aber auch ein hoher Zufriedenheitsgrad zu beobachten (81%).

Das Preis-Leistungs-Verhältnis schließlich ist der Aspekt der Postdienste, der mit einer Unzufriedenheit von 25% die Benutzer am meisten verärgert.



Die Postdienste erreichen in der übergroßen Mehrheit der Mitgliedstaaten einen sehr hohen Zufriedenheitsgrad.

- ◆ Die Gesamtzufriedenheitsrate liegt in Slowenien bei 90%, in Litauen bei 89%, in Lettland bei 87%, in Dänemark, Luxemburg, den Niederlanden, Estland und Malta bei 86%.
- ◆ Allein die Italiener entfernen sich bei der Unzufriedenheit stärker vom europäischen Durchschnitt und erklären sich zu 31% mit ihren Postdiensten unzufrieden.
- ◆ Auch 20% der Benutzer in Deutschland, Schweden, der Tschechischen Republik und der Slowakei sind insgesamt mit den Postdiensten nicht zufrieden.

Postdienstleistungen		
	zufrieden	nicht zufrieden
EU25	77%	16%
EU15	78%	16%
NMS	77%	17%
BE	83%	15%
DK	86%	9%
<i>D-W</i>	75%	20%
DE	75%	20%
<i>D-E</i>	76%	20%
EL	82%	14%
ES	79%	15%
FR	83%	11%
IE	80%	9%
IT	<u>61%</u>	31%
LU	86%	10%
NL	86%	7%
AT	78%	18%
PT	82%	8%
FI	85%	13%
SE	71%	20%
UK	82%	12%
CY	84%	<u>4%</u>
CZ	73%	20%
EE	86%	6%
HU	78%	17%
LV	87%	7%
LT	89%	7%
MT	86%	8%
PL	77%	14%
SK	75%	20%
SI	90%	8%

Städtische Nahverkehrsdienste

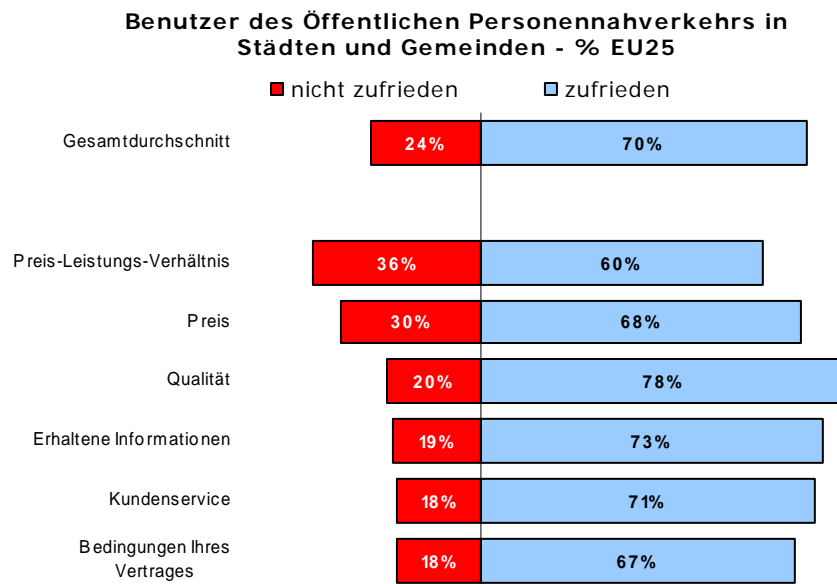
Die städtischen Nahverkehrsdienste (Bus, Straßenbahn oder U-Bahn) stoßen in der Europäischen Union auf eine Gesamtzufriedenheit von 70% der Benutzer und eine Gesamtunzufriedenheit von 24%.

Einige Aspekte dieser Dienste scheinen zwar weniger Unzufriedenheit auszulösen als andere, es sind jedoch höhere Unzufriedenheitsraten zu beobachten, als bei den anderen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse gemessen wurden. Sie reichen von 18% bis 36%.

Mit den Vertragsbedingungen sind 67% der Benutzer zufrieden, 18% unzufrieden. Der Kundenservice erntet ebenfalls bei 18% der Benutzer Kritik, die erhaltenen Informationen sind für 19% nicht zufriedenstellend.

Bei der allgemeinen Qualität der städtischen Nahverkehrsdienste beträgt die Zufriedenheitsrate 78%, die Unzufriedenheitsrate 20%.

Der Preis dieses Verkehrsmittels wird von 30% der Benutzer negativ beurteilt. Das Preis-Leistungs-Verhältnis ruft sogar bei 36% der europäischen Bürger, die Bus, Straßen- oder U-Bahn benutzen, Unzufriedenheit hervor.



Die nationale Analyse des Gesamtzufriedenheits-/unzufriedenheitsgrads mit dem städtischen Nahverkehr in den Mitgliedstaaten macht folgende Sachverhalte deutlich:

- ◆ In Belgien (84%), Luxemburg (83%), Lettland (82%) und Litauen (81%) ist eine größere Zahl von Benutzern mit diesem Verkehrsmittel zufrieden.
- ◆ Auf der anderen Seite ist die Unzufriedenheit besonders in Italien stärker, wo sich 41% der Benutzer in diesem Sinne äußern. In Ungarn, der Slowakei und im früheren Ostdeutschland (gegenüber 26% im früheren Westdeutschland, eine Differenz von 5 Punkten also) beträgt der Unzufriedenheitsgrad immerhin 31%.

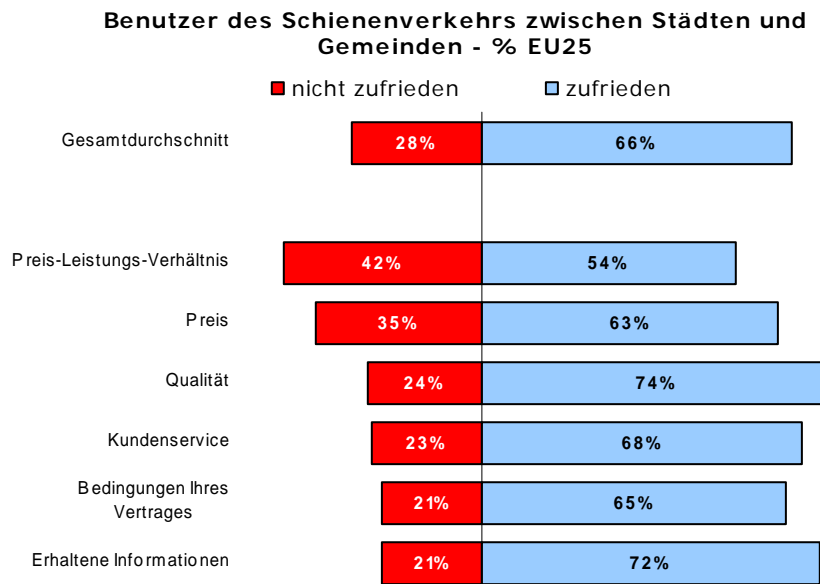
des Öffentlichen Personennahverkehrs in Städten und Gemeinden		
	zufrieden	nicht zufrieden
EU25	70%	24%
EU15	70%	24%
NMS	70%	24%
BE	84%	14%
DK	75%	18%
<i>D-W</i>	69%	26%
DE	68%	27%
<i>D-E</i>	63%	31%
EL	70%	25%
ES	74%	21%
FR	74%	18%
IE	73%	17%
IT	<u>51%</u>	41%
LU	83%	13%
NL	66%	26%
AT	69%	23%
PT	64%	26%
FI	78%	19%
SE	72%	21%
UK	76%	17%
CY	55%	29%
CZ	71%	20%
EE	68%	21%
HU	63%	31%
LV	82%	<u>11%</u>
LT	81%	15%
MT	78%	17%
PL	70%	21%
SK	62%	31%
SI	74%	23%

Schieneverkehr zwischen Städten und Gemeinden

Der Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden ist die Dienstleistung von allgemeinem Interesse, die bei ihren Benutzern die meiste Unzufriedenheit hervorruft. Zwar nehmen zwei Drittel der europäischen Benutzer diesen Dienst insgesamt positiv wahr (66%), 28% von ihnen erklären jedoch ihre Unzufriedenheit.

Der Unzufriedenheitsgrad bei den erhaltenen Informationen und den Vertragsbedingungen erreicht 21%. Der Kundenservice macht 23% der Benutzer des Schienenverkehrs zwischen Städten und Gemeinden unzufrieden, die Qualität wird von 24% der Befragten, die dieses Verkehrsmittel in Anspruch nehmen, negativ wahrgenommen.

Die Aspekte im Zusammenhang mit dem Preis dieser Dienste scheinen sogar noch mehr Kritik zu ernten. So zeigen sich 35% der europäischen Benutzer mit dem Preis unzufrieden und gar 42% äußern eine negative Meinung über das Preis-Leistungs-Verhältnis.



Da unter den Mitgliedstaaten Zypern und Malta keinen Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden besitzen, liegen für diese Länder keine Daten vor.

- ◆ Der Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden scheint insbesondere die Benutzer in Litauen (84%), Slowenien (82%), Belgien (81%), Lettland (81%) und Finnland (80%) zufrieden zu stellen.
- ◆ Umgekehrt scheint der Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden mehr Benutzer in Deutschland, und zwar 44% im früheren Ostdeutschland und 34% im früheren Westdeutschland (also ein Unterschied von 10 Punkten), und in Italien (44%) nicht zufrieden zu stellen.

der Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden		
	zufrieden	nicht zufrieden
EU25	66%	28%
EU15	66%	28%
NMS	65%	29%
BE	81%	16%
DK	77%	16%
<i>D-W</i>	63%	34%
DE	61%	35%
<i>D-E</i>	50%	44%
EL	74%	22%
ES	74%	20%
FR	71%	24%
IE	69%	19%
IT	<u>49%</u>	44%
LU	80%	13%
NL	62%	31%
AT	68%	26%
PT	73%	19%
FI	80%	18%
SE	69%	22%
UK	66%	27%
CY	-	-
CZ	64%	27%
EE	73%	12%
HU	74%	19%
LV	81%	11%
LT	84%	<u>9%</u>
MT	-	-
PL	61%	29%
SK	65%	27%
SI	82%	15%

4. Der Preis der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse

Bei dieser Umfrage des Jahres 2004 sollte zum einen erhoben werden, inwieweit die Befragten den Preis im Verhältnis zu ihren finanziellen Möglichkeiten für erschwinglich halten (Abschnitt 3.1.), und zum anderen, ob ihnen der bezahlte Preis gerechtfertigt erscheint (Preis-Leistungs-Verhältnis (Abschnitt 3.2.)). Die 2004 gestellten Fragen weichen daher von den früher gestellten Fragen ab. Deshalb werden in diesem Teil der Zusammenfassung keine Vergleiche mit vorigen Jahren gemacht. Wir werden kurz die erhaltenen Ergebnisse der vorigen Umfragen abrufen¹¹.

Ergebnisse für 2000, 2002 und 2003

2002 erklärten 49% der EU-Bürger, dass der Preis den sie für Mobilfunkdienste bezahlten nicht angemessen war (Gesamtsumme der Antworten 'nicht angemessen' und 'übertrieben') und 42% der Befragten in den Mitgliedstaaten formulierten die gleiche Meinung 2003.

In diesen Ländern waren die Menschen am meisten unzufrieden mit dem Preis, den sie für Festnetztelefoniedienste bezahlten: 62% der Befragten erklärten, dass er nicht angemessen oder sogar übertrieben war (+17 Punkte mit EU15 verglichen, 45%).

Wir beobachten auch einen höheren Unterschied (+13 Punkte) in der Wahrnehmung der Preise der Stromversorgungsdienste zwischen den 'Mitgliedstaaten 2004' (52%) und den EU15 Ländern (39%).

In beiden Ländergruppen schienen weniger Befragte mit dem Preis, den sie für Postdienstleistungen bezahlten, unzufrieden zu sein: In der EU15 antworteten 27%, dass der Preis nicht angemessen oder übertrieben war, und in den Mitgliedstaaten 2004 waren es 35%.

% Nicht angemessen & Übertrieben	EU15		NMS
	EB53: 04-05/ 2000	EB58: 09-10/ 2002	CCEB 2003.3: 06-07/ 2003
Dienstleistungen von Mobilfunkanbietern	51%	49%	42%
Dienstleistungen von Festnetzanbietern	47%	45%	62%
Schiennenverkehr zwischen Städten und Gemeinden	47%	45%	45%
Öffentlichen Personennahverkehr in Städten und Gemeinden	41%	42%	40%
Dienstleistungen im Bereich der Stromversorgung	39%	39%	52%
Dienstleistungen im Bereich der Wasserversorgung	40%	37%	45%
Dienstleistungen im Bereich der Gasversorgung	35%	33%	45%
Postdienstleistungen	29%	27%	35%

Bemerkung: nach Zugang gefilterte Stichprobe

¹¹ Die Frage war: Ganz allgemein: Würden Sie sagen, dass der Preis, den Sie für Dienstleistungen im Bereich <...>, angemessen oder nicht angemessen ist?

4.1. Die Preiswahrnehmung

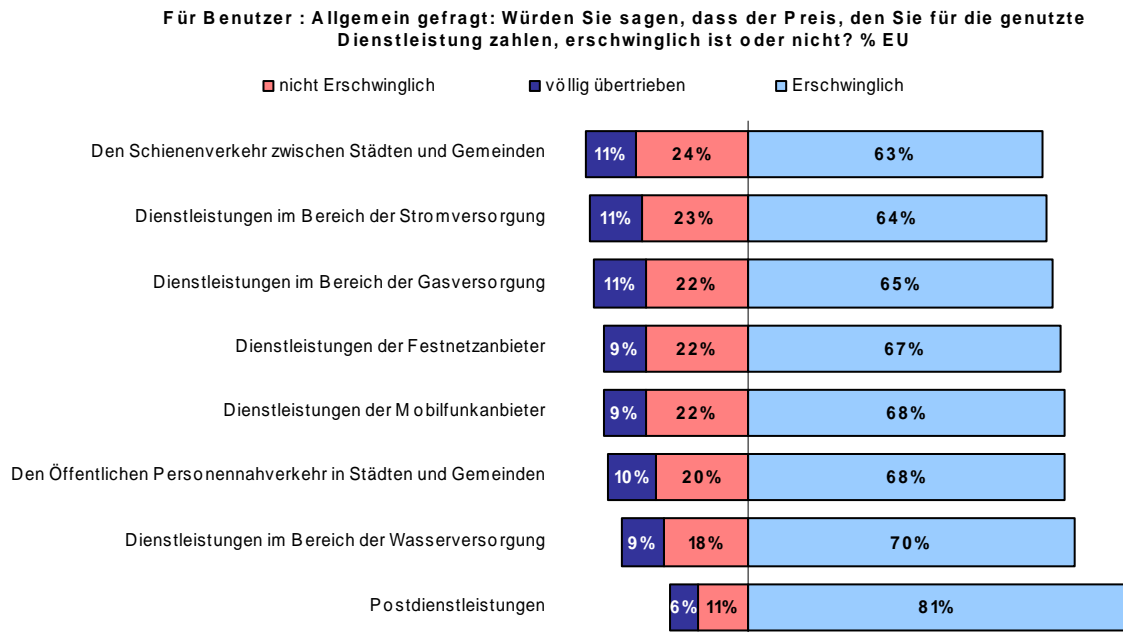
2004 sind über ein Drittel der Benutzer des **Schieneverkehrs zwischen Städten und Gemeinden** und **Stromversorgungsdienste** der Ansicht, dass deren Preis nicht erschwinglich oder gar völlig übertrieben ist (35% bzw. 34%)¹².

Ein Drittel der **Gasverbraucher** versichert, dass der Preis dieser Energieart im Verhältnis zu ihren finanziellen Möglichkeiten zu hoch ist (33%: 22% 'nicht Erschwinglich' und 11% 'völlig übertrieben').

Auch den Preis der **Mobil- und Festnetztelefoniedienste** nehmen die Befragten nicht anders wahr: Über zwei Drittel finden den Preis erschwinglich, 31% jedoch halten ihn für zu hoch (22% 'nicht Erschwinglich' und 9% 'völlig übertrieben').

Drei von zehn Benutzern des **städtischen Nahverkehrs** äußern die Meinung, dass dessen Preis im Verhältnis zu ihren finanziellen Möglichkeiten nicht erschwinglich oder gar völlig übertrieben ist (20% 'nicht Erschwinglich' und 10% 'völlig übertrieben').

Zwar halten mehr als acht von zehn Benutzern der **Postdienste** deren Preis für erschwinglich, immerhin 17% sind aber nicht dieser Auffassung.



¹² QF3a. Allgemein gefragt: Würden Sie sagen, dass der Preis, den Sie für die genutzte Dienstleistung zahlen, erschwinglich ist oder nicht? Dabei möchte ich gerne wissen, ob der Preis der Dienstleistung, den Sie bezahlen, im Verhältnis zu Ihren finanziellen Möglichkeiten annehmbar ist oder nicht?

4.2. Das Preis-Leistungs-Verhältnis

In diesem zweiten Abschnitt zur Bewertung des Preises der acht Dienstleistungen von allgemeinem Interesse lässt sich analysieren, inwieweit die Benutzer der Ansicht sind, dass der Preis, den sie zahlen, in Bezug auf die erhaltenen Leistungen gerechtfertigt ist oder nicht. Mit anderen Worten, die Benutzer bewerten das Preis-Leistungs-Verhältnis dieser Dienstleistungen.¹³

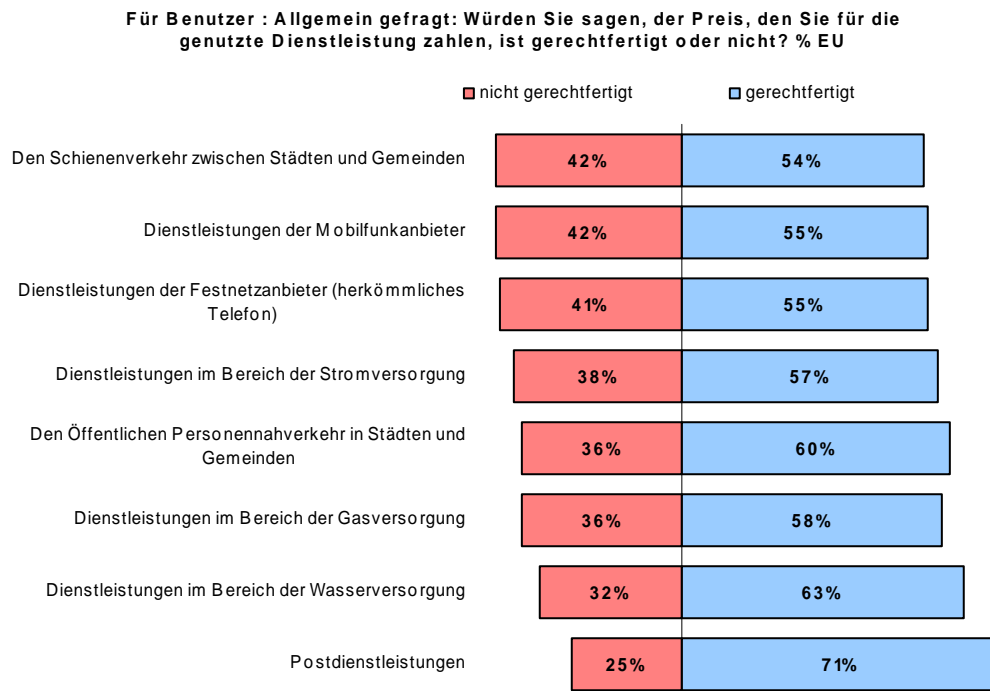
Generell ist die Mehrheit der Benutzer der Auffassung, dass der Preis, den sie für diese Dienstleistungen bezahlen, gerechtfertigt ist. Allerdings sind je nach Dienstleistung Meinungsunterschiede zu beobachten.

So äußern sich mehr als vier von zehn Benutzern kritisch über den Preis der **Mobiltelefoniedienste** (42% halten ihn nicht für gerechtfertigt), des **Schieneverkehrs zwischen Städten und Gemeinden** (42%) und des **Festnetztelefoniedienstes** (41%).

Ein ähnlicher Anteil der Benutzer von **Strom-** und **Gasversorgungsdiensten** und des **städtischen Nahverkehrs** meint, dass der Preis, den sie für deren Leistungen entrichten, nicht gerechtfertigt ist (38%, 36% bzw. 36%).

Dagegen zeigt sich weniger als ein Drittel der Befragten, die die **Wasserversorgungsdienste** in Anspruch nehmen, unzufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis (32%).

Das Preis-Leistungs-Verhältnis der **Postdienste** schließlich scheint nur einem Viertel ihrer Benutzer zu missfallen (25%).



¹³ QF4a. Allgemein gefragt: Würden Sie sagen, der Preis, den Sie für die genutzte Dienstleistung zahlen, ist gerechtfertigt oder nicht? Dabei möchte ich gerne wissen, ob der Preis, den Sie für die Dienstleistung bezahlen, preiswert ist oder nicht?

5. Die Qualität der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse

In diesem Teil beschäftigen wir uns der Reihe nach mit den folgenden qualitativen Aspekten:

- ◆ der Bewertung der Gesamtqualität
- ◆ den erhaltenen Informationen
- ◆ den Vertragsbedingungen
- ◆ der Sicherheit der Dienstleistungen

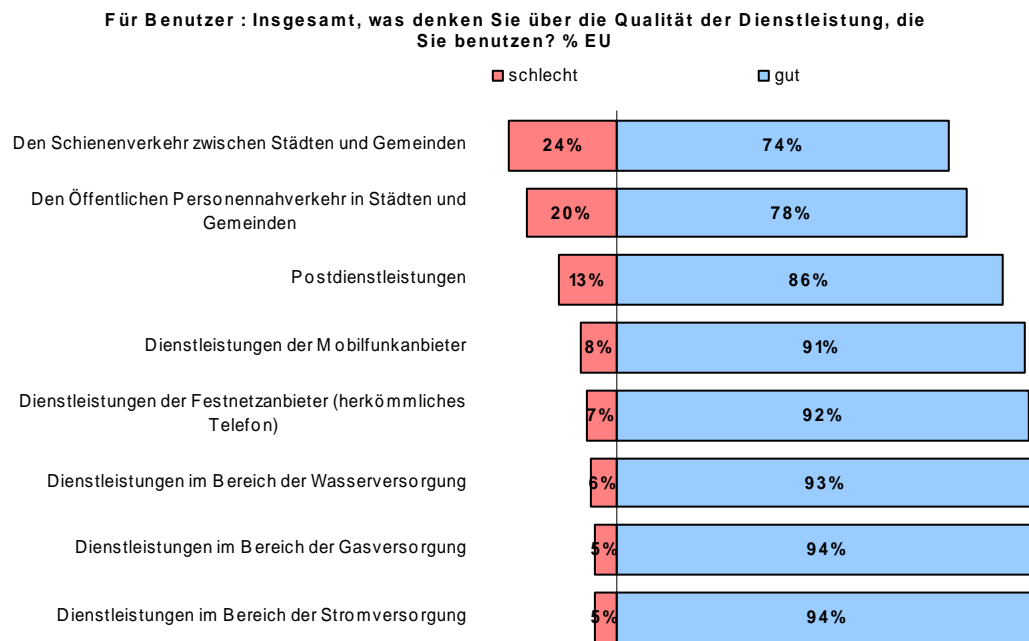
5.1. Die Gesamtqualität

In der Europäischen Union ist ein sehr hoher Zufriedenheitsgrad der Benutzer aller acht untersuchten Dienstleistungen mit deren Qualität festzustellen.¹⁴

Über neun von zehn Benutzern sind der Ansicht, dass die Qualität der **Stromversorgungs-** (94%), **Gasversorgungs-** (94%), **Wasserversorgungs-** (93%), **Festnetztelefonie-** (92%) und **Mobiltelefoniedienste** (91%) gut ist.

Die gute Qualität der **Postdienste** wird von 86% der Benutzer anerkannt, von 13% jedoch in Zweifel gezogen.

Die Qualität der **Verkehrsdienste** wird zwar von etwa drei Vierteln der Benutzer als zufriedenstellend eingeschätzt, aber auch stärker kritisiert. So ist jeder fünfte Benutzer des städtischen Nahverkehrs der Meinung, dass seine Qualität schlecht ist (20%). Dies ist auch bei jedem vierten Benutzer des Schienenverkehrs zwischen Städten und Gemeinden der Fall (24%).



¹⁴ QF5. Insgesamt, was denken Sie über die Qualität der Dienstleistung, die Sie benutzen? Würden Sie sagen sie ist sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht, oder sehr schlecht?

