

Verbraucherpolitik ist den allermeisten Bürgerinnen und Bürgern spontan nicht besonders wichtig

Martin Brümmer, Julia M. Rohrer, Gert G. Wagner

Berlin, Mai 2017
ISSN 2365-919X

Herausgeber:

Sachverständigenrat für Verbraucherfragen
beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Mohrenstraße 37
10117 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 18 580-0
Fax: +49 (0) 30 18 580-9525
E-Mail: info@svr-verbraucherfragen.de
Internet: www.svr-verbraucherfragen.de

Diese Veröffentlichung ist im Internet abrufbar.
© SVRV 2017

Mitglieder des SVRV

Prof. Dr. Lucia Reisch (Vorsitzende)

Professorin für Interkulturelle Konsumforschung und europäische Verbraucherpolitik an der Copenhagen Business School

Dr. Daniela Büchel (stellv. Vorsitzende)

Mitglied der Geschäftsleitung REWE für die Bereiche Human Resources und Nachhaltigkeit

Prof. Dr. Gerd Gigerenzer

Direktor der Abteilung „Adaptives Verhalten und Kognition“ und des Harding-Zentrums für Risikokompetenz am Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin

Helga Zander-Hayat

Leiterin des Bereichs Markt und Recht bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Prof. Dr. Gesche Joost

Professorin für das Fachgebiet Designforschung an der Universität der Künste und Internetbotschafterin der Bundesregierung im Gremium der „Digital Champions“ der EU

Prof. Dr. Hans-Wolfgang Micklitz

Professor für Wirtschaftsrecht am Europäischen Hochschulinstitut in Florenz

Prof. Dr. Andreas Oehler

Professor für Finanzwirtschaft an der Universität Bamberg und Direktor der Forschungsstelle Verbraucherfinanzen und Verbraucherbildung

Prof. Dr. Kirsten Schlegel-Matthies

Professorin für Haushaltswissenschaft an der Universität Paderborn

Prof. Dr. Gert G. Wagner

Professor für Empirische Wirtschaftsforschung und Wirtschaftspolitik an der Technischen Universität Berlin, Vorstandsmitglied des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung und Max Planck Fellow am MPI für Bildungsforschung

Mitarbeitende des SVRV

Leiter der Geschäftsstelle: Thomas Fischer, M.A.

Wissenschaftlicher Stab der Geschäftsstelle: Mathias Bug, Dr. Irina Domurath,
Dr. Christian Groß

Disclaimer

Die Working Papers decken Arbeiten ab, die im Arbeitszusammenhang des SVRV entstanden sind. Für die Inhalte tragen die jeweiligen Autorinnen und Autoren alleinige Verantwortung, sie spiegeln nicht unbedingt die Meinung des Rates wider.

Verbraucherpolitik ist den allermeisten Bürgerinnen und Bürgern spontan nicht besonders wichtig

Ebenfalls kaum angesprochen werden Umwelt, Europa und Innovationen

von Martin Brümmer, Julia M. Rohrer und Gert G. Wagner

Professor Gert G. Wagner ist Vorstandsmitglied des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW Berlin); er ist Mitglied im Sachverständigenrat für Verbraucherfragen und war Mitglied im wissenschaftlichen Beirat des Regierungsprojekts „Gut leben in Deutschland“. Die Psychologin Julia M. Rohrer ist Doktorandin an der Freien Universität Berlin und am Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin. Der Informatiker Martin Brümmer ist Data Consultant bei eccenca in Leipzig.

Welche Rolle spielt Verbraucherpolitik, wenn man die Menschen in Deutschland fragt, was für sie wichtig im Leben ist und was Lebensqualität in Deutschland ausmacht? Das Regierungsprojekt „Gut leben in Deutschland“ gibt auf die Frage nach der Relevanz der Verbraucherpolitik im spontanen Urteil der Menschen alles andere als eine definitive Antwort; aber zumindest Hinweise sind ablesbar. Und diese Hinweise deuten darauf hin, dass klassische Themen der Verbraucherpolitik, wie etwa Lebensmittelqualität und Finanzberatung, nicht weit oben rangieren – wie auch andere in der Politik wichtige Themen, so zum Beispiel Europa, Staatsverschuldung und Innovationen, die kaum genannt werden. Aber alles, was sich um das Thema „Sicherheit“ dreht, ist von großem Belang. Und es fällt eine enorme Heterogenität der Bereiche auf, die Menschen als wichtig für ihr Leben und ihre Lebensqualität nennen. Man kann es in dem Regierungsbericht nachlesen: Verbraucherpolitik hat es nicht geschafft in den Kanon der 46 Indikatoren aufgenommen zu werden, mit denen die Bundesregierung die Lebensqualität seit 1990 gemessen hat und künftig messen will.

Das vorliegende Papier beschreibt wie – angeregt durch das Regierungsprojekt „Gut leben in Deutschland“ – die Wichtigkeit von Lebensbereichen und deren Bedeutung für die Lebensqualität in Deutschland im Rahmen der großen repräsentativen Erhebung „Sozio-oekonomisches Panel (SOEP)“ in der ersten Jahreshälfte 2015 von etwa 20.000 Befragten ermittelt wurde. Nach einer kurzen Beschreibung des Regierungsprojektes werden die Ergebnisse auf Basis des SOEP auf verbraucherpolitische Themen hin untersucht. Nach einem kurzen Abgleich der Ergebnisse mit anderen Erhebungen fokussiert der Schlussabschnitt auf die Bedeutung von Expertenwissen und Expertendiskursen für Politikfelder wie die Verbraucherpolitik im Rahmen einer repräsentativen Demokratie.

Regierungsprojekt „Gut leben in Deutschland“

Im Koalitionsvertrag der Regierungsfractionen wurde 2013 festgelegt, dass ein Regierungsprojekt durchgeführt wird, welches ermitteln soll, was die Bürgerinnen und Bürger unter einem guten Leben in Deutschland verstehen (www.gut-leben-in-deutschland.de). Darauf aufbauend sollten statistische Indikatoren entwickelt und ausgewählt werden, die den Zustand der Lebensqualität in Deutschland beschreiben. Dieses Projekt wurde wie vorgesehen durchgeführt und 2016 abgeschlossen.¹ Die Bundesregierung schreibt zum Projekt²: „Sichtbar wurde ein breites und facettenreiches Verständnis der Bürgerinnen und Bürger von Lebensqualität. Auf dieser Grundlage und unter Einbeziehung weiterer nationaler und internationaler Erkenntnisse und Diskussionen wählte die Bundesregierung zwölf Dimensionen und 46 Indikatoren aus, um Stand und Entwicklung der Lebensqualität in Deutschland zu beschreiben und messbar zu machen.“

Familie, Gesundheit, Bildung, Arbeit und Einkommen sind Dimensionen von Lebensqualität, die *‘Unser Leben’* sehr unmittelbar betreffen. Sicherheit, Mobilität, Wohnen und sozialer Zusammenhalt beschreiben *‘Unser Umfeld’*. Eine starke Wirtschaft, eine saubere Umwelt, Freiheit und Gleichberechtigung, Frieden und Deutschlands Verantwortung in der Welt sind Dimensionen, die *‘Unser Land’* betreffen.“

Um die Wichtigkