



EUROBAROMETER 58 – SONDERAUSGABE

DIE MEINUNG DER VERBRAUCHER ÜBER DIE DIENSTLEISTUNGEN DER DASEINSVORSORGE

Zusammenfassung der Ergebnisse

Verfasser:

THE EUROPEAN OPINION
RESEARCH GROUP (EORG)

Für die Europäische Kommission

Generaldirektion
„Gesundheit und Verbraucherschutz“

Dezember 2002

Im Auftrag der Europäischen Kommission (Generaldirektion für Gesundheit und Verbraucherschutz) hat die European Opinion Research Group, ein Konsortium aus Markt- und Meinungsforschungsbüros bestehend aus dem INRA in Belgien – I.C.O. und GfK Worldwide zwischen dem 1. September und dem 7. Oktober 2002 die Befragung 58.0 des EUROBAROMETER STANDARD durchgeführt. **Der Bericht, aus dem die markantesten Fakten weiter unten aufgeführt sind, befasst sich zunächst mit dem Eindruck, den die Verbraucher der Europäischen Union von den Dienstleistungen der Daseinsvorsorge haben.**

Bemerkungen:

- Die technischen Spezifikationen befinden sich im Anhang.
- Das vorliegende Dokument spiegelt nicht die Meinung der Europäischen Kommission wider. Für alle Darstellungen und Meinungen, die im Bericht enthalten sind, sind einzig und allein die Verfasser verantwortlich.
- In dieser Zusammenfassung ist von Prozentsätzen für „Zufriedenheit“ oder „Unzufriedenheit“ die Rede. Diese ergeben sich aus einer vereinheitlichten Darstellung der Ergebnisse: Für die Fragen Nr. 3, 4, 5, 6 und 8 des Fragebogens EB 58 wird weiter unten erklärt, wie die Antworten in zwei Antwortkategorien („*zufrieden*“ oder „*nicht zufrieden*“) aufgeteilt wurden.

F. 3. a) Würden Sie im Allgemeinen sagen, dass der Preis, den Sie für die *****-Dienste, die Sie nutzen, vernünftig ist („*zufrieden*“) oder nicht vernünftig ist („*nicht zufrieden*“)?

F. 4. a) Was halten Sie im allgemeinen von der Qualität der *****-Dienste, die Sie benutzen? Würden Sie sagen, dass sie sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht ist (Addition der Ergebnisse „sehr gut“ und „eher gut“ = „*zufrieden*“; Addition der Ergebnisse „eher schlecht“ und „sehr schlecht“ = „*nicht zufrieden*“)?

F. 5. a) Würden Sie im allgemeinen sagen, dass die Informationen (Rechnungen, Verträge, Werbungen, Tickets, Faltbroschüren usw.), die Sie von Ihrem *****-Betreiber erhalten, klar („*zufrieden*“) oder nicht klar („*nicht zufrieden*“) sind?

F. 6. a) Würden Sie im allgemeinen sagen, dass die Klauseln und Bedingungen des Vertrags mit Ihrem *****-Betreiber gerecht („*zufrieden*“) oder ungerecht („*nicht zufrieden*“) sind?

F. 8. a) Würden Sie im allgemeinen sagen, dass der Kundendienst Ihres Lieferanten von *****-Diensten sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht ist (Addition der Ergebnisse „sehr gut“ und „eher gut“ = „*zufrieden*“; Addition der Ergebnisse „eher schlecht“ und „sehr schlecht“ = „*nicht zufrieden*“)?

I. DER ZUGANG DER VERBRAUCHER ZU DEN DIENSTLEISTUNGEN DER DASEINSVORSORGE

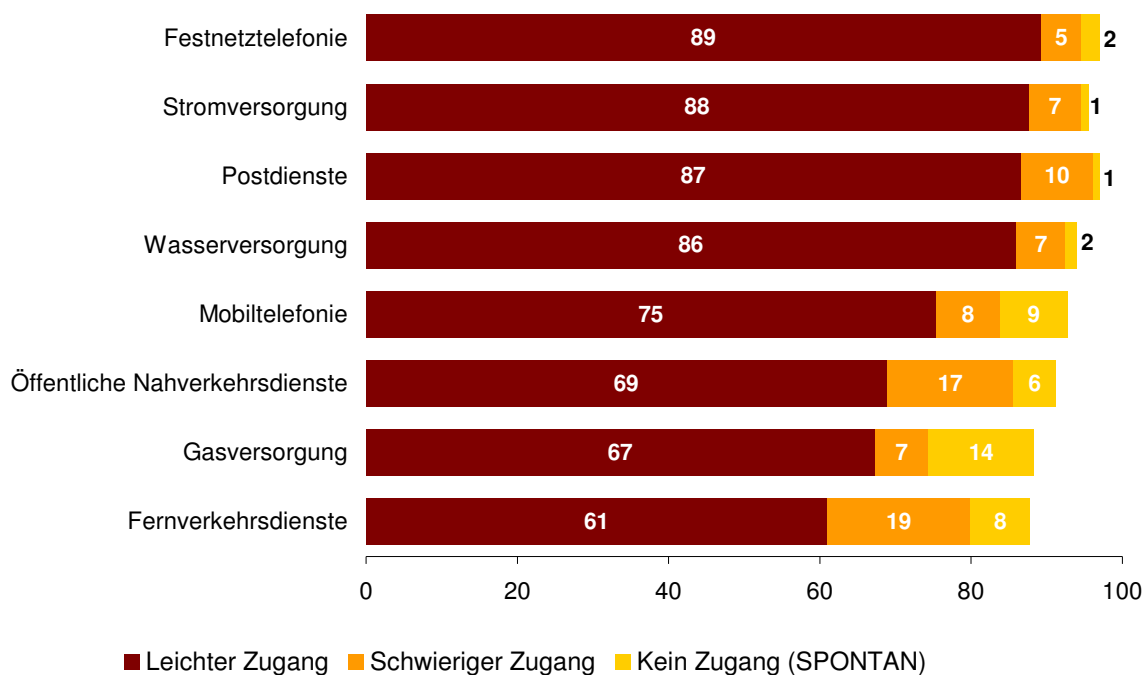
Haben die Verbraucher leichten Zugang zu den Dienstleistungen der Daseinsvorsorge?

Vier der acht analysierten Dienstleistungen sind für über 85% der Verbraucher der Europäischen Union¹ leicht zugänglich: die Festnetztelefonie (89%), Elektrizitäts- (88%) und Wasserversorgungsdienste (86%) und die Postdienste (87%). Die Mobilnetztelefonie (75%), die öffentlichen Nahverkehrsdienste (69%), die Gasversorgungsdienste (67%) und die Bahn-Fernverkehrsdienste (61%) sind nur für 61 bis 75% der Verbraucher der Europäischen Union leicht zugänglich, und für 6 bis 14% von ihnen nicht zugänglich.

Zugang zu den Dienstleistungen der daseinsvorsorge

(Daten 2002 / Gesamtstichprobe)

(Antworten EU15, %)



¹ Der Prozentsatz der Kategorien „Weiß nicht“ ist hier nicht präsentiert. Das erklärt, warum die Summe der Prozentsätze der anderen aufgeführten Kategorien kleiner ist als 100%. Die Analyse der Daten stützt sich in weiterer Folge in diesem Dokument auf eine Stichprobe Verbraucher, die Personen ausschließt, die spontan geantwortet haben, dass sie keinen Zugang zu einem der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge haben.

Einzelheiten der Ergebnisse nach Sektoren (Daten 2002):

Die Mobiltelefoniedienste: drei von vier Verbraucher geben an, dass sie leicht Zugang zu den Mobiltelefoniediensten haben. Umgekehrt erklären 8% der Befragten, dass für Sie der Zugang zu diesen Diensten mit Schwierigkeiten verbunden ist. Schließlich gibt ein leicht höherer Anteil (9%) der Befragten spontan an, dass sie keinen Zugang haben.

Die Festnetztelefoniedienste: fast neun von 10 Befragten (89%) haben leicht Zugang zur Festnetztelefonie. 2% der befragten Personen erklären spontan, dass sie keinen Zugang haben.

Die Stromversorgungsdienste: 88% der Befragten erklären, dass sie leicht Zugang zu den Stromversorgungsdiensten haben, 1%, dass sie keinen Zugang haben.

Die Gasversorgungsdienste: 67% der Befragten erklären, dass sie leicht Zugang zu den Gasversorgungsdiensten² haben, für 7% ist der Zugang schwierig, 14% haben keinen Zugang.

Die Wasserversorgungsdienste: 86% der Befragten haben leicht Zugang zu den Wasserversorgungsdiensten; für 7% ist der Zugang schwierig, 2% haben keinen Zugang.

Postdienste: 87% der Befragten geben an, dass sie leicht Zugang zu den Postdiensten haben; jeder zehnte Bürger der EU erklärt, dass der Zugang für ihn schwierig ist, 1% dass sie keinen Zugang haben.

Die öffentlichen Nahverkehrsdienste: 69% der Befragten erklären, dass sie leicht Zugang zu den öffentlichen Nahverkehrsdiensten haben, für 17% ist der Zugang schwierig und 6% haben keinen Zugang.

Die Bahn-Fernverkehrsdienste: Der Zugang zu den Bahn-Fernverkehrsdiensten ist nur für 61% der Verbraucher leicht. 19% der Befragten halten diesen Zugang für schwierig, 8% haben keinen Zugang.

² Diese Ergebnisse berücksichtigen allerdings die in Griechenland verzeichneten Ergebnisse, wo 58% der Befragten erklären, dass sie keinen Zugang zur Gasversorgung haben.

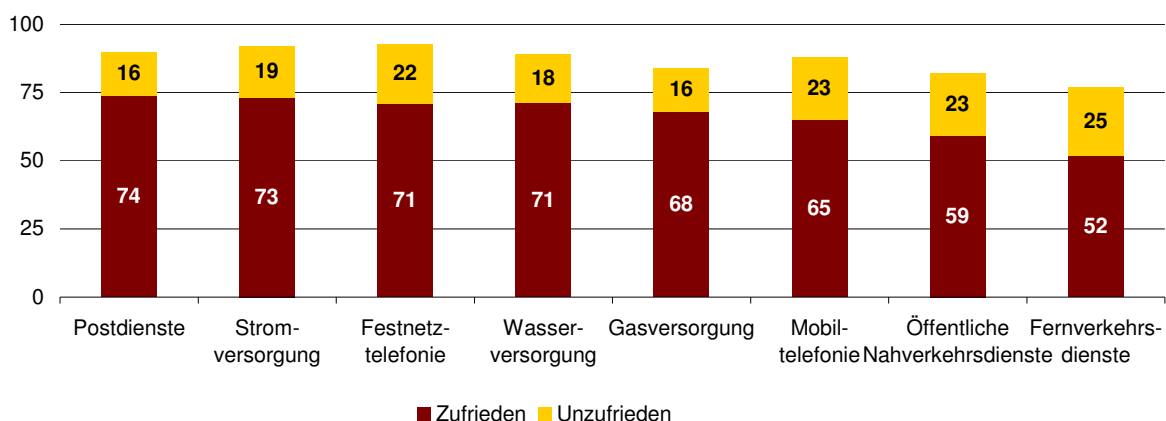
II. DER ZUFRIEDENHEITSGRAD DER VERBRAUCHER DER EUROPÄISCHEN UNION MIT DEN DIENSTLEISTUNGEN DER DASEINSVORSORGE

Sind die Verbraucher mit den Dienstleistungen der Daseinsvorsorge, zu welchen sie Zugang haben, zufrieden?³

Die Zufriedenheitsrate, die wir hier präsentieren, entspricht dem Durchschnitt der für fünf Kriterien gesammelten Prozentsätze: die Angemessenheit oder Unangemessenheit des bezahlten Preises, die Qualität der Dienstleistung, die Klarheit der erhaltenen Informationen, die Gerechtigkeit der Bedingungen und Klauseln der für die Dienste geltenden Verträge sowie der Kundendienst⁴.

Vier Dienste erreichen Zufriedenheitsraten von mindestens 70%: die Postdienste (74% der Verbraucher sind zufrieden, gegen 16%, die nicht zufrieden sind), die Stromversorgungsdienste (73% gegen 19%), die Mobiltelefoniedienste (71% gegen 22%), die Wasserversorgungsdienste (71% gegen 18%). Unterhalb des Zufriedenheitslevels von 70% liegen die Gasversorgungsdienste (68% gegen 16%), die Mobiltelefoniedienste (65% gegen 23%), die öffentlichen Nahverkehrsdienste (59% gegen 23%) und vor allem die Bahn-Fernverkehrsdienste (52% gegen 25%).

Dienstleistungen der Daseinsvorsorge
Globale Zufriedenheitsrate der Verbraucher
(% EU 15* nach Zugang gefiltert) * Ausgenommen Gas: % EU 14



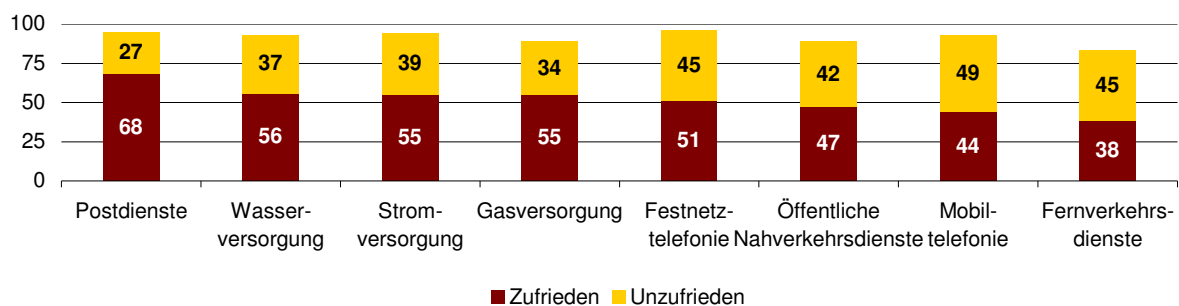
³ Die hier präsentierten Zahlen sind gefiltert und schließen Personen aus, die spontan geantwortet haben, dass sie zu einem der acht Dienstleistungen der daseinsvorsorge keinen Zugang haben. Die Ergebnisse der Kategorien „Weiß nicht“, „Nicht zutreffend“ wurden nicht dargestellt, um die Grafik nicht zu überladen.