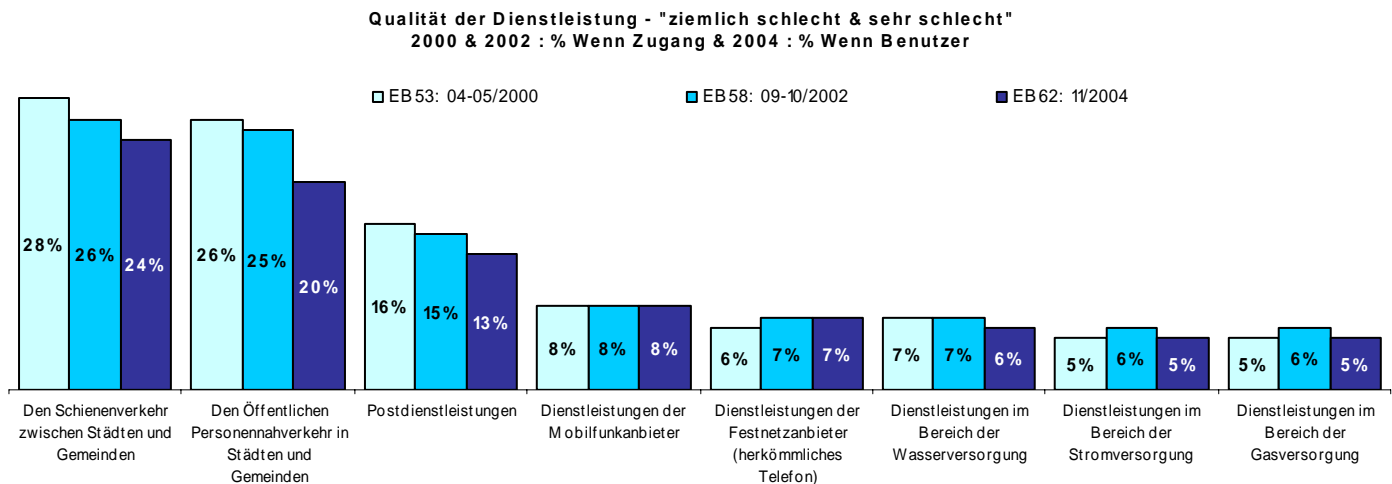
Um die **Entwicklung** der Qualität dieser Dienstleistungen in den letzten vier Jahren zu verfolgen, sehen wir uns die **unzufriedenen Verbraucher** genauer an.

In der Europäischen Union finden sich konstant mehr Benutzer, die mit der Qualität des städtischen Nahverkehrs und des Schienenverkehrs zwischen Städten und Gemeinden unzufrieden sind, als dies bei den anderen Dienstleistungen der Fall ist. Allerdings ist die Zahl der Unzufriedenen 2004 etwas geringer als 2000.

So beurteilten 2000 28% der Befragten die Qualität des Schienenverkehrs zwischen Städten und Gemeinden als schlecht, heute sind es 24% (-4 Punkte). Die negative Einschätzung der Qualität des städtischen Nahverkehrs teilten 2000 26%, aktuell sind es nur noch 20% (-6 Punkte).

Auch bei der Qualität der Postdienste sind 2004 weniger unzufriedene Benutzer zu verzeichnen als vier Jahre zuvor (13%, -3 Punkte).

Die negative Wahrnehmung der Qualität der anderen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse bleibt auf sehr niedrigem Niveau und zeitlich relativ stabil.



5.2. Die erhaltenen Informationen

Die Verbraucher der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse erhalten über Rechnungen, Verträge, Werbung, Broschüren usw. Informationen von den Dienstleistungserbringern. In diesem Abschnitt wird analysiert, inwieweit die Benutzer mit diesen Informationen zufrieden sind.¹⁵ Die 2004 verwendete Frage und Antwortmöglichkeiten unterscheiden sich von den 2000 und 2002 eingesetzten¹⁶.

Ergebnisse für 2000, 2002 and 2003

2000 und 2002 meinten mehr Befragte in der EU15, dass die Informationen, die sie von ihren Mobilfunkdienstleistern erhalten haben, unverständlich waren: 23% 2002 und 22% 2000.

Unter den 'Mitgliedstaaten 2004' schienen die Befragten mehr unzufrieden zu sein mit Informationen, die sie von ihren Festnetzdienstleistern 2003 bekommen haben (15%).

In der EU15 und den 'Mitgliedstaaten 2004' scheint die erhaltene Information von Postdienstleistungen klarer zu sein, weil weniger Menschen sich über den Mangel an Klarheit beschwerten: 12% in der ersten Ländergruppe und 8% in der zweiten Ländergruppe.

% <i>unverständlich</i>	EU15		NMS
	EB53: 04-05/ 2000	EB58: 09-10/ 2002	CCEB 2003.3: 06-07/ 2003
Dienstleistungen von Mobilfunkanbietern	22%	23%	10%
Dienstleistungen im Bereich der Stromversorgung	20%	20%	13%
Dienstleistungen von Festnetzanbietern	19%	20%	15%
Dienstleistungen im Bereich der Wasserversorgung	19%	18%	11%
Dienstleistungen im Bereich der Gasversorgung	18%	18%	11%
Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden	17%	17%	9%
Öffentlichen Personennahverkehr in Städten und Gemeinden	16%	15%	9%
Postdienstleistungen	12%	12%	8%

Bemerkung: nach Zugang gefilterte Stichprobe

¹⁵ QF6. Allgemein, würden Sie sagen die Informationen (Rechnungen, Verträge, Werbung, Tickets, Broschüren, etc.) die Sie von dem genutzten Dienstleister bekommen, ist voll und ganz zufriedenstellend, eher zufriedenstellend, eher nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht zufriedenstellend?

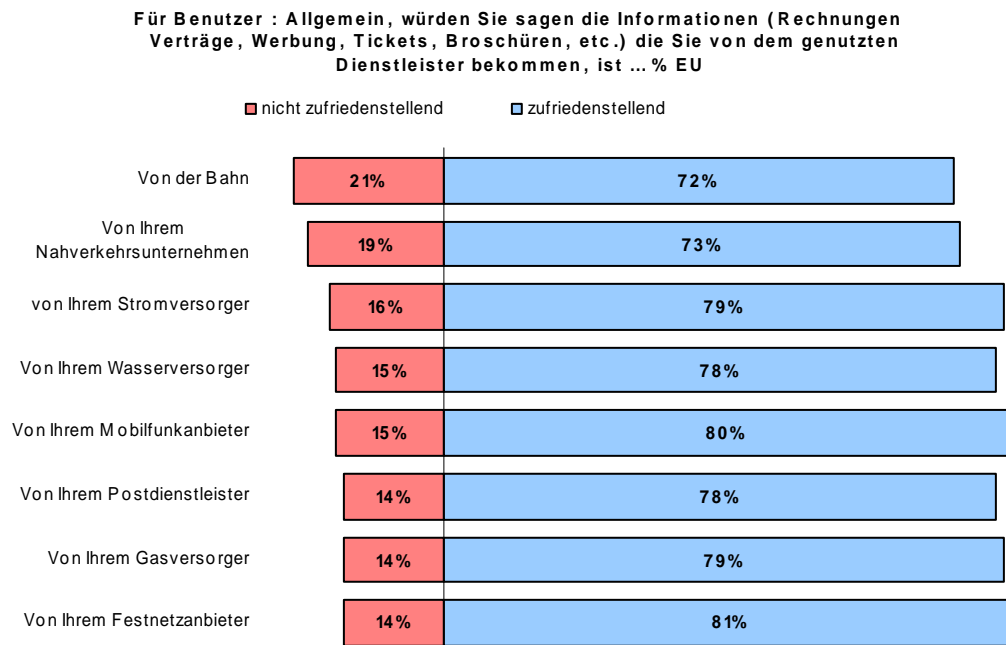
¹⁶ Die Frage war: Ganz allgemein, würden Sie sagen, dass die Informationen die Sie von <...>, verständlich oder unverständlich sind?

2004 zeigt sich, dass die Benutzer der in dieser Umfrage erfassten Dienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union mit den Informationen, die sie von Seiten der Dienstleistungsanbieter erhalten, weitgehend zufrieden sind.

Bei den **Festnetztelefoniediensten** versichern acht von zehn Benutzer, dass die erhaltenen Informationen zufriedenstellend sind (81%). Nur 14% meinen das Gegenteil. Bei den **Mobiltelefoniediensten** sind die Ergebnisse ähnlich: 80% Zufriedene gegenüber 15% Unzufriedene.

Auch bei den Informationen, die die Benutzer von den **Strom-, Wasser- und Gasversorgern** und **Postdiensten** erhalten, fällt ihr Urteil sehr ähnlich aus.