⁴ Griechenland wird bei der Berechnung der EU-Prozentsätze nicht berücksichtigt. Der geringe Anteil der Personen, die Zugang zu diesem Dienst haben (7,8%), würde die Ergebnisse in der Tat verfälschen. Man beachte, dass man rein logisch von Bürgern der EU spricht, obwohl es sich um Personen handelt, die Zugang zu einem dieser Dienste haben. Diese Bemerkung gilt für alle Prozentsätze.

1. Die europäischen Verbraucher und der Preis der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge

Die Postdienste erzielen die höchste Zufriedenheitsrate (68%), gefolgt von den Wasserversorgungsdiensten (56%) und den Elektrizitäts- und Gasversorgungsdiensten (55%). Die Festnetztelefonie trifft auf gemischte Gefühle, denn auch wenn jeder zweite Verbraucher mit dem bezahlten Preis zufrieden ist, erklären etwa 45% der Telefonverbraucher ihre Unzufriedenheit. Zwei Dienstleistungen der Daseinsvorsorge zeigen besonders besorgniserregende Ergebnisse: die Bahn-Fernverkehrsdienste und die der Mobiltelefonie, mit welchen jeweils 45% und 49% der Verbraucher unzufrieden sind.

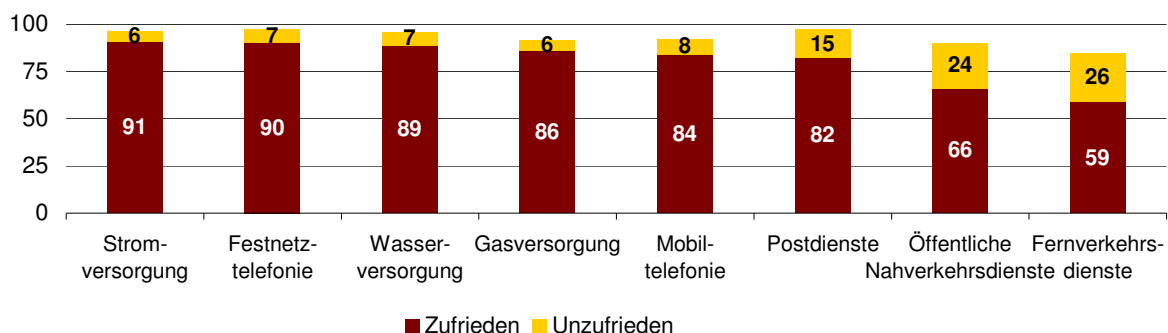
Zufriedenheitsrate der Verbraucher mit dem Preis der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge (% EU 15* nach Zugang gefiltert)
* Ausgenommen Gas: % EU 14



2. Die europäischen Verbraucher und die Qualität der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge

Die Elektrizitätsversorgungsdienste und Festnetztelefoniedienste sind die Dienste, deren Qualität die Verbraucher – proportional gesehen – am meisten überzeugt: 91% für die ersten und 90% für die zweiten. Die Bewertung der Qualität der Dienste ist in den drei anderen Sektoren hingegen problematisch: die Postdienste, die öffentlichen Nahverkehrsdienste und die Bahn-Fernverkehrsdienste, mit welchen jeweils 15%, 24% und 26% der Verbraucher unzufrieden sind.

Zufriedenheitsrate der Verbraucher mit der Qualität der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge
(% EU 15* nach Zugang gefiltert) * Ausgenommen Gas: % EU 14

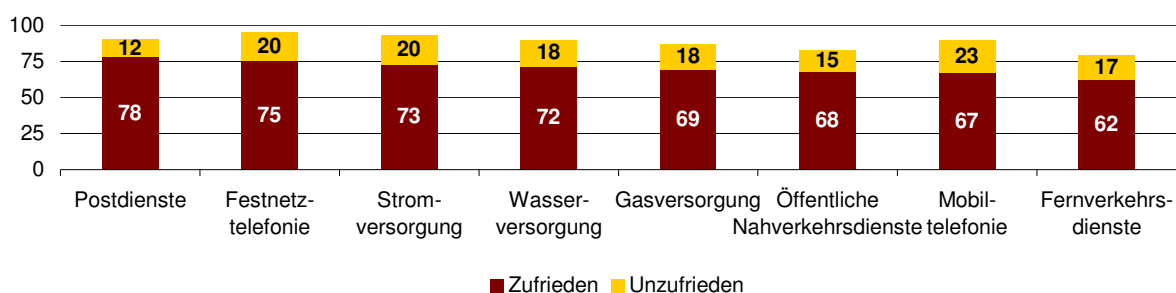


3. Die europäischen Verbraucher und die von den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge bereitgestellten Informationen

Die von den Postdiensten kommenden Informationen werden von 78% der Verbraucher als zufriedenstellend betrachtet. 75% der Festnetztelefonieverbraucher sind ebenfalls dieser Ansicht (20% Unzufriedenheit). Umgekehrt ist jeder vierte Verbraucher (23%) der Mobiltelefoniedienste mit den Informationen unzufrieden, die er von seinem Betreiber erhält (Zufriedenheit: 67%).

Zufriedenheitsrate der Verbraucher mit den von den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge erhaltenen Informationen (% EU 15* nach Zugang gefiltert)

* Ausgenommen Gas: % UE 14

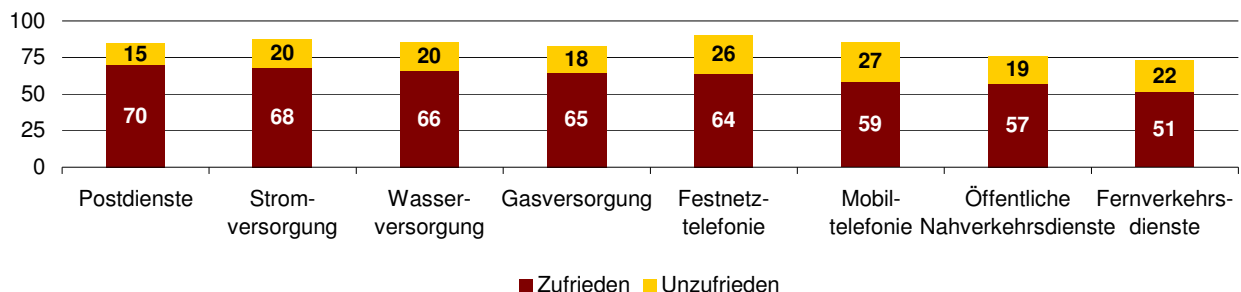


4. Die europäischen Verbraucher und die Verträge mit den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge

70% der Verbraucher sind mit den mit den Postdiensten abgeschlossenen Verträgen zufrieden, 15% sind unzufrieden. Umgekehrt sind 51% mit den mit den Diensten der Bahn-Fernverkehrsdienste eingegangenen Verträgen zufrieden, 22% sind der gegenteiligen Ansicht. Zu betonen ist hier, dass die Mobilfunkdienste die größte Unzufriedenheit hervorrufen (27%).

Zufriedenheitsrate der Verbraucher mit den mit den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge abgeschlossenen Verträgen (% EU 15* nach Zugang gefiltert)

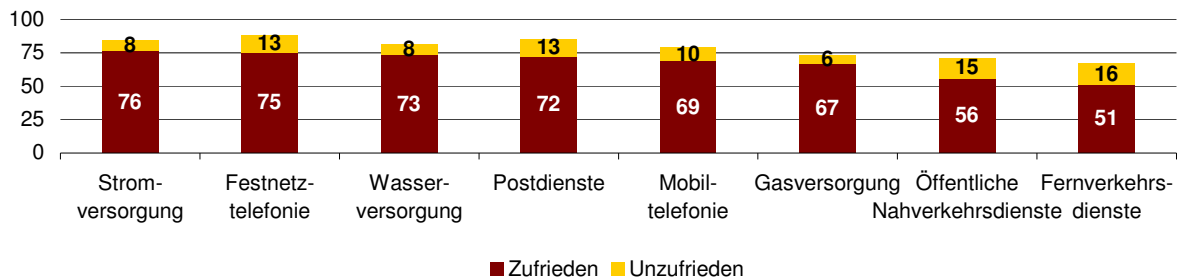
* Ausgenommen Gas: % EU 14



5. Die europäischen Verbraucher und der Kundendienst

Die Postdienste erzielen die höchste Zufriedenheitsrate: 76% der Verbraucher sind mit dem Kundendienst zufrieden, nur 8% sind gegenteiliger Ansicht. Umgekehrt zeigen die Verbraucher des Kundendienstes der Bahn-Fernverkehrsdienste die niedrigste Zufriedenheitsrate (51%) und die höchste Unzufriedenheitsrate (16%).

Zufriedenheitsrate der Verbraucher mit dem Kundendienst der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge (% EU 15* nach Zugang gefiltert)
Ausgenommen Gas: % EU 14

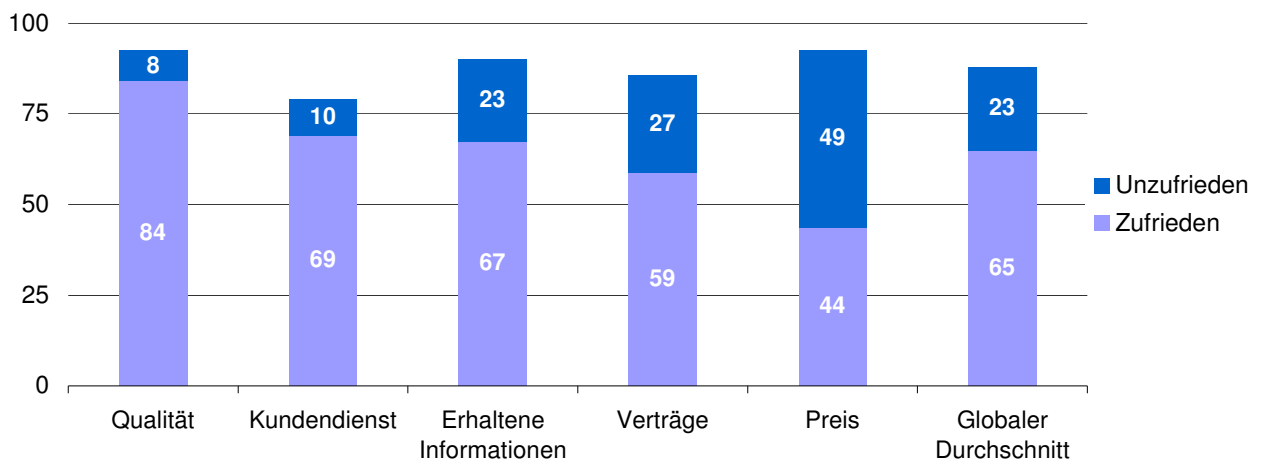


6. Analyse nach Sektoren

6.1. Die Mobiltelefoniedienste

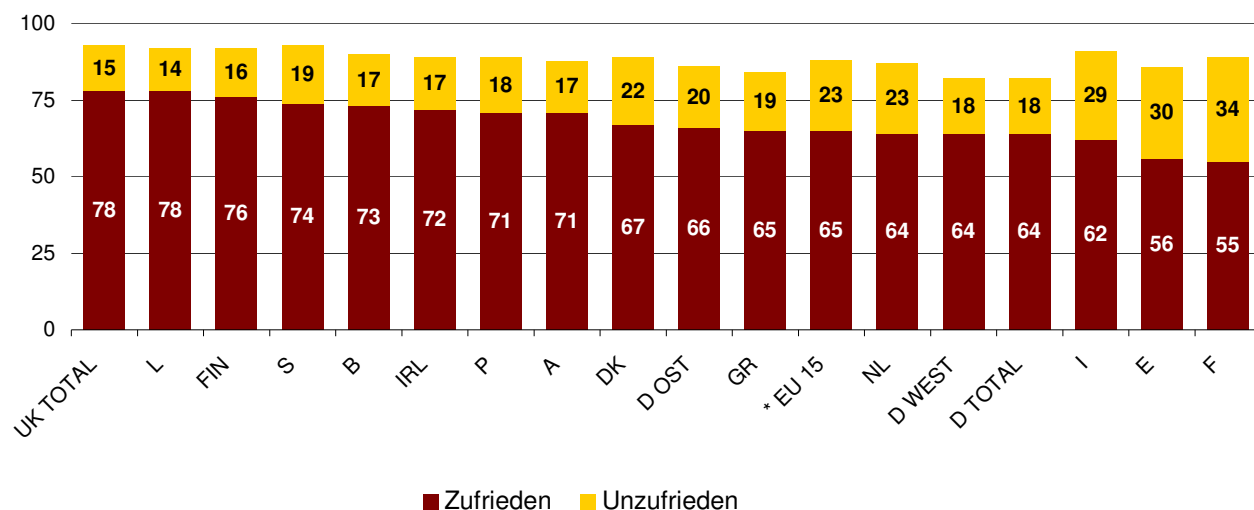
84% der Verbraucher sind mit der Qualität der Mobiltelefoniedienste, die sie benutzen, zufrieden. 49% sind allerdings mit dem für diesen Dienst bezahlten Preis unzufrieden.

Die Mobiltelefoniedienste
(% EU15 nach Zugang gefiltert)



Insgesamt sind die britische und die luxemburgische Bevölkerung mit den Mobiltelefoniediensten am zufriedensten (78%), bei den Spaniern und Franzosen verhält es sich umgekehrt (jeweils 30 und 34% unzufriedene Stellungnahmen).