Die Informationen, die von den Anbietern von **Verkehrsdiensten** kommen, scheinen dagegen mehr Benutzer unzufrieden zu machen. So sind 19% der Befragten, die städtische Nahverkehrsmittel nutzen, der Ansicht, dass die Informationen, die sie erhalten, nicht zufriedenstellend sind. Bei den Benutzern des Schienenverkehrs zwischen Städten und Gemeinden sind es sogar 21%.



5.3. Die Vertragsbedingungen

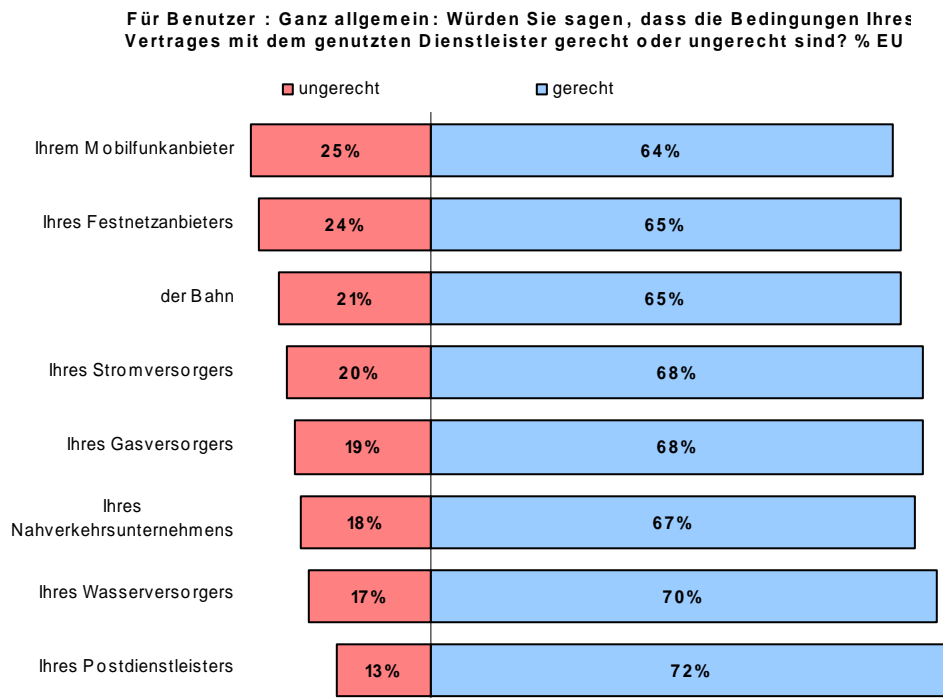
Einen weiteren Indikator zur Bewertung der Qualität der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse liefert die Analyse der Frage, inwieweit die Benutzer die Bedingungen des mit dem Dienstleistungserbringer geschlossenen Vertrags für gerecht halten oder nicht.¹⁷

Generell ist die Mehrheit der Benutzer der Meinung, dass die Bedingungen der mit den Anbietern von Dienstleistungen von allgemeinem Interesse geschlossenen Verträge gerecht sind. Diese Wahrnehmung reicht von 72% bei den Benutzern von Postdiensten bis 64% bei den Benutzern von Mobiltelefondiensten.

Betrachtet man die mit den Vertragsbedingungen unzufriedenen Benutzer genauer, stellt man fest, dass hauptsächlich die **Telefonnetzbetreiber** betroffen sind. Tatsächlich ist ein Viertel der Benutzer von Mobil- oder Festnetztelefondiensten in der Europäischen Union der Ansicht, dass ihre Vertragsbedingungen ungerecht sind (25% bzw. 24%).

Etwa jeder fünfte Benutzer vom Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden (21%), von **Stromversorgungs-** (20%), **Gasversorgungs-** (19%) und **städtischen Nahverkehrsdiensten** (18%) und in geringerem Maße von **Wasserversorgungsdiensten** (17%) meint ebenfalls, dass die Bedingungen seines Vertrags ungerecht sind.

Auch nach Ansicht von 13% der Befragten, die **Postdienste** in Anspruch nehmen, sind die Bedingungen ihres Vertrags mit den Dienstleistungserbringern ungerecht.



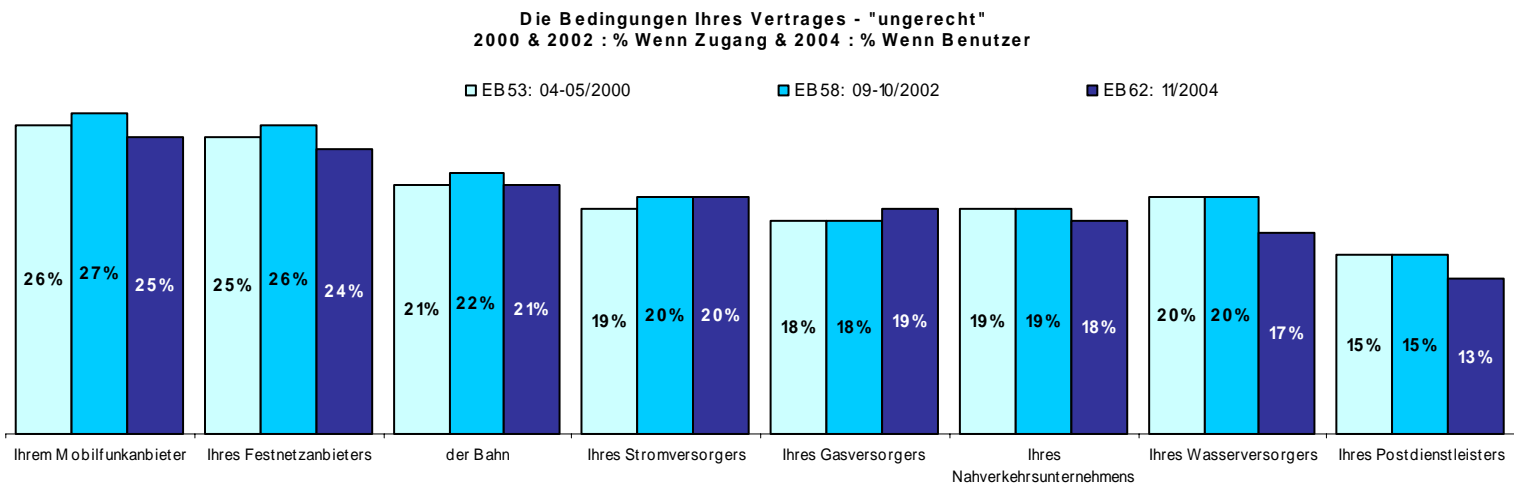
¹⁷ QF7. Ganz allgemein: Würden Sie sagen, dass die Bedingungen Ihres Vertrages mit dem genutzten Dienstleister gerecht oder ungerecht sind?

Beim Vergleich der Ende 2004 erzielten Ergebnisse mit den Resultaten der früheren Umfragen konzentrieren wir uns auf den Prozentsatz der Befragten, die mit den Bedingungen ihres Vertrags mit den Erbringern der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse unzufrieden waren.

Zunächst ist bei sechs der acht untersuchten Dienstleistungen ein leichter Rückgang der Unzufriedenen im Vergleich zum Ergebnis von vor zwei Jahren festzustellen:

- ◆ Mobiltelefonie: 25% Unzufriedene, -2 Punkte
- ◆ Festnetztelefonie: 24%, -2 Punkte
- ◆ Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden: 21%, -1 Punkt
- ◆ Städtischer Nahverkehr: 18%, -1 Punkt
- ◆ Wasserversorgung: 17%, -3 Punkte
- ◆ Postdienste: 13%, -2 Punkte

Der Prozentsatz der Verbraucher, nach deren Auffassung ihr Vertrag mit dem Stromversorger ungerecht ist, ist stabil geblieben (20%), während der Prozentsatz derjenigen, die mit dem mit ihrem Gasversorger geschlossenen Vertrag unzufrieden sind, leicht gestiegen ist (19%, +1 Punkt).



5.4. Die Sicherheit der Dienstleistungen

Im letzten Abschnitt dieses Kapitels über die Bewertung der Qualität der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse geht es um die Sicherheit dieser Dienstleistungen. Anders gesagt, inwieweit sind die Bürger der Europäischen Union, also nicht nur die Benutzer, der Meinung, dass diese Dienstleistungen sicher sind.¹⁸ Diese Frage bezieht sich nur auf sechs Dienstleistungen von allgemeinem Interesse. Für die Festnetztelefonie und die Postdienste wurde sie nicht gestellt.

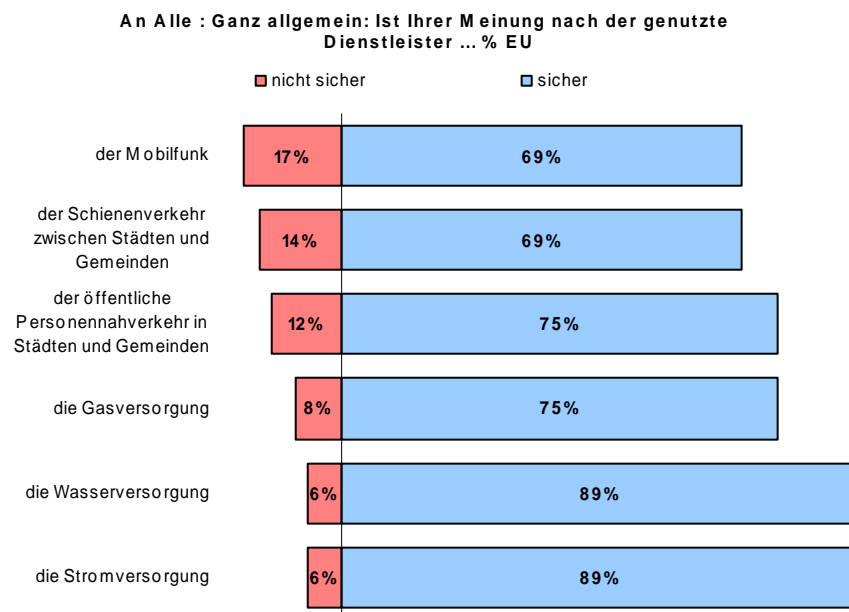
Generell sind die Bürger der Europäischen Union der Meinung, dass **die sechs hier untersuchten Dienstleistungen von allgemeinem Interesse sicher sind**.

Fast neun von zehn Befragten sind der Ansicht, dass die **Strom- und Wasserversorgungsdienste** sicher sind (89%). Beinahe ein Drittel von ihnen meint sogar, sie seien sehr sicher (31% bzw. 32%).

Der **städtische Nahverkehr** ist für drei Viertel der Befragten sicher, ebenso der **Gasversorgungsdienst** (75%). Dagegen sind 12% der Bürger der Europäischen Union der Meinung, dass der städtische Nahverkehr nicht sicher ist, 8% fürchten die Gasversorgungsdienste.

Der **Schienerverkehr zwischen Städten und Gemeinden** ist zwei Dritteln der Befragten zufolge sicher (69%: 16% 'sehr sicher' und 53% 'eher sicher'), für 14% indes nicht sicher (11% 'eher nicht sicher' und 3% 'überhaupt nicht sicher').

Ebenfalls 69% der Bürger der Europäischen Union versichern, dass die **Mobiltelefoniedienste** sicher sind (18% 'sehr sicher' und 51% 'eher sicher'), während 17% des Gegenteil denken (14% 'eher nicht sicher' und 3% 'überhaupt nicht sicher').



¹⁸ QF9. Ganz allgemein: Ist Ihrer Meinung nach der genutzte Dienstleister sehr sicher, eher sicher, eher nicht sicher oder überhaupt nicht sicher?

6. Der Umgang mit Anfragen

Wir wenden uns nun der Bewertung der Beziehungen zwischen den Verbrauchern und den Leistungen, die ihnen erbracht werden, im Zusammenhang mit zwei Themen zu:

- ◆ dem Kundenservice im Allgemeinen
- ◆ dem Umgang mit Beschwerden

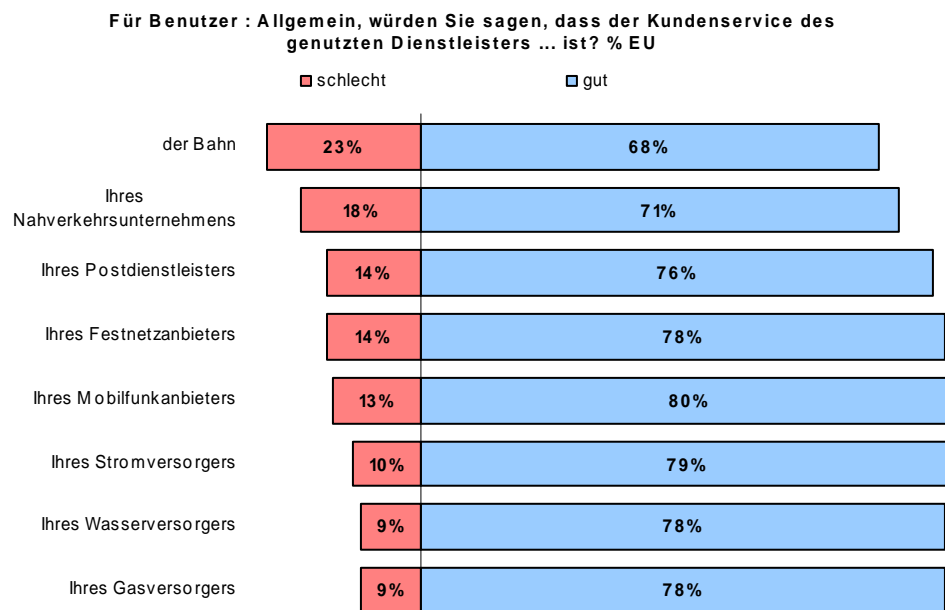
6.1. Der Kundenservice

Wie nehmen die Benutzer den Kundenservice und insbesondere wahr, "ob das Personal verfügbar und höflich ist sowie ob die Leistung schnell, effizient und geeignet für einzelne dringende Situationen ist"?¹⁹

Eine große Mehrheit der Benutzer von Dienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union ist **mit dem Kundenservice zufrieden**.

Mehr als drei Viertel der Verbraucher von sechs Dienstleistungen von allgemeinem Interesse (unter acht Dienstleistungen die in dieser Zusammenfassung erwähnt wurden) meinen, dass der Kundenservice des Dienstleisters gut ist. Dazu gehört ungefähr ein Befragter von fünf, für die es sogar "sehr gut" ist. Diese sechs Dienstleistungen sind: Mobilfunk (79% „gute“ Antworten), Strom (79%), Gas (79%), Festnetz (78%), Wasser (77%) und Postdienstleistungen (76%).

Der Kundenservice des Schienenverkehrs zwischen Städten und Gemeinden wird von zwei Dritteln der Benutzer als "gut" bezeichnet (68%). 23% der Befragten, die dieses Verkehrsmittel nutzen, schätzen den Kundenservice hingegen als schlecht ein. Der Kundenservice des städtischen Nahverkehrs erntet ebenfalls mehr Kritik (für 18% ist er "schlecht").



¹⁹ QF8. Allgemein, würden Sie sagen, dass der Kundenservice des genutzten Dienstleisters sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht ist? Damit meine ich, ich möchte gerne wissen, ob das Personal verfügbar und höflich ist sowie ob die Leistung schnell, effizient und geeignet für einzelne, dringende Situationen ist?

Diese Frage wurde auch in der Umfrage 2002 gestellt. Wir sehen uns deshalb an, wie sich **die negative Wahrnehmung** des Kundenservice in den letzten beiden Jahren entwickelt hat. Es sei daran erinnert, dass die Befragtenbasis nicht ganz dieselbe ist, da diese Frage 2004 nur den tatsächlichen Benutzern gestellt wurde.

Die Wahrnehmung aller Kundendienste hat sich in den vergangenen zwei Jahren negativ entwickelt.

Der Kundenservice des **Schieneverkehrs zwischen Städten und Gemeinden** verzeichnete schon 2002 die negativste Bewertung der Befragten (16%). Dieses schlechte Resultat verstärkt sich 2004 noch (23%, +7 Punkte).

Danach kommt der Kundenservice des **städtischen Nahverkehrs**, den 2002 15% der Befragten als schlecht einstufen. Heute sind es 18% (+3 Punkte).