Die Mobiltelefoniedienste
Die globale Zufriedenheit der Verbraucher
(% EU15 nach Zugang gefiltert)

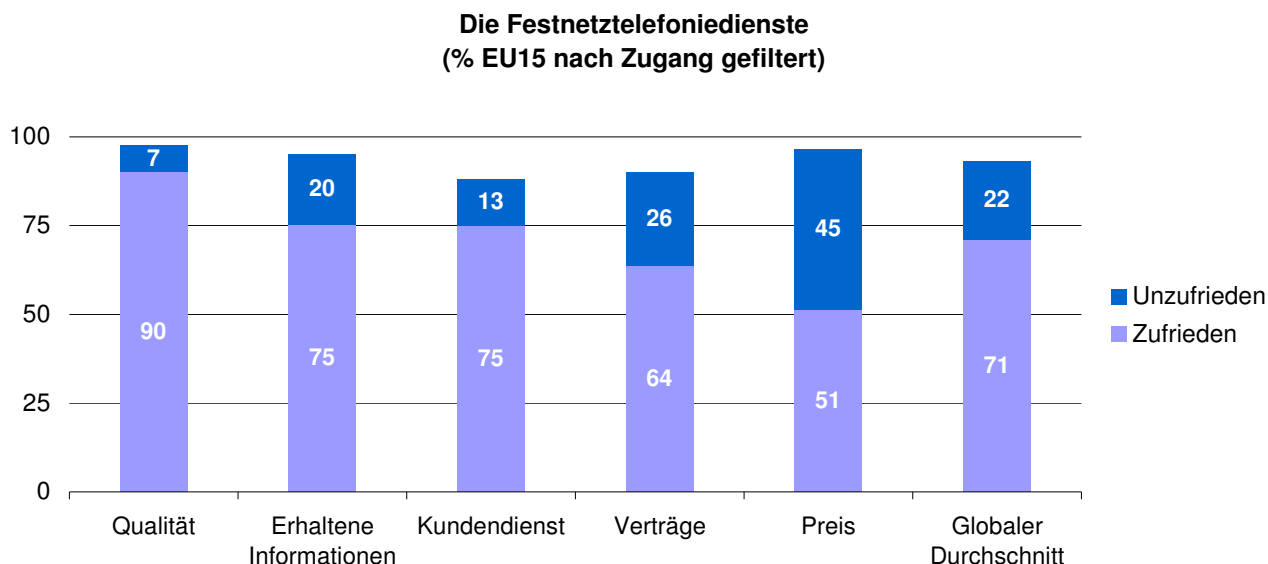


In der folgenden Tabelle werden die nationalen Prozentsätze, für die die Zufriedenheit und die Unzufriedenheit für jedes der Zufriedenheitskriterien am höchsten sind, angegeben:

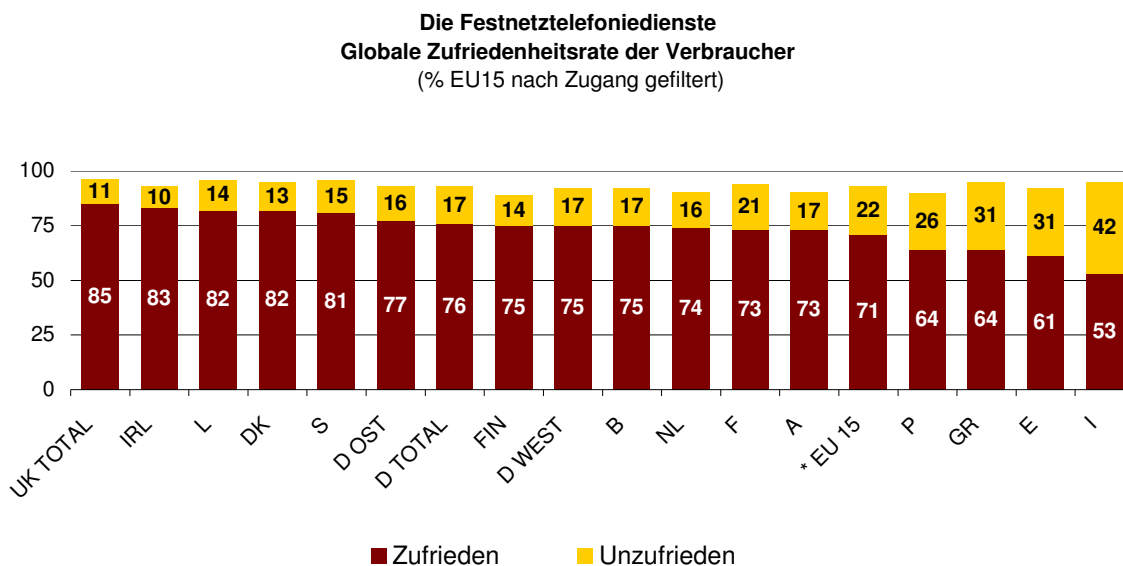
MOBILTELEFONIE		„Top 3“ der Länder (in sinkender Reihenfolge)		
		1	2	3
Preis	zufrieden	L (61%)	UK (59%)	FIN (57%)
	unzufrieden	F (63%)	E (62%)	I (55%)
Qualität	zufrieden	UK (92%)	S (92%)	P (92%)
	unzufrieden	F (11%)	E (11%)	DK (11%)
Informationen	zufrieden	IRL (83%)	L (82%)	UK (82%)
	unzufrieden	F (34%)	I (30%)	E (27%)
Verträge	zufrieden	UK (80%)	L (80%)	FIN (78%)
	unzufrieden	I (43%)	F (43%)	E (36%)
Kundendienst	zufrieden	B (82%)	FIN (82%)	L (80%)
	unzufrieden	DK (18%)	F (17%)	NL (15%)

6.2. Die Festnetztelefoniedienste

90% der Verbraucher sind mit der Qualität der Festnetztelefoniedienste, die sie benutzen, zufrieden. 45% sind jedoch mit dem Preis, den sie für diesen Service entrichten, unzufrieden.



Die Verbraucher in Großbritannien (85%), Irland (83%) und Luxemburg (82%) sind mit den Diensten der Festnetztelefonie am zufriedensten. Die vier Staaten im Süden der Europäischen Union hingegen zeigen die höchste Unzufriedenheitsrate (von 26% in Portugal bis 42% in Italien).



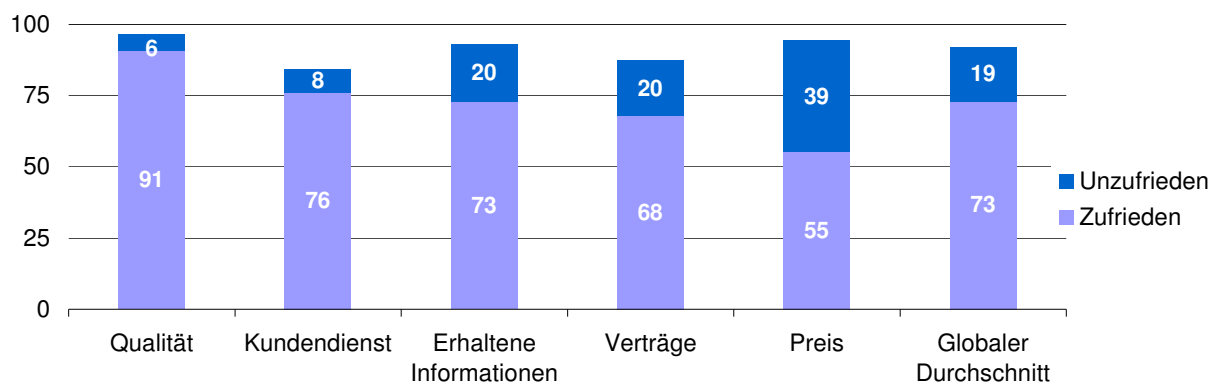
In der folgenden Tabelle werden die nationalen Prozentsätze, für die die Zufriedenheit und die Unzufriedenheit für jedes der Zufriedenheitskriterien am höchsten sind, angegeben:

FESTNETZTELEFONIE		„Top 3“ der Länder (in sinkender Reihenfolge)		
		1	2	3
Preis	zufrieden	DK (75%)	UK (73%)	S (67%)
	unzufrieden	I (73%)	GR (65%)	E (61%)
Qualität	zufrieden	S (97%)	DK (97%)	UK (96%)
	unzufrieden	I (16%)	GR (14%)	E (11%)
Informationen	zufrieden	IRL (89%)	L (85%)	UK (85%)
	unzufrieden	I (35%)	E (27%)	GR (27%)
Verträge	zufrieden	UK (86%)	DK (84%)	S (81%)
	unzufrieden	I (63%)	P (38%)	E (37%)
Kundendienst	zufrieden	L (89%)	IRL (87%)	UK (85%)
	unzufrieden	I (23%)	E (18%)	NL (15%)

6.3. Die Stromversorgungsdienste

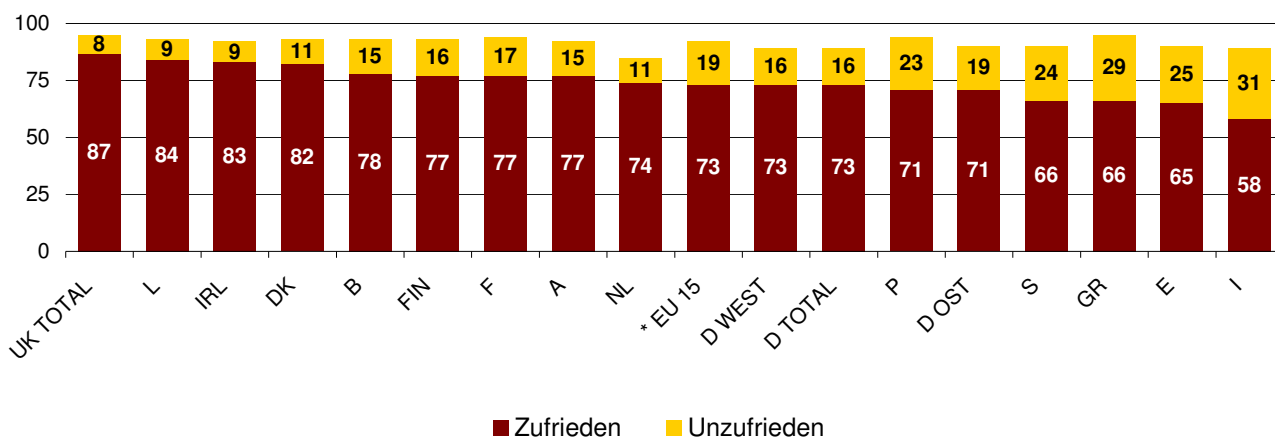
Das Kriterium „Qualität“ erzielt die höchste Zufriedenheitsrate (91%). Umgekehrt erzielt das Kriterium „Preis“ der Stromversorgungsdienste die höchste Unzufriedenheitsrate (39%).

Die Stromversorgungsdienste
(% EU15 nach Zugang gefiltert)



Die Briten (87%) und Luxemburger (84%) sind mit den Stromversorgungsdiensten am zufriedensten, ganz anders als die Spanier und Italiener (jeweils 25 und 31% unzufriedene Aussagen).

Die Stromversorgungsdienste
Globale Zufriedenheitsrate der Verbraucher
(% EU15 nach Zugang gefiltert)



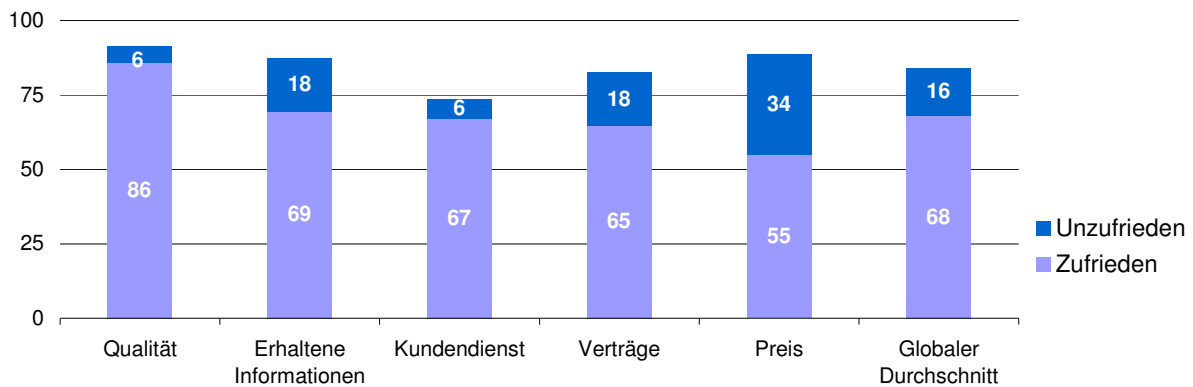
In der folgenden Tabelle werden die nationalen Prozentsätze, für die die Zufriedenheit und die Unzufriedenheit für jedes der Zufriedenheitskriterien am höchsten sind, angegeben:

STROM- VERSORGUNGSDIENSTE		„Top 3“ der Länder (in sinkender Reihenfolge)		
		1	2	3
Preis	zufrieden	UK (80%)	L (73%)	NL (66%)
	unzufrieden	GR (61%)	I (60%)	P (52%)
Qualität	zufrieden	IRL (98%)	DK (97%)	UK (97%)
	unzufrieden	GR (13%)	I (11%)	P (10%)
Informationen	zufrieden	IRL (88%)	UK (84%)	L (84%)
	unzufrieden	S (48%)	I (28%)	GR (27%)
Verträge	zufrieden	UK (89%)	DK (89%)	IRL (83%)
	unzufrieden	I (43%)	GR (31%)	E (30%)
Kundendienst	zufrieden	IRL (88%)	B (88%)	L (87%)
	unzufrieden	GR (14%)	I (12%)	E (12%)

6.4. Die Gasversorgungsdienste

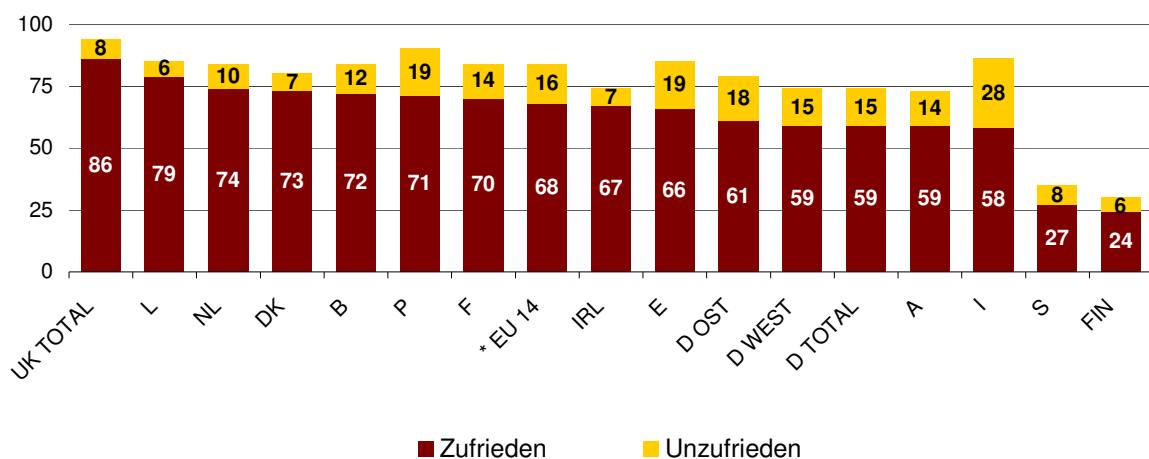
86% der Verbraucher sind mit der Qualität der Gasversorgungsdienste zufrieden. Ein Verbraucher von drei (34%) dieser Dienste ist jedoch der Ansicht, dass der bezahlte Preis nicht angemessen ist.