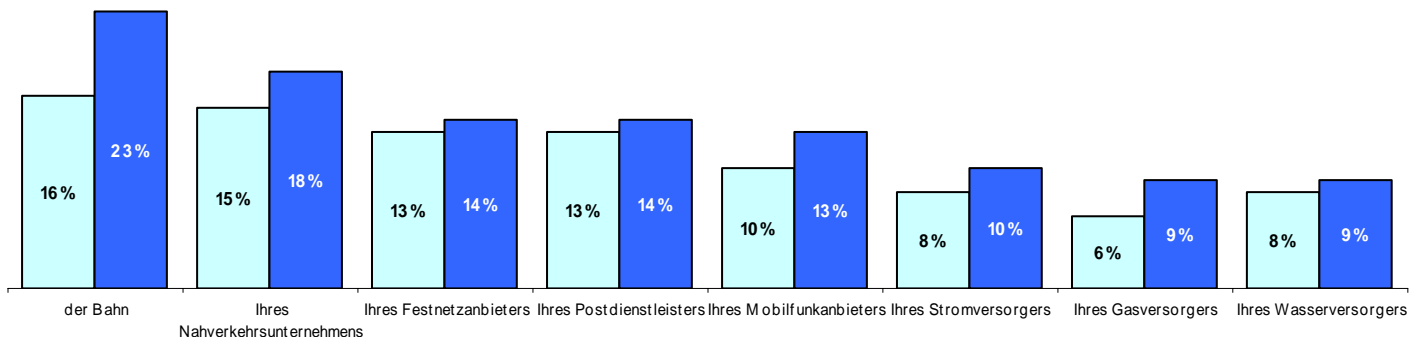
Die **Festnetztelefonie** und die **Postdienste** bleiben bei der schlechten Wahrnehmung ihres Kundenservice praktisch unverändert (14% 2004, +1 Punkt).

Zudem beklagen sich 2004 im Trend mehr Benutzer über den Kundenservice ihres **Mobiltelefonbetreibers** (13%, +3 Punkte), aber auch ihres **Strom-** (10%, +2 Punkte), **Gas-** (9%, +3 Punkte) und **Wasserversorgers** (9%, +1 Punkt).

Der Kundenservice - "eher schlecht & sehr schlecht"
2002 : % Wenn Zugang & 2004 : % Wenn Benutzer

□ EB 58: 09-10/2002

■ EB 62: 11/2004



6.2. Der Umgang mit Beschwerden

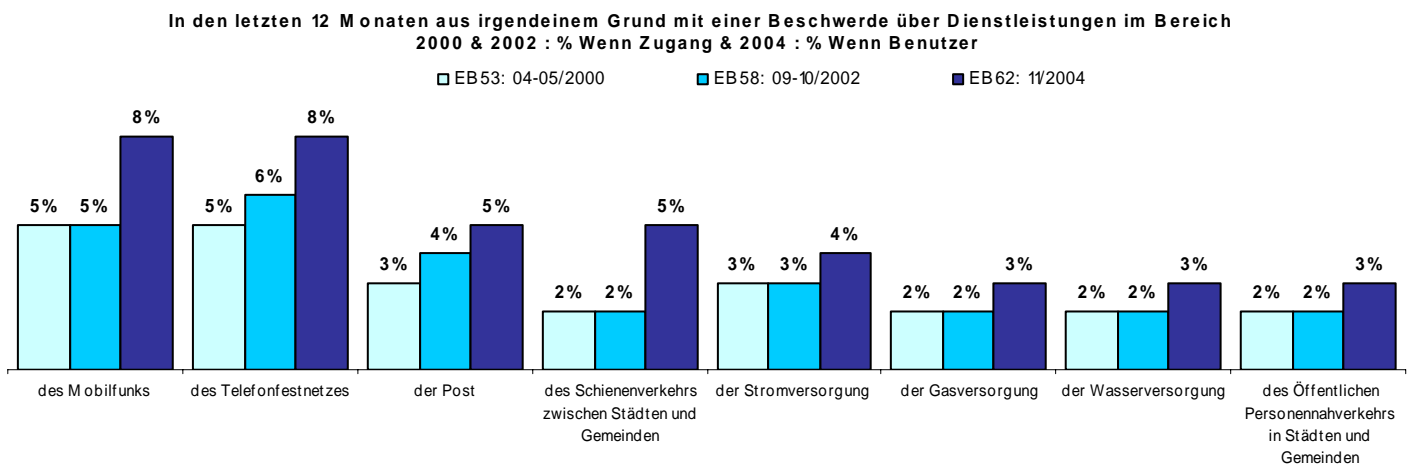
Der zweite Aspekt des Umgangs mit Anfragen der Verbraucher im Zusammenhang mit Dienstleistungen von allgemeinem Interesse sind etwaige Beschwerden und der Umgang mit ihnen.²⁰

Nur ein sehr geringer Prozentsatz der Benutzer in Europa hat sich im Zusammenhang mit Dienstleistungen von allgemeinem Interesse in den letzten zwölf Monaten selbst mit einer Beschwerde an eine Beschwerdestelle oder an den Dienstleistungsanbieter gewandt.

8% der Benutzer von (Mobil- oder Festnetz) **Telefoniediensten** haben sich beschwert. Bei den Benutzern von **Postdiensten** oder des **Schieneverkehrs zwischen Städten und Gemeinden** beträgt diese Zahl 5%. Bei den Verbrauchern von **Stromversorgungsdiensten** sind es 4%, bei den Benutzern von **Gasversorgungs-, Wasserversorgungs- und städtischen Nahverkehrsdiensten** 3%.



Betrachtet man die Entwicklung, ist für alle Dienstleistungen ein Anstieg der eingereichten Beschwerden festzustellen. Es sei noch einmal daran erinnert, dass die Frage dieses Jahr nur den Benutzern gestellt wurde, wodurch sich das erzielte Resultat leicht erhöhen kann. Die meisten Beschwerden weisen konstant die Telefondienste auf.

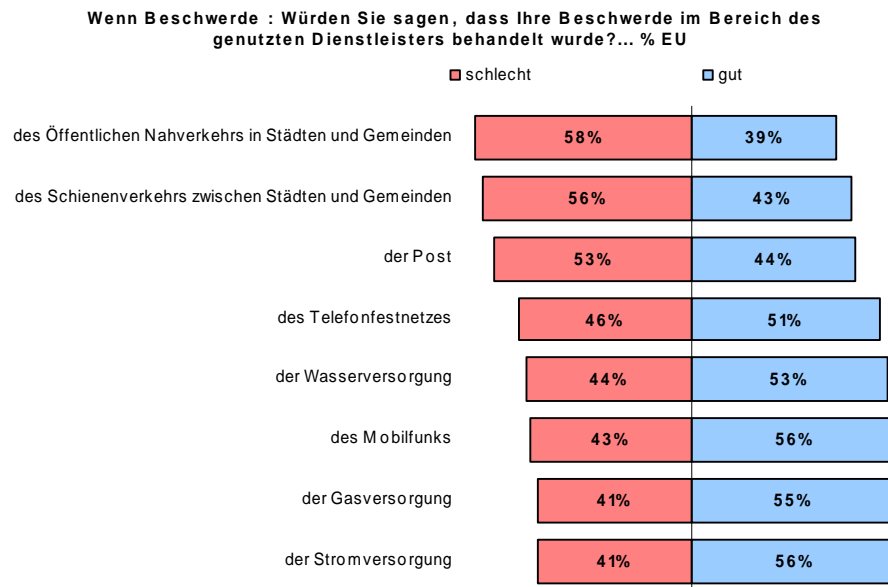


²⁰ QF10a. Haben Sie sich in den letzten 12 Monaten aus irgendeinem Grund mit einer Beschwerde entweder an eine Beschwerdestelle (Ombudsmann, Schlichter, Verbraucherberatung, Wirtschaftsverband usw.) oder an einen Dienstleistungsanbieter gewandt? Beschwerten Sie sich über Dienstleistungen im Bereich ...

Die Befragten, die eine Beschwerde über diese Dienstleistungen eingereicht hatten, wurden gefragt, inwieweit ihre Beschwerde gut behandelt wurde.