Die Gasversorgungsdienste
(% EU15* nach Zugang gefiltert)
*Ausgenommen Gas: % EU14



Die Verbraucher in Großbritannien (86%) und Luxemburg (79%) sind mit den Diensten der Gasversorgung am zufriedensten. Die höchste Unzufriedenheitsrate gibt es in Italien (28%).

Die Gasversorgungsdienste
Globale Zufriedenheitsrate der Verbraucher
(% EU15* nach Zugang gefiltert) (*Ausgenommen Gas: % EU14)



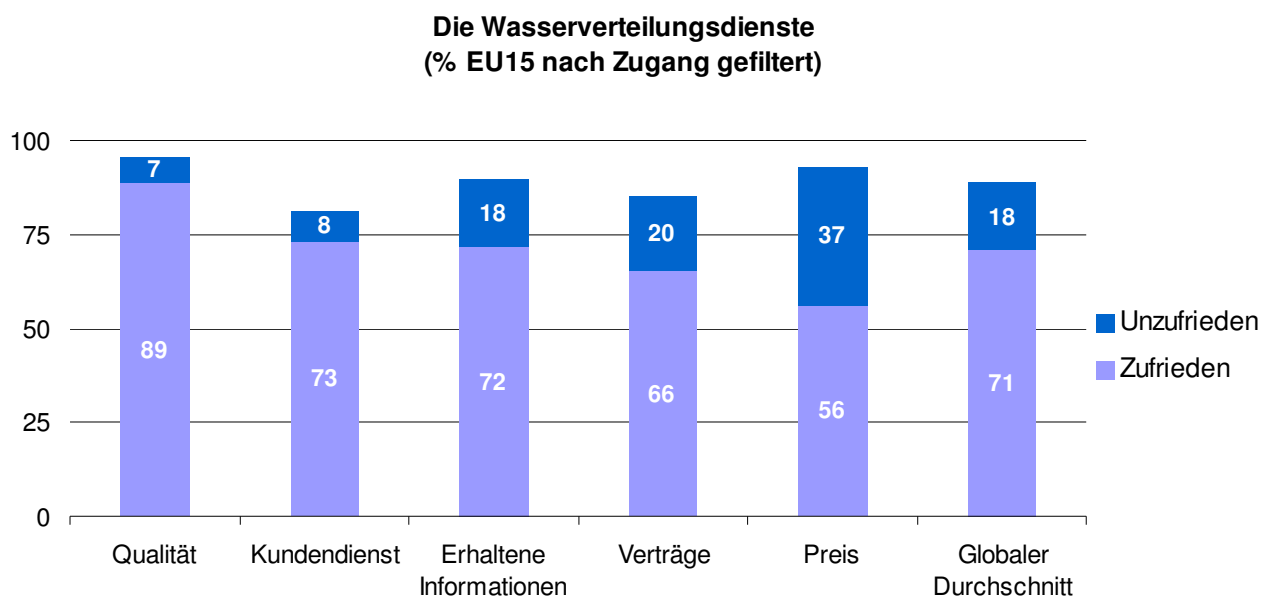
Lesen Sie im folgenden die Präsentation – für jedes Kriterium und sinkender Größe nach – der höchsten nationalen Zufriedenheits und Unzufriedenheitsraten:

In der folgenden Tabelle werden die nationalen Prozentsätze, für die die Zufriedenheit und die Unzufriedenheit für jedes der Zufriedenheitskriterien am höchsten sind, angegeben:

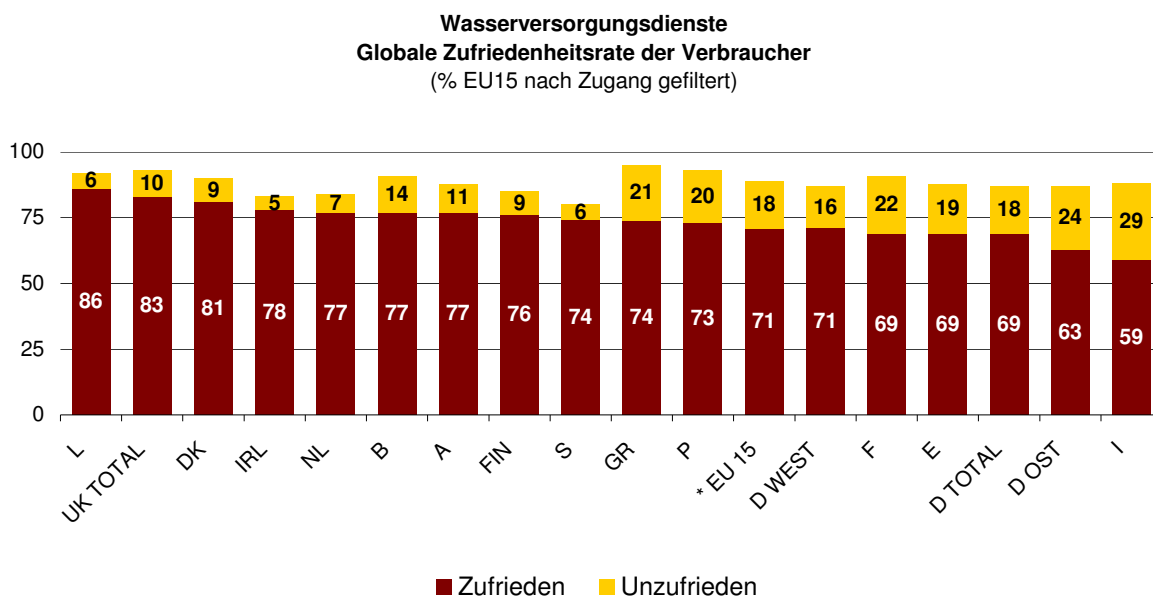
GAS- VERSORGUNGSDIENSTE		„Top 3“ der Länder (in sinkender Reihenfolge)		
		1	2	3
Preis	zufrieden	UK (81%)	L (71%)	NL (67%)
	unzufrieden	I (55%)	P (43%)	E (39%)
Qualität	zufrieden	UK (96%)	NL (92%)	L (91%)
	unzufrieden	P (10%)	I (10%)	A (8%)
Informationen	zufrieden	UK (85%)	L (79%)	NL (79%)
	unzufrieden	I (28%)	E (20%)	D insgesamt (19%)
Verträge	zufrieden	UK (89%)	DK (83%)	L (79%)
	unzufrieden	I (38%)	E (24%)	P (17%)
Kundendienst	zufrieden	UK (81%)	P (80%)	B (75%)
	unzufrieden	I (10%)	E (8%)	P (8%)

6.5. Die Wasserversorgungsdienste

Die Qualität des Wassers wird von fast neun Verbrauchern von zehn anerkannt (89%). Aber auch bei diesem Dienst halten 37% der Verbraucher den Preis für nicht zufriedenstellend.



Die Verbraucher in Luxemburg (86%), Großbritannien (83%) und Dänemark (81%) zeigen den höchsten Grad an Zufriedenheit mit der Nutzung der Wasserversorgungsdienste. Italien ist das einzige Land mit einer Zufriedenheitsrate unter 60% (und 29 % Unzufriedenheit).



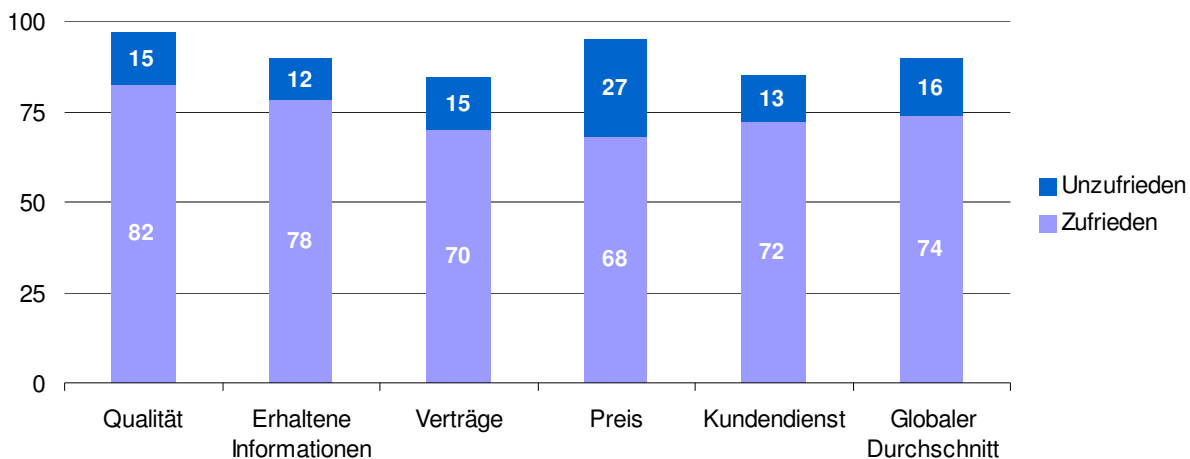
In der folgenden Tabelle werden die nationalen Prozentsätze, für die die Zufriedenheit und die Unzufriedenheit für jedes der Zufriedenheitskriterien am höchsten sind, angegeben:

WASSER- VERSORGUNGSDIENSTE		„Top 3“ der Länder (in sinkender Reihenfolge)		
		1	2	3
Preis	zufrieden	S (81%)	L (78%)	IRL (75%)
	unzufrieden	F (49%)	I (49%)	P (42%)
Qualität	zufrieden	DK (96%)	S (95%)	B (95%)
	unzufrieden	I (13%)	P (13%)	GR (11%)
Informationen	zufrieden	UK (86%)	L (85%)	NL (80%)
	unzufrieden	I (29%)	GR (22%)	E (21%)
Verträge	zufrieden	DK (86%)	L (86%)	UK (84%)
	unzufrieden	I (39%)	F (25%)	E (23%)
Kundendienst	zufrieden	L (88%)	B (86%)	GR (83%)
	unzufrieden	I (14%)	GR (13%)	P (10%)

6.6. Postdienste

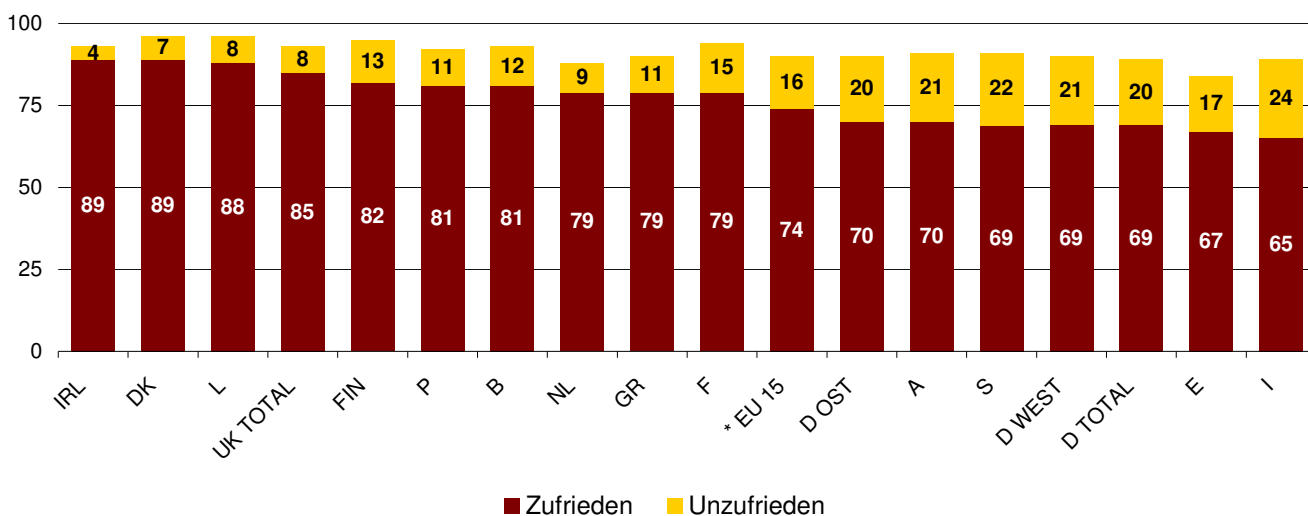
Die Qualität der Postdienste wird von acht Verbrauchern von zehn (82%) anerkannt. Die von den Postdiensten bereitgestellten Informationen stellen 78% der Verbraucher zufrieden. Mehr als jede vierte Person ist der Ansicht, dass der Preis, den sie für diesen Dienst entrichtet, unangemessen ist.

Die Postdienste
(% EU15 nach Zugang gefiltert)



Irland erzielt bei der Nutzung der Postdienste eine Zufriedenheitsrate von 89% (nur 4% vertreten eine gegenteilige Meinung). Ganz anders in Italien : Zufriedenheitsrate 65%, Unzufriedenheitsrate 24%.

Die Postdienste
Globale Zufriedenheitsrate der Verbraucher
(% EU15 nach Zugang gefiltert)

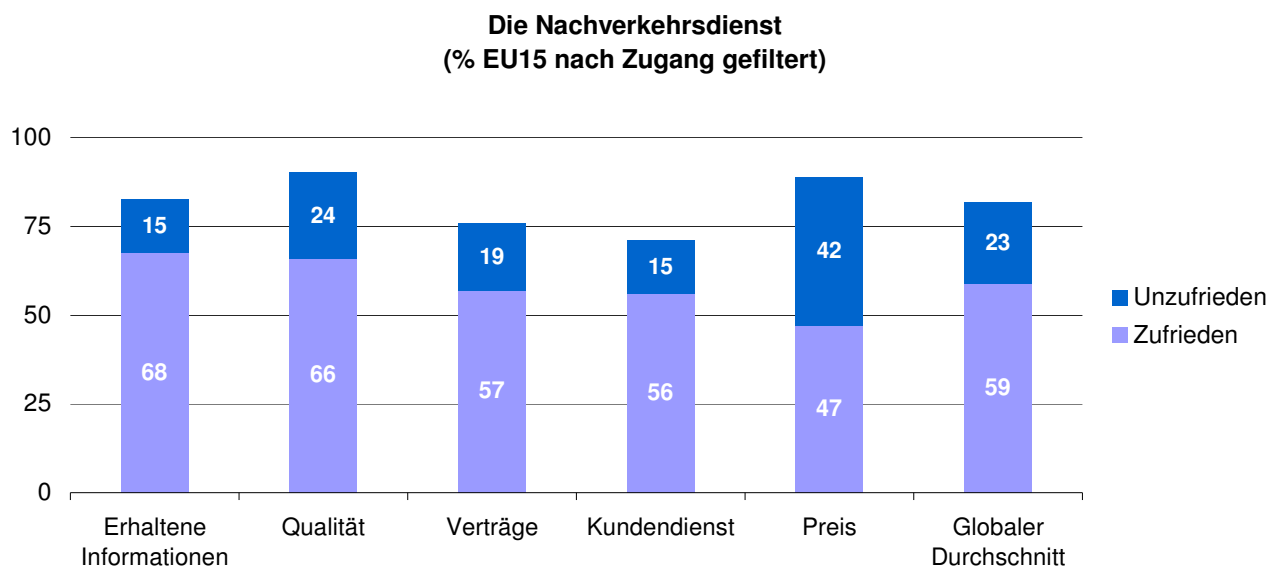


In der folgenden Tabelle werden die nationalen Prozentsätze, für die die Zufriedenheit und die Unzufriedenheit für jedes der Zufriedenheitskriterien am höchsten sind, angegeben:

POSTDIENSTE		„Top 3“ der Länder (in sinkender Reihenfolge)		
		1	2	3
Preis	zufrieden	IRL (89%)	UK (87%)	DK (83%)
	unzufrieden	D insgesamt (44%)	A (42%)	S (38%)
Qualität	zufrieden	IRL (96%)	DK (94%)	L (92%)
	unzufrieden	I (24%)	S (22%)	D insgesamt (18%)
Informationen	zufrieden	DK (91%)	L (90%)	IRL (89%)
	unzufrieden	I (20%)	S (17%)	E (16%)
Verträge	zufrieden	DK (89%)	L (85%)	UK (84%)
	unzufrieden	I (26%)	E (20%)	A (18%)
Kundendienst	zufrieden	L (90%)	P (89%)	DK (88%)
	unzufrieden	I (18%)	A (17%)	D insgesamt (16%)

6.7. Die öffentlichen Nahverkehrsdienste

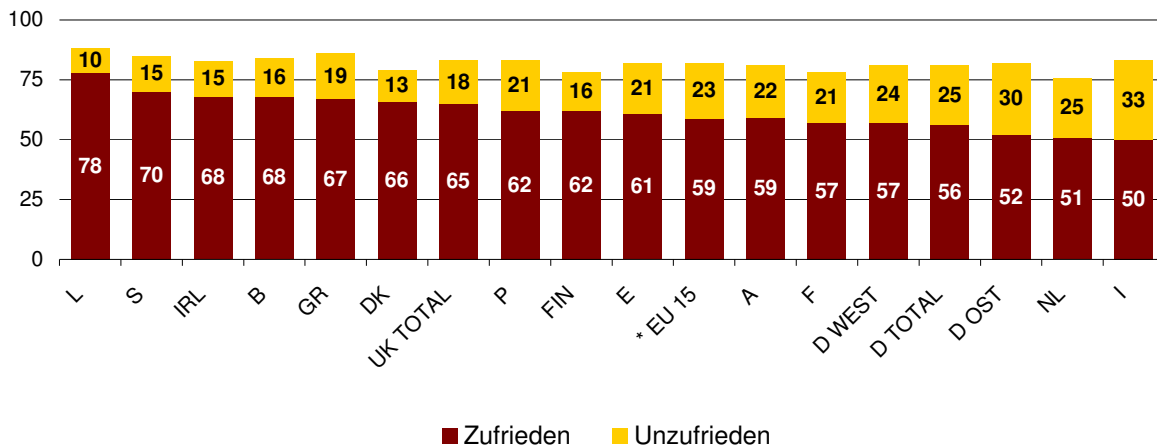
Auch wenn sich 68% der Benutzer der öffentlichen Nahverkehrsdienste mit den ihnen von diesen Diensten zur Verfügung gestellten Informationen zufrieden erklären, sind nicht einmal zwei Benutzer von drei mit der Qualität dieser Dienste zufrieden. Der Preis wird von nicht einmal jedem zweiten Benutzer als angemessen betrachtet (47% gegen 42%, die das Gegenteil denken).



Die Benutzer in Luxemburg (78%), Belgien (70%) und Irland (68%) sind mit den öffentlichen Nahverkehrsdiensten am zufriedensten. In Italien zeigen

Nahverkehrsdiensten am zufriedensten. In Italien zeigen sich 33% unzufrieden (gegen einen globalen europäischen Durchschnitt von 23%).

Die Nahverkehrsdienste
Die globale Zufriedenheitsrate der Benutzer
(% EU15 nach Zugang gefiltert)

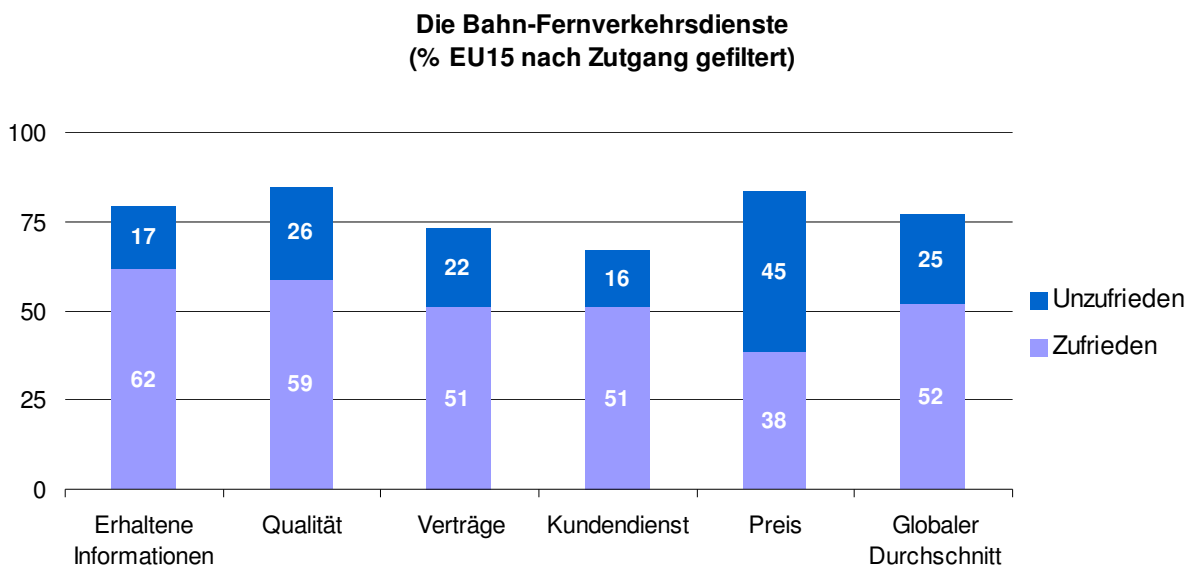


In der folgenden Tabelle werden die nationalen Prozentsätze, für die die Zufriedenheit und die Unzufriedenheit für jedes der Zufriedenheitskriterien am höchsten sind, angegeben:

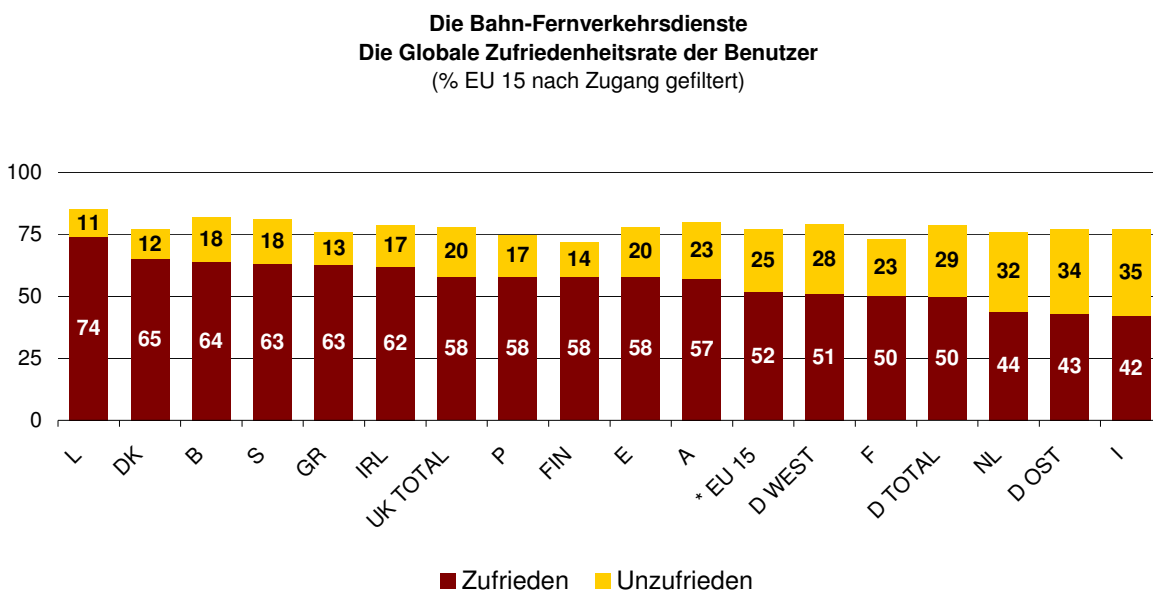
ÖFFENTLICHE NAHVERKEHRSDIENSTE		„Top 3“ der Länder (in sinkender Reihenfolge)		
		1	2	3
Preis	zufrieden	L (72%)	IRL (65%)	S (64%)
	unzufrieden	NL (55%)	D insgesamt (52%)	A (49%)
Qualität	zufrieden	L (82%)	S (77%)	B (76%)
	unzufrieden	I (35%)	NL (29%)	D insgesamt (27%)
Informationen	zufrieden	L (81%)	S (75%)	GR (74%)
	unzufrieden	I (22%)	NL (20%)	P (17%)
Verträge	zufrieden	L (80%)	S (72%)	UK (70%)
	unzufrieden	I (37%)	E (24%)	F (20%)
Kundendienst	zufrieden	L (74%)	GR (70%)	B (68%)
	unzufrieden	I (23%)	D insgesamt (16%)	GR (15%)

6.8. Die Bahn-Fernverkehrsdienste

Proportional gesehen erzeugt das Kriterium „Preis“ die größte Unzufriedenheit (45%). Wenn auch die von den Bahn-Fernverkehrsdiensten verteilten Informationen sowie die Qualität dieser Dienste etwa 60% der Benutzer zufriedenstellen, liegt der globale Durchschnitt nur knapp über 50%.



Die Luxemburger sind die einzigen Benutzer der Bahn-Fernverkehrsdienste mit einer Zufriedenheitsrate die nur leicht unter 75% liegt. Italien bekommt eine Unzufriedenheitsrate von 35% (im Vergleich zu einem globalen europäischen Durchschnitt von 25%). In Italien sind nur 42% der Benutzer dieser Dienste zufrieden.

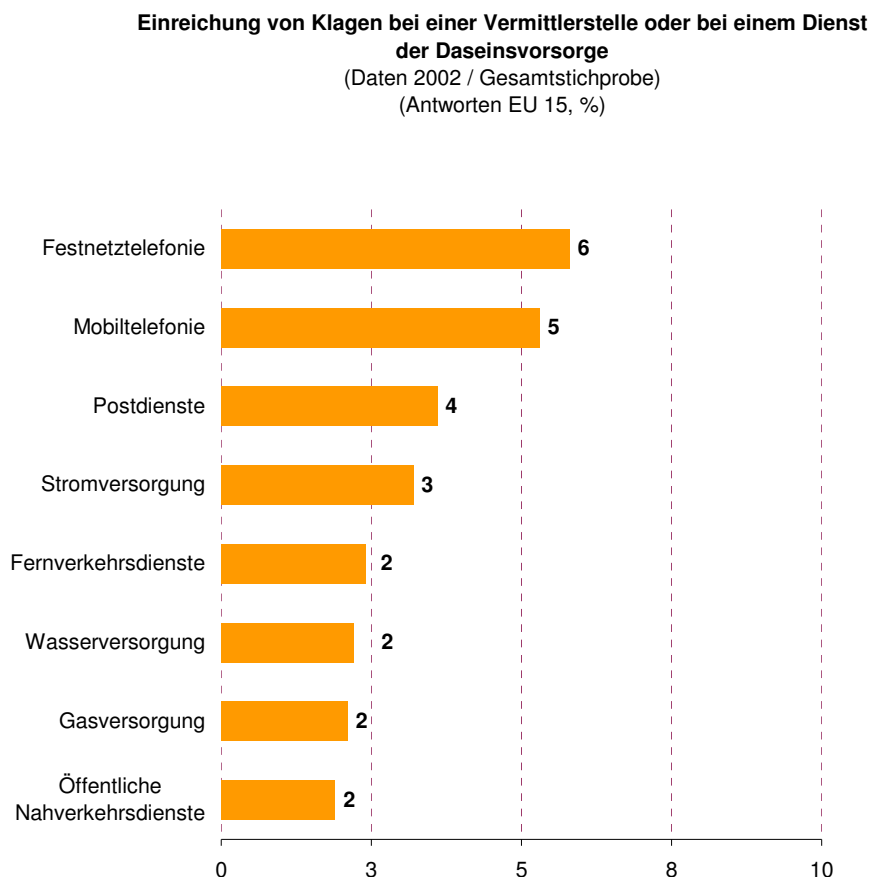


In der folgenden Tabelle werden die nationalen Prozentsätze, für die die Zufriedenheit und die Unzufriedenheit für jedes der Zufriedenheitskriterien am höchsten sind, angegeben:

DIE BAHN-FERNVERKEHRSDIENSTE		„Top 3“ der Länder (in sinkender Reihenfolge)		
		1	2	3
Preis	zufrieden	L (65%)	GR (55%)	DK (54%)
	unzufrieden	NL (66%)	D insgesamt (54%)	I (53%)
Qualität	zufrieden	L (78%)	B (76%)	S (74%)
	unzufrieden	NL (47%)	I (36%)	D insgesamt (31%)
Informationen	zufrieden	L (79%)	DK (71%)	A (69%)
	unzufrieden	I (23%)	NL (20%)	D insgesamt (18%)
Verträge	zufrieden	L (75%)	DK (65%)	S (64%)
	unzufrieden	I (40%)	E (23%)	F (23%)
Kundendienst	zufrieden	L (73%)	B (66%)	GR (63%)
	unzufrieden	I (24%)	D insgesamt (21%)	A (16%)

III. BEHANDLUNG VON KLAGEN

Die befragten Personen wurden gebeten anzugeben, ob sie im Laufe der vergangenen zwölf Monate bei einem Vermittlerdienst oder direkt beim Dienstleistungserbringer selbst eine Klage eingereicht haben. Die betroffenen Personen wurden dann zur Art und Weise befragt, wie ihre Klage bearbeitet wurde (mit der folgenden Auswahl an Antworten: „sehr gut“, „ziemlich gut“, „ziemlich schlecht“, „sehr schlecht“).