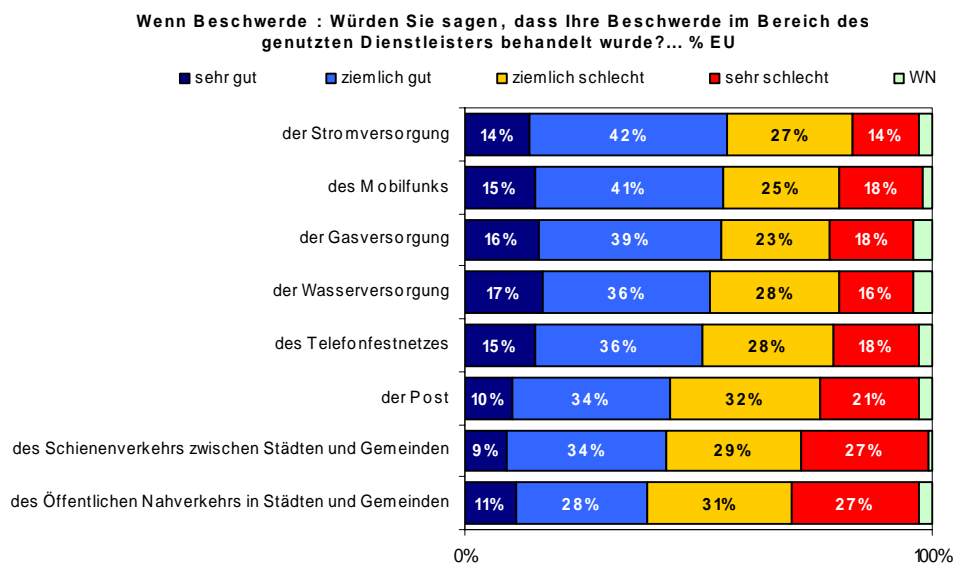
Generell scheint die Behandlung der Beschwerden über Dienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union nicht zufriedenstellend zu sein.

So ist bei fünf Dienstleistungen nur eine knappe Mehrheit der Beschwerdeführer der Ansicht, dass ihre Beschwerde gut behandelt wurde (Strom, Gas, Wasser, Mobil- und Festnetztelefonie). Bei den drei anderen meint die Mehrheit, dass ihre Beschwerde schlecht behandelt wurde (Post, städtischer Nahverkehr, Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden).



Analysiert man die Antworten im Detail, ergibt sich auch ein nicht unerheblicher Anteil von Beschwerdeführern, nach deren Ansicht ihre Beschwerde sehr schlecht behandelt wurde. Dieser Anteil reicht von 14% bei Stromversorgungsdiensten bis 27% beim städtischen Nahverkehr und Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden.

Es ist davon auszugehen, dass sich mit der Art und Weise der Behandlung ihrer Beschwerde unzufriedene Beschwerdeführer auch unzufrieden oder negativ über die jeweiligen Dienstleistungen äußern oder äußern werden. Deshalb kristallisieren sich die Verfolgung und der Umgang mit Beschwerden als wesentliche Elemente bei der Verbesserung des Kundenservice heraus.



SCHLUSSFOLGERUNGEN

Aus dieser Sonderausgabe der im November 2004 in den 25 Mitgliedstaaten der Europäischen Union durchgeführten Eurobarometer-Befragung zu den Dienstleistungen von allgemeinem Interesse lassen sich insbesondere die folgenden Lehren ziehen:

- ◆ Eine sehr große Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger der Europäischen Union hat **Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem Interesse**. Ein einfacher Zugang reicht von 90% bei Strom bis 64% beim Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden. Der Zugang zu Gasversorgungsdiensten ist dagegen nicht ganz so verbreitet (15% "kein Zugang"). Es sei darauf hingewiesen, dass Zypern und Griechenland keine Gasversorgung besitzen und in Schweden, Finnland und Dänemark Gas nur sehr wenig benutzt wird. Auch der Zugang zum städtischen Nahverkehr, vor allem aber zum Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden erweist sich als schwieriger, speziell für ältere Menschen. Zypern und Malta besitzen gar keine Eisenbahnfernverbindungen. Unter dem **Entwicklungsaspekt** betrachtet ist lediglich der Zugang zu Mobiltelefoniediensten seit 2000 deutlich angestiegen (88%, +14 Punkte). Allerdings scheint älteren Befragten der Zugang zu Mobiltelefoniediensten stärker verschlossen zu sein. So gaben 17% der Befragten in der Altersgruppe über 55 spontan an, dass ihnen diese Dienste nicht zugänglich seien. Bei den 15- bis 24-Jährigen war dies nur 1%.
- ◆ Die **Nutzungsrate der einzelnen Dienstleistungen** bei den Befragten mit Zugang zu ihnen ist von Dienstleistung zu Dienstleistung verschieden. So nutzen zwar fast alle Bürger die Strom- und Wasserversorgungsdienste (94% bzw. 93%), der Anteil der Bürger, die den städtischen Nahverkehr nutzen, ist aber deutlich geringer (58%). Noch geringer ist er beim Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden (43%). Junge Menschen (15-24 Jahre) nutzen diese Verkehrsmittel auch stärker als ältere Menschen (über 55 Jahre).
- ◆ Generell hält die große Mehrheit der Benutzer den **Preis** der Dienstleistungen für erschwinglich. Die Meinungen reichen von 81% für Postdienste bis 63% für den Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden. Gerade dieses Verkehrsmittel wird jedoch von mehr als einem Drittel (35%) der Benutzer als zu teuer angesehen, halten es doch 24% für "nicht erschwinglich", 11% sogar für "völlig übertrieben". Das Gleiche gilt für die Stromversorgungsdienste.
- ◆ Die Benutzer der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse beurteilen das **Preis-Leistungs-Verhältnis** dagegen negativer. Dieser Aspekt der Dienstleistungen scheint die Benutzer denn auch am unzufriedensten zu machen. Mehr als 4 von 10 Benutzern des Schienenverkehrs zwischen Städten und Gemeinden (42%), und auch Mobilfunk- (42%) und Festnetzbenutzer (41%) sind der Ansicht, dass der Preis dieser Dienstleistungen nicht gerechtfertigt ist. Ein Viertel der Benutzer von Mobil- und Festnetztelefoniediensten erklärt zudem, dass die **Bedingungen ihres Vertrags** mit dem Betreiber ungerecht sind (25% bzw. 24%).

- ◆ Die **allgemeine Qualität** jeder Dienstleistung wird von den Benutzern sehr positiv wahrgenommen. 94% der Strom- oder Gasbenutzer halten die Qualität für gut, 74% haben eine positive Meinung über den Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden. Allerdings wird die Qualität dieses Verkehrsmittels auch von einem Viertel der Benutzer (24%) als schlecht bezeichnet. Je älter der Benutzer, desto zufriedener ist er tendenziell im Allgemeinen mit der Qualität der Dienstleistungen. Die Benutzer sind auch mit den **Informationen**, die sie von den Dienstleistungsanbietern erhalten, zufrieden. Die Zufriedenheit reicht von 82% bei den Informationen der Festnetzanbieter bis 72% beim Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden.
- ◆ Eine große Mehrheit der Benutzer der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union ist mit der Qualität des **Kundenservice** zufrieden. Der Zufriedenheitsgrad reicht von 79% beim Kundenservice von Mobilfunkanbietern und Stromversorgern bis 69% beim Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden. Die Wahrnehmung des Kundenservice insgesamt hat sich jedoch in den letzten beiden Jahren negativ entwickelt.
- ◆ Neun von zehn EU-Bürgern sind der Ansicht, dass die Strom- und Wasserversorgungsdienste **sicher** sind (89%). Drei Viertel der Befragten meinen, dass der städtische Nahverkehr und die Gasversorgungsdienste sicher sind (75%). Zwei Drittel der EU-Bürger erklärten schließlich, dass die Mobiltelefoniedienste und der Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden sicher sind (69%).
- ◆ Zwar haben sich weniger als 10% der Benutzer in den letzten zwölf Monaten mit einer **Beschwerde** an einen Dienstleistungsanbieter gewandt, diese unzufriedenen Benutzer erweisen sich dann aber auch als generell unzufrieden mit der Behandlung ihrer Beschwerde. Dies betrifft in erster Linie die Verkehrsdienste. 58% der Befragten, die sich beim städtischen Nahverkehr beschwert haben, sind der Ansicht, dass ihre Beschwerde schlecht behandelt wurde (31% "ziemlich schlecht" und 27% "sehr schlecht"). 56% der Beschwerdeführer beim Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden sind derselben Meinung.
- ◆ Die Analyse des auf der Basis von sechs Aspekten der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse (Erschwinglichkeit, gerechtfertigter Preis, Qualität, Informationen, Verträge und Kundenservice) berechneten **durchschnittlichen Zufriedenheits-/Unzufriedenheitsgrads** ergibt, dass die Postdienste die höchste (77%), der Schienenverkehr zwischen Städten und Gemeinden hingegen die niedrigste Zufriedenheitsrate (66%) aufweisen. Dieser Durchschnitt lässt keinen Meinungsunterschied zwischen den in den alten und den in den neuen Mitgliedstaaten erzielten Resultaten erkennen.