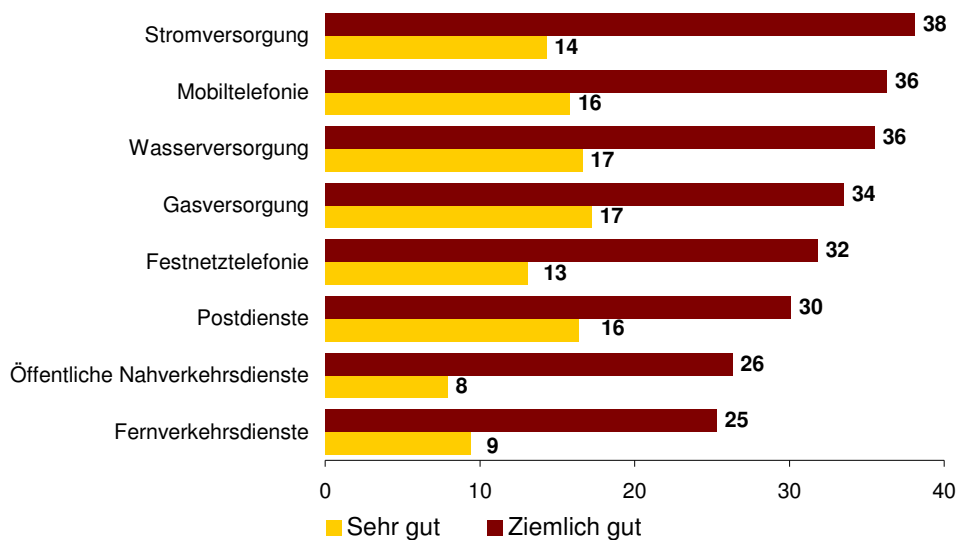
Die Telefoniedienste (Festnetz: 6%; Mobiltelefonie: 5%) gaben Anlass für die größte Anzahl an Klagen. Auf die Postdienste (4%) folgen knapp die Stromversorgungsdienste (3%). Die restlichen vier Dienste weisen Durchschnitte um 2% auf.

Bei der Analyse der Meinung der Kläger⁵ stellt man fest, dass nur vier Dienstleistungen der Daseinsvorsorge behaupten können (zu mindestens 50%), die Reklamationen gut oder sehr gut bearbeitet zu haben: die Stromversorgungsdienste (14% „sehr gut“, 38% „ziemlich gut“), die Mobiltelefoniedienste (16% „sehr gut“, 36% „ziemlich gut“), die Wasserversorgungsdienste (17% „sehr gut“, 36% „ziemlich gut“) und die Gasversorgungsdienste (17% „sehr gut“, 34% „ziemlich gut“). Im Gegensatz dazu gibt es Zufriedenheitsraten unter 40% für die Bearbeitung der eingereichten Klagen bei den öffentlichen Nahverkehrsdiensten (8% „sehr gut“, 26% „ziemlich gut“) und bei den Bahn-Fernverkehrsdiensten (9% „sehr gut“, 25% „ziemlich gut“).

⁵ Also auf der Grundlage einer gefilterten Stichprobe.

Im dritten Teil der Übersicht präsentieren wir Vergleichselemente zwischen den im Rahmen von Eurobarometer Nr. 53 (aus dem Jahr 2000) und 58 (2002) beobachteten Ergebnissen.

Bearbeitung von Klagen bei den Diensten der Daseinsvorsorge
(Daten 2002 / gefilterte Stichprobe: bei „JA“ auf die Frage „Haben Sie eine Klage eingereicht?“)
(Antworten EU15, in %)

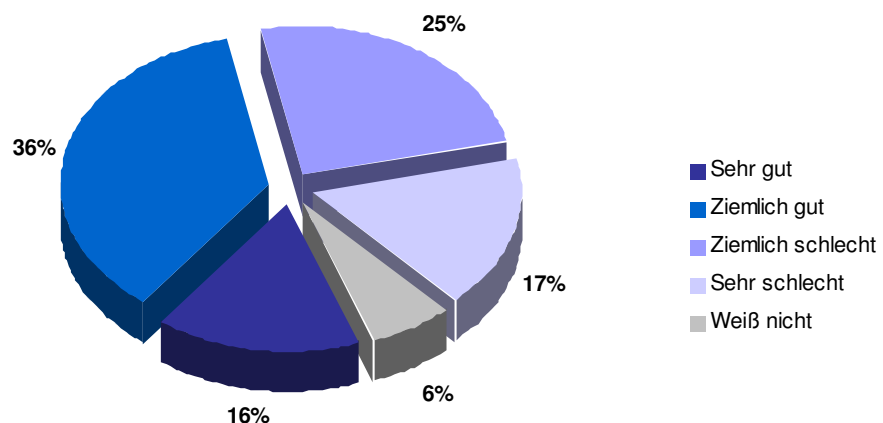


1. Die Mobiltelefoniedienste

5% der Befragten haben im Laufe der vergangenen zwölf Monate persönlich eine Klage entweder bei einem Vermittlerdienst oder bei ihrem Mobiltelefoniebetreiber selbst eingereicht. Proportional gesehen reichen die Schweden und Dänen (11%) die meisten Klagen in Zusammenhang mit Mobiltelefoniediensten ein. Umgekehrt gibt es bei den Portugiesen (2%) und Griechen (3%) am wenigsten Kläger.

Q.7. - b) - 1. BEARBEITUNG DER KLAGEN DURCH DIE MOBILTELEFONIEDIENSTE: Würden Sie sagen, dass Ihre Klage sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht bearbeitet wurde?

(Wenn „JA“ auf die Frage: „Haben Sie eine Klage eingereicht?“)

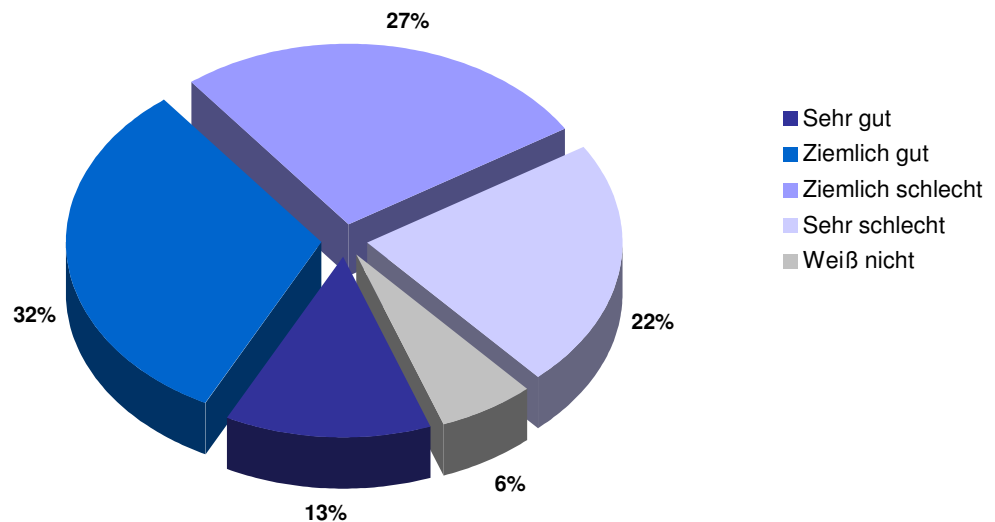


- **Stabilität des Anteils der Verbraucher der EU, die eine Klage eingereicht haben:** 5% im Jahr 2000 und 2002.
- 16% der Personen, die eine Klage eingereicht haben, sind der Ansicht, dass diese Klage sehr gut, 36% dass sie ziemlich gut, 25% dass sie ziemlich schlecht und 17%, dass sie sehr schlecht bearbeitet wurde.
- **Steigerung des Anteils der Personen, die der Ansicht sind, dass ihre Klage gut oder sehr gut bearbeitet wurde:** 50% im Jahr 2000 und 52% im Jahr 2002.

2. Die Festnetztelefoniedienste

6% der Befragten haben im Laufe der vergangenen zwölf Monate persönlich eine Klage entweder bei einem Vermittlerdienst oder direkt bei ihrem Festnetztelefoniebetreiber eingereicht. Die Prozentsätze bei der Einreichung von Klagen in Zusammenhang mit den Diensten der Festnetztelefonie sind unterschiedlich: Sie reichen von nur 2% der Luxemburger über das Fünffache in Italien (10%) bis sogar 11% in Schweden.

Q.7. - b) - 2. FESTNETZTELEFONIEDIENSTE: Würden Sie sagen, dass Ihre Klage sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht bearbeitet wurde?
(Wenn „JA“ auf die Frage: „Haben Sie eine Klage eingereicht?“)
(Antworten EU15, in %)



- **Leichte Steigerung des Anteils der Verbraucher der EU, die eine Klage eingereicht haben:** 5% im Jahr 2000 und 6% im Jahr 2002.
- 13% der Personen, die eine Klage eingereicht haben, sind der Ansicht, dass diese Klage sehr gut, 32% dass sie ziemlich gut, 27% dass sie ziemlich schlecht und 22%, dass sie sehr schlecht bearbeitet wurde.
- **Leichter Rückgang des Anteils der Personen, die der Ansicht sind, dass ihre Klage gut oder sehr gut bearbeitet wurde:** 49% im Jahr 2000 und 45% im Jahr 2002.

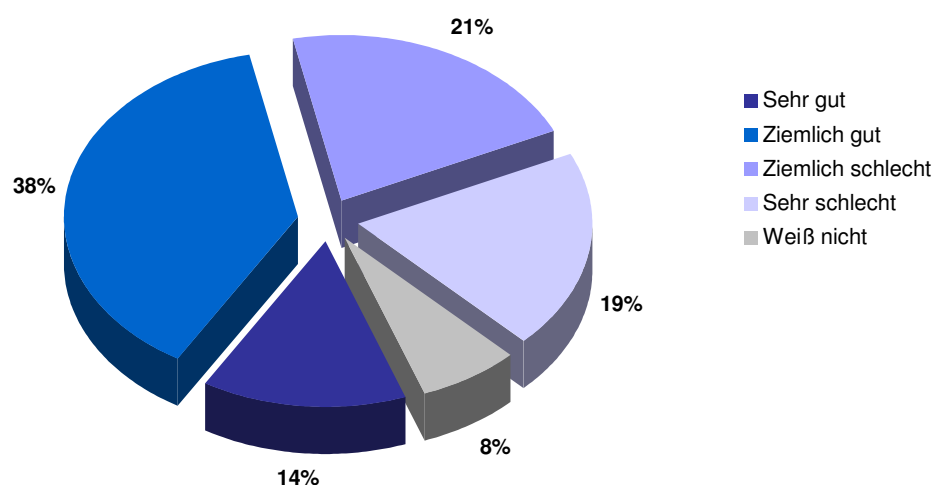
3. Die Stromversorgungsdienste:

3% der Befragten haben im Laufe der vergangenen zwölf Monate persönlich eine Klage entweder bei einem Vermittlerdienst oder bei ihrem Stromversorgungsdienst selbst eingereicht. Nur in Schweden (11%) gibt es unter den Befragten mehr als 10%, die erklären, dass sie in Zusammenhang mit den Stromversorgungsdiensten eine Klage eingereicht haben. Frankreich und Luxemburg weisen Durchschnitte von weniger als 1% auf.

Q.7. - b) - 3. STROMVERSORGUNGSDIENSTE: Würden Sie sagen, dass Ihre Klage sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht bearbeitet wurde?

(Wenn „JA“ auf die Frage: „Haben Sie eine Klage eingereicht?“)

(Antworten EU15, in %)



- **Stabilität des Anteils der Verbraucher der EU, die eine Klage eingereicht haben:** 3% im Jahr 2000 und 2002.
- 14% der Personen, die eine Klage eingereicht haben, sind der Ansicht, dass diese Klage sehr gut, 38% dass sie ziemlich gut, 21% dass sie ziemlich schlecht und 19%, dass sie sehr schlecht bearbeitet wurde.
- **Leichter Rückgang des Anteils der Personen, die der Ansicht sind, dass ihre Klage gut oder sehr gut bearbeitet wurde:** 54% im Jahr 2000 und 52% im Jahr 2002.

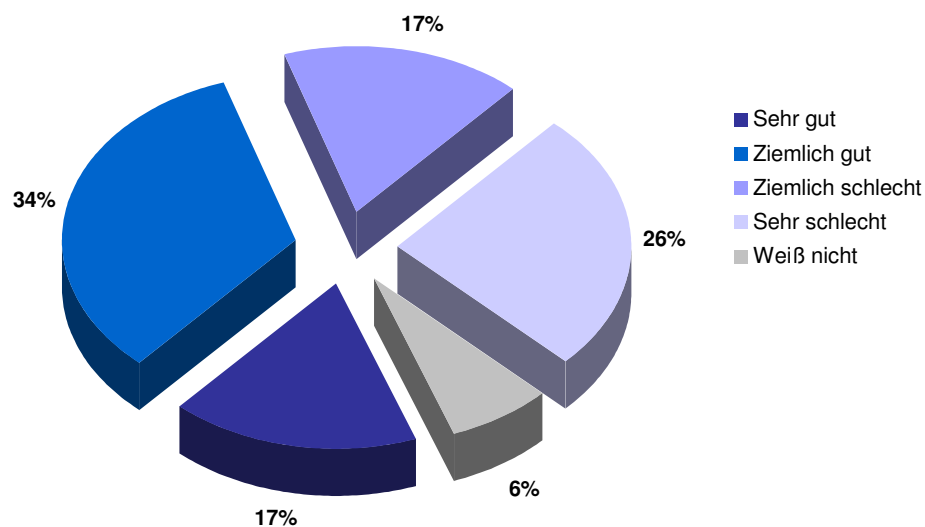
4. Die Gasversorgungsdienste

2% der Befragten haben im Laufe der vergangenen zwölf Monate persönlich eine Klage entweder bei einem Vermittlerdienst oder bei ihrem Gasversorgungsdienst selbst eingereicht. Nur zwei Länder liegen über diesem Durchschnitt: Italien (3%) und Großbritannien (6%).

Q.7. - b) - 4. GASVERSORGUNGSDIENSTE: Würden Sie sagen, dass Ihre Klage sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht bearbeitet wurde?

(Wenn „JA“ auf die Frage: „Haben Sie eine Klage eingereicht?“)

(Antworten EU15, in %)



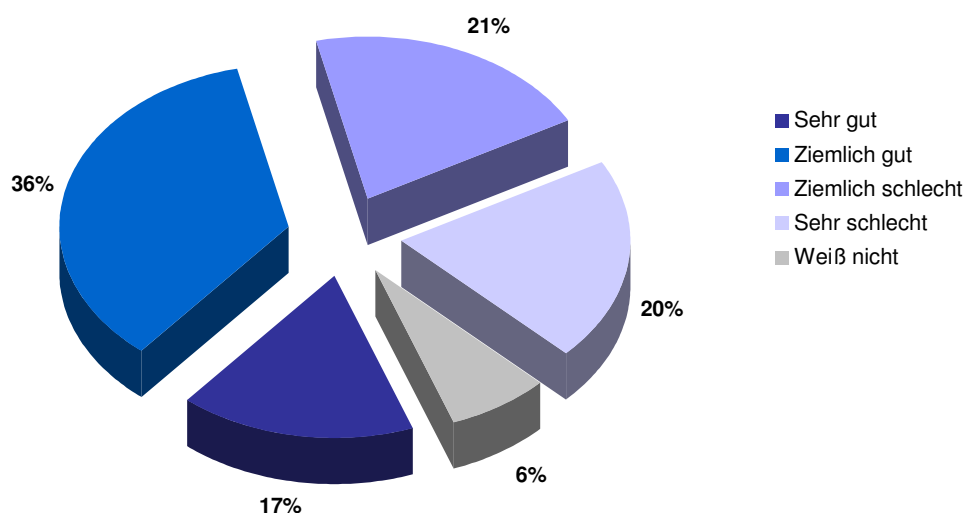
- **Stabilität des Anteils der Verbraucher der EU, die eine Klage eingereicht haben:** 2% im Jahr 2000 und 2002.
- 17% der Personen, die eine Klage eingereicht haben, sind der Ansicht, dass diese Klage sehr gut, 34% dass sie ziemlich gut, 17% dass sie ziemlich schlecht und 26%, dass sie sehr schlecht bearbeitet wurde.
- **Deutliche Steigerung des Anteils der Personen, die der Ansicht sind, dass ihre Klage gut oder sehr gut bearbeitet wurde:** 38% im Jahr 2000 und 51% im Jahr 2002.

5. Die Wasserversorgungsdienste

2% der Befragten haben im Laufe der vergangenen zwölf Monate persönlich eine Klage entweder bei einem Vermittlerdienst oder bei ihrem Wasserversorgungsdienst selbst eingereicht. Die nationalen Durchschnitte liegen um plus oder minus zwei Prozent des europäischen Durchschnitts.

Q.7. - b) - 5. WASSERVERSORGUNGSDIENSTE: „Würden Sie sagen, dass Ihre Klage sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht bearbeitet wurde?“

(Wenn „JA“ auf die Frage: „Haben Sie eine Klage eingereicht?“) (Antworten EU15, in %)



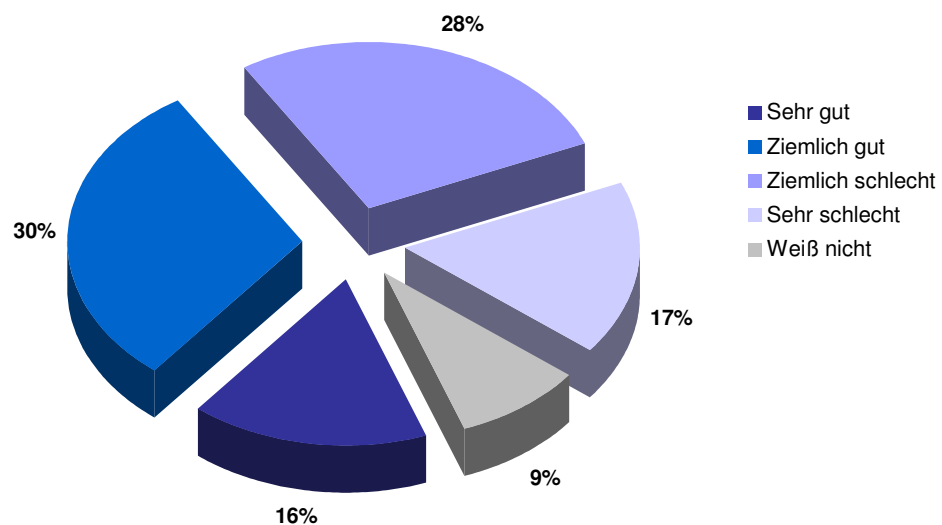
- **Stabilität des Anteils der Verbraucher der EU, die eine Klage eingereicht haben:** 2,5% im Jahr 2000 und 2,2% im Jahr 2002.
- 17% der Personen, die eine Klage eingereicht haben, sind der Ansicht, dass diese Klage sehr gut, 36% dass sie ziemlich gut, 21% dass sie ziemlich schlecht und 20%, dass sie sehr schlecht bearbeitet wurde.
- **Leichte Steigerung des Anteils der Personen, die der Ansicht sind, dass ihre Klage gut oder sehr gut bearbeitet wurde:** 49% im Jahr 2000 und 52% im Jahr 2002.

6. Die Postdienste

4% der Befragten haben im Laufe der vergangenen zwölf Monate persönlich eine Klage entweder bei einem Vermittlerdienst oder bei ihrem Postdienst selbst eingereicht. Dieser Prozentsatz liegt in Österreich bei 6%, 7% in Finnland und 9% in Schweden.

Q.7. - b) - 6. POSTDIENSTE: Würden Sie sagen, dass Ihre Klage sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht bearbeitet wurde?

(Wenn „JA“ auf die Frage: „Haben Sie eine Klage eingereicht?“) (Antworten EU15, in %)

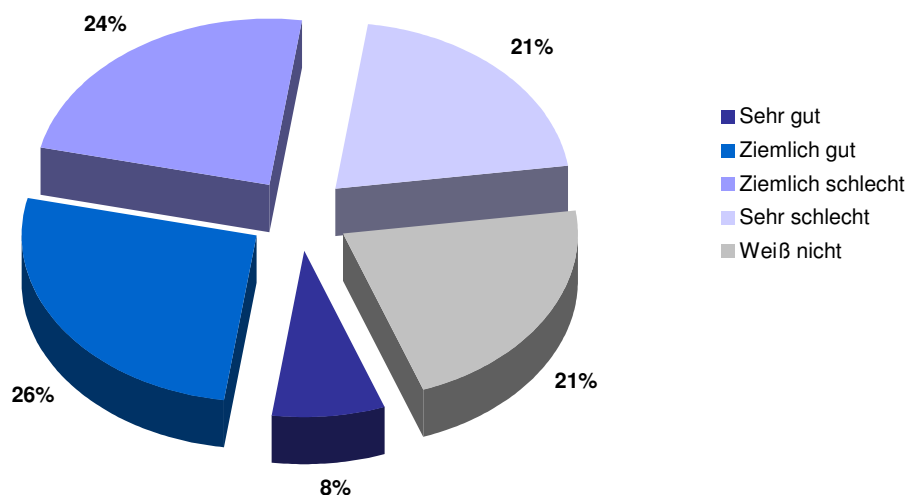


- **Leichte Steigerung des Anteils der Verbraucher der EU, die eine Klage eingereicht haben:** 3% im Jahr 2000 und 4% im Jahr 2002.
- 16% der Personen, die eine Klage eingereicht haben, sind der Ansicht, dass diese Klage sehr gut, 30% dass sie ziemlich gut, 28% dass sie ziemlich schlecht und 17%, dass sie sehr schlecht bearbeitet wurde.
- **Leichte Steigerung des Anteils der Personen, die der Ansicht sind, dass ihre Klage gut oder sehr gut bearbeitet wurde:** 45% im Jahr 2000 und 47% im Jahr 2002.

7. Die öffentlichen Nahverkehrsdienste

2% der Befragten haben im Laufe der vergangenen zwölf Monate persönlich eine Klage entweder bei einem Vermittlerdienst oder bei ihrem öffentlichen Nahverkehrsdienst selbst eingereicht. Schweden weist den höchsten Prozentsatz auf (6%), das Dreifache des europäischen Durchschnitts von 2%.

Q.7. - b) - 7. NAHVERKEHRSDIENSTE: Würden Sie sagen, dass Ihre Klage sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht bearbeitet wurde?
(Wenn „JA“ auf die Frage: „Haben Sie eine Klage eingereicht?“) (Antworten EU15, in %)



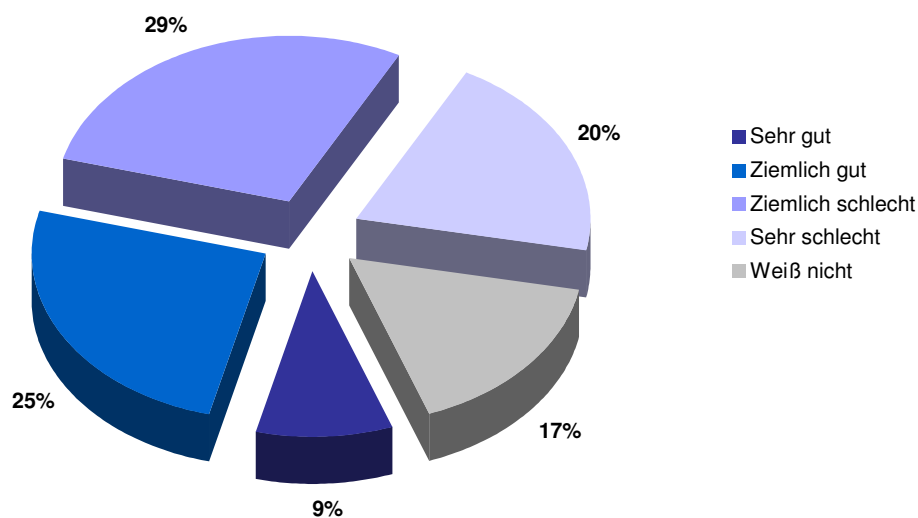
- **Stabilität des Anteils der Benutzer der EU, die eine Klage eingereicht haben:** 2% im Jahr 2000 und 2002.
- 8% der Personen, die eine Klage eingereicht haben, sind der Ansicht, dass diese Klage sehr gut, 26% dass sie ziemlich gut, 24% dass sie ziemlich schlecht und 21%, dass sie sehr schlecht bearbeitet wurde.
- **Leichter Rückgang des Anteils der Personen, die der Ansicht sind, dass ihre Klage gut oder sehr gut bearbeitet wurde:** 36% (7 + 29) im Jahr 2000 und 34% (8 + 26) im Jahr 2002.

8. Die Bahn-Fernverkehrsdienste:

2% der Befragten haben im Laufe der vergangenen zwölf Monate persönlich eine Klage entweder bei einem Vermittlerdienst oder beim Bahn-Fernverkehrsdienst selbst eingereicht. In Großbritannien (4%), Schweden (4%) und vor allem in den Niederlanden (5%) sind die Klagen in Zusammenhang mit den Bahn-Fernverkehrsdiensten am zahlreichsten.

Q.7. - b) - 8. BAHNFERNVERKEHRSDIENSTE: Würden Sie sagen, dass Ihre Klage sehr gut, ziemlich gut, ziemlich schlecht oder sehr schlecht bearbeitet wurde?

(Wenn „JA“ auf die Frage: „Haben Sie eine Klage eingereicht?“) (Antworten EU15, in %)



- **Stabilität des Anteils der Benutzer der EU, die eine Klage eingereicht haben:** 2% im Jahr 2000 und 2002.
- 9% der Personen, die eine Klage eingereicht haben, sind der Ansicht, dass diese Klage sehr gut, 25% dass sie ziemlich gut, 29% dass sie ziemlich schlecht und 20%, dass sie sehr schlecht bearbeitet wurde.
- **Leichter Rückgang des Anteils der Personen, die der Ansicht sind, dass ihre Klage gut oder sehr gut bearbeitet wurde:** 39% im Jahr 2000 und 35% im Jahr 2002.

IV. TRENDANALYSE : VERGLEICH DER ERGEBNISSE AUS EUROBAROMETER 53 UND 58

1. Die europäischen Verbraucher und der Preis der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge

Trendanalyse:	Preis der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge					
	2000	2002	Tendenz	2000	2002	Tendenz
	Zufriedenheitsrate (%)			Unzufriedenheitsrate (%)		
Mobiltelefonie	40	44	+ 4%	51	49	- 2%
Festnetztelefonie	50	51	+ 1%	47	45	- 2%
Stromversorgung	56	55	- 1%	39	39	Stabil
Gasversorgung	56	55	- 1%	36	34	- 2%
Wasserversorgung	55	56	+ 1%	40	37	- 3%
Postdienste	67	68	+ 1%	29	27	- 2%
Öffentliche Nahverkehrsdienste	49	47	- 2%	41	42	+ 1%
Bahn-Fernverkehrsdienste	41	38	- 3%	47	45	- 2%

Markante Erkenntnisse in Zusammenhang mit der Bewertung der Preise für Dienstleistungen der Daseinsvorsorge

- **positiver Trend bei der Mobiltelefonie:** deutlich steigende Zufriedenheitsrate (+4 Prozent) und sinkende Unzufriedenheitsrate (-2 Prozent).
- **positiver Trend bei der Festnetztelefonie:** leicht steigende Zufriedenheitsrate (+1 Prozent) und sinkende Unzufriedenheitsrate (-2 Prozent).
- relative Stabilität bei den Stromversorgungsdiensten: leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-1 Prozent) und gleich bleibende Unzufriedenheitsrate.
- gemischter Trend bei den Gasversorgungsdiensten: leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-1 Prozent) und sinkende Unzufriedenheitsrate (-2 Prozent).
- **positiver Trend bei den Wasserversorgungsdiensten:** leicht steigende Zufriedenheitsrate (+1 Prozent) und deutlich sinkende Unzufriedenheitsrate (-3 Prozent).
- **positiver Trend bei den Postdiensten:** leicht steigende Zufriedenheitsrate (+1 Prozent) und sinkende Unzufriedenheitsrate (-2 Prozent).
- **negativer Trend bei den öffentlichen Nahverkehrsdiensten:** sinkende Zufriedenheitsrate (-2 Prozent) und steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- gemischter Trend bei den Bahn-Fernverkehrsdiensten: sinkende Zufriedenheitsrate (-3 Prozent) und sinkende Unzufriedenheitsrate (-2 Prozent).

2. Die europäischen Verbraucher und die Qualität der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge

Trendanalyse:	Qualität der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge					
	2000	2002	Tendenz	2000	2002	Tendenz
	Zufriedenheitsrate (%)			Unzufriedenheitsrate (%)		
Mobiltelefonie	81	84	+ 3%	8	8	Stabil
Festnetztelefonie	91	90	- 1%	6	7	+ 1%
Stromversorgung	92	91	- 1%	5	6	+ 1%
Gasversorgung	87	86	- 1%	5	6	+ 1%
Wasserversorgung	89	89	Stabil	7	7	Stabil
Postdienste	80	82	+ 2%	16	15	- 1%
Öffentliche Nahverkehrsdienste	66	66	Stabil	26	24	- 2%
Bahn-Fernverkehrsdienste	61	59	- 2%	28	26	- 2%

Markante Erkenntnisse in Zusammenhang mit der Bewertung der Qualität der Dienstleistungen der Daseinsvorsorge

- **positiver Trend bei der Mobiltelefonie:** deutlich steigende Zufriedenheitsrate (+3 Prozent) und gleich bleibende Unzufriedenheitsrate
- **leicht negativer Trend bei der Festnetztelefonie:** leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-1 Prozent) und steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- **leicht negativer Trend bei den Stromversorgungsdiensten:** leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-1 Prozent) und leicht steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- **leicht negativer Trend bei den Gasversorgungsdiensten:** leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-1 Prozent) und leicht steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- perfekte Stabilität bei den Wasserversorgungsdiensten: gleich bleibende Zufriedenheits- und Unzufriedenheitsrate
- **positiver Trend bei den Postdiensten:** steigende Zufriedenheitsrate (+2 Prozent) und sinkende Unzufriedenheitsrate (-1 Prozent).
- **relativ positiver Trend bei den öffentlichen Nahverkehrsdiensten:** gleich bleibende Zufriedenheitsrate und sinkende Unzufriedenheitsrate (-2 Prozent).
- gemischter Trend bei den Bahn-Fernverkehrsdiensten: sinkende Zufriedenheitsrate (-2 Prozent) und sinkende Unzufriedenheitsrate (-2 Prozent).

3. Die europäischen Verbraucher und die von den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge zur Verfügung gestellten Informationen

Trendanalyse:	Klarheit der von den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge zur Verfügung gestellten Informationen					
	2000	2002	Tendenz	2000	2002	Tendenz
	Zufriedenheitsrate (%)			Unzufriedenheitsrate (%)		
Mobiltelefonie	64	67	+ 3%	22	23	+ 1%
Festnetztelefonie	76	75	- 1%	19	20	+ 1%
Stromversorgung	75	73	- 2%	20	20	Stabil
Gasversorgung	71	69	- 2%	18	18	Stabil
Wasserversorgung	72	72	Stabil	19	18	- 1%
Postdienste	79	78	- 1%	12	12	Stabil
Öffentliche Nahverkehrsdienste	70	68	- 2%	16	15	- 1%
Bahn-Fernverkehrsdienste	66	62	- 4%	17	17	Stabil

Markante Erkenntnisse in Zusammenhang mit den von den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge zur Verfügung gestellten Informationen:

- **relativ positiver Trend bei der Mobiltelefonie:** deutlich steigende Zufriedenheitsrate (+3 Prozent) und leicht steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- **leicht negativer Trend bei der Festnetztelefonie:** leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-1 Prozent) und steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- **leicht negativer Trend bei den Stromversorgungsdiensten:** sinkende Zufriedenheitsrate (-2 Prozent) und gleich bleibende Unzufriedenheitsrate
- **leicht negativer Trend bei den Gasversorgungsdiensten:** sinkende Zufriedenheitsrate (-2 Prozent) und gleich bleibende Unzufriedenheitsrate
- **relativ positiver Trend bei den Wasserversorgungsdiensten:** gleich bleibende Zufriedenheitsrate und leicht sinkende Unzufriedenheitsrate (-1 Prozent).
- **sehr leicht negativer Trend bei den Postdiensten:** leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-1 Prozent) und gleich bleibende Unzufriedenheitsrate.
- gemischter Trend bei den öffentlichen Nahverkehrsdiensten: leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-2 Prozent) und sinkende Unzufriedenheitsrate (-1 Prozent).
- **negativer Trend bei den Bahn-Fernverkehrsdiensten:** stark sinkende Zufriedenheitsrate (-4 Prozent) und gleich bleibende Unzufriedenheitsrate

4. Die europäischen Verbraucher und die Verträge mit den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge

Trendanalyse:	Verträge mit den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge					
	2000	2002	Tendenz	2000	2002	Tendenz
	Zufriedenheitsrate (%)			Unzufriedenheitsrate (%)		
Mobiltelefonie	55	59	+ 4%	26	27	+ 1%
Festnetztelefonie	63	64	+ 1%	25	26	+ 1%
Stromversorgung	68	68	Stabil	19	20	+ 1%
Gasversorgung	65	65	Stabil	18	18	Stabil
Wasserversorgung	67	66	- 1%	20	20	Stabil
Postdienste	70	70	Stabil	15	15	Stabil
Öffentliche Nahverkehrsdienste	59	57	- 2%	19	19	Stabil
Bahn-Fernverkehrsdienste	55	51	- 4%	21	22	- 1%

Markante Erkenntnisse in Zusammenhang mit der Bewertung der Verträge mit den Dienstleistungserbringern der Daseinsvorsorge

- **positiver Trend bei der Mobiltelefonie:** deutlich steigende Zufriedenheitsrate (+4 Prozent) und leicht steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- gemischter Trend bei der Festnetztelefonie: leicht steigende Zufriedenheitsrate (+1 Prozent) und steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- **leicht negativer Trend bei den Stromversorgungsdiensten:** gleich bleibende Zufriedenheitsrate und leicht steigende Unzufriedenheitsrate (+1 Prozent).
- perfekte Stabilität bei den Gasversorgungsdiensten: gleich bleibende Zufriedenheits- und Unzufriedenheitsrate
- **relativ negativer Trend bei den Wasserversorgungsdiensten:** leicht sinkende Zufriedenheitsrate (-1 Prozent) und gleich bleibende Unzufriedenheitsrate.
- perfekte Stabilität bei den Postdiensten: gleich bleibende Zufriedenheits- und Unzufriedenheitsrate
- **negativer Trend bei den öffentlichen Nahverkehrsdiensten:** sinkende Zufriedenheitsrate (-2 Prozent) und gleich bleibende Unzufriedenheitsrate
- **negativer Trend bei den Bahn-Fernverkehrsdiensten:** stark sinkende Zufriedenheitsrate (-4 Prozent) und leicht sinkende Unzufriedenheitsrate (-1 Prozent).

5. Entwicklung der globalen Zufriedenheitsrate (4 Kriterien : Preis, Qualität, Information, Verträge)

Trendanalyse	Entwicklung 2000-2002 der Globalen Zufriedenheitsrate (%)		
	Globale Zufriedenheitsrate :2000	Globale Zufriedenheitsrate :2002	Tendenz
Mobiltelefonie	60	64	+ 4 %
Festnetztelefonie	70	70	Stabil
Stromversorgung	73	72	-1 %
Gasversorgung	70	69	- 1 %
Wasserversorgung	71	71	Stabil
Postdienste	74	75	+ 1 %
Öffentliche Nahverkehrsdienste	61	60	-1 %
Fernverkehrsdienste	56	53	-3 %

EUROBAROMETER STANDARD 58.0
TECHNISCHE ERLÄUTERUNGEN

Die European Opinion Research Group, ein Konsortium von Markt- und Meinungsforschungsunternehmen bestehend aus INRA (EUROPE) and GfK Worldwide, führte zwischen dem 1. September und dem 7. Oktober 2002 im Auftrag der Europäischen Kommission, Generaldirektion für Presse- und Informationsdienst (Dienst Meinungsumfragen) die Befragung 58.0 des Standard-Eurobarometer durch.

Im Rahmen des Eurobarometers 58.0 wurden in allen EU-Mitgliedsländern Personen befragt, die mindestens 15 Jahre alt sind, ihren Wohnsitz in dem jeweiligen Land haben und die Staatsangehörigkeit eines EU-Mitgliedslandes besitzen. In allen Mitgliedsländern wurde eine mehrstufige Zufallsstichprobe verwendet. In jedem EU-Land wurde, nach dem Zufallsprinzip, eine bestimmte Anzahl von repräsentativen Sampling Points gezogen, die dem Bevölkerungsvolumen und der Bevölkerungsdichte des jeweiligen Landes Rechnung trugen.

Zu diesem Zweck wurden die Sampling Points systematisch auf der Grundlage der "regionalen Verwaltungseinheiten", geschichtet nach Gebietstyp und regionaler Einheit, gezogen. Sie repräsentieren also das gesamte Gebiet der EU-Mitgliedsländer gemäß Eurostat-NUTS II (oder einer äquivalenten Einteilung) und spiegeln so die Verteilung der Wohnbevölkerung in großstädtische, mittel- bzw. kleinstädtische und ländliche Gebiete wider. In jedem Sampling Point wurde eine Startadresse zufällig gezogen. Weitere Adressen wurden als die jeweils x-te Adresse nach der Random-Route-Regel, ausgehend von der Startadresse, definiert. In jedem so ermittelten Haushalt wurde die Zielperson nach einem Zufallskriterium bestimmt. Alle Interviews wurden persönlich im Haushalt des Befragten und in der jeweiligen Landessprache durchgeführt.

<u>LAND</u>	<u>INSTITUTE</u>	<u>Anzahl der Interviews</u>	<u>Feldzeit</u>	<u>BEVÖLKERUNG 15+ (x 000)</u>
Belgien	INRA in BELGIUM	1074	2/9 – 4/10	8,326
Dänemark	GfK DANMARK	1000	1/9 – 4/10	4,338
Ost-Deutschland	INRA DEUTSCHLAND	1009	1/9 – 18/9	13,028
West-Deutschland	INRA DEUTSCHLAND	1036	1/9 – 19/9	55,782
Griechenland	MARKET ANALYSIS	1001	2/9 – 2/10	8,793
Spanien	INRA ESPAÑA	1000	3/9 – 4/10	33,024
Frankreich	CSA-TMO	1004	2/9 – 24/9	46,945
Irland	LANSLOWNE Market Research	999	3/9 – 30/9	2,980
Italien	INRA Demoskopea	992	5/9 – 30/9	49,017
Luxemburg	ILRes	599	4/9 – 30/9	364
Niederlande	INTOMART	998	1/9 – 2/10	12,705
Österreich	SPECTRA	1008	3/9 – 25/9	6,668
Portugal	METRIS	1000	1/9 – 29/9	8,217
Finnland	MDC MARKETING RESEARCH	1000	2/9 – 1/10	4,165
Schweden	GfK SVERIGE	1000	1/9 – 7/10	7,183
Großbritannien	MARTIN HAMBLIN LTD	1014	2/9 – 4/10	46,077
Nordirland	ULSTER MARKETING SURVEYS	306	4/9 – 23/9	1,273
	Interviews insgesamt	16067		

Für jedes Land wurde die Struktur der Netto-Stichprobe mit der Grundgesamtheit verglichen. Die Beschreibung der Grundgesamtheit basiert 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 mindestens eine Wichtung nach Geschlecht, Alter, Region nach NUTS II und Ortsgröße durchgeführt wurde. Für die internationale Wichtung (d.h. EU-Mittelwerte) legt INRA (Europe) die offiziellen Bevölkerungszahlen zugrunde, die Eurostat in seinem "Statistischen Jahrbuch der Regionen" (Daten für 1997) ausweist. Für diese ex-post Wichtung wurden die obengenannten Bevölkerungszahlen benutzt.

Die Ergebnisse der Eurobarometer-Erhebungen werden in Form von Tabellen, Datenbeständen und Analysen veröffentlicht. Zu jeder Frage wird eine Ergebnistabelle erstellt, die den vollständigen Fragentext in Englisch, Französisch und Deutsch enthält. Die Ergebnisse sind als Prozentsatz der Gesamtbasis wiedergegeben. Die Ergebnisse der Eurobarometer-Erhebungen werden vom Referat "Generaldirektion für Presse- und Informationsdienst, Meinungsumfragen" der Europäischen Kommission, Rue de la Loi 200, B-1049 Brüssel, ausgewertet und zur Verfügung gestellt. Die Ergebnisse sind auf der Homepage der Europäischen Kommission veröffentlicht: http://europa.eu.int/comm/public_opinion/. Alle Daten der Eurobarometer-Erhebungen werden im Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung (Universität Köln, Bachemer Straße, 40, D-50931 Köln-Lindenthal) eingestellt und sind über die CESSDA-Datenbank abrufbar unter <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Sie stehen allen Mitgliedsinstituten des European Consortium for Political Research (Essex), dem Inter-University Consortium for Political and Social Research (Michigan) und all jenen, die an sozialwissenschaftlichen Forschungen interessiert sind, zur Verfügung.

Der Leser wird darauf hingewiesen, daß es sich bei den Erhebungsergebnissen um Schätzwerte handelt, deren Genauigkeit – bei sonst gleichen Voraussetzungen – vom Stichprobenumfang und dem Stichprobenanteil des erhobenen Merkmals abhängt. Bei Stichprobengrößen von etwa 1.000 Interviews liegen die wahren Werte innerhalb der folgenden Konfidenzintervalle:

Stichprobenanteil	10% oder 90%	20% oder 80%	30% oder 70%	40% oder 60%	50%
Konfidenzintervall	± 1.9%	± 2.5%	± 2.7%	± 3.0%	± 3.1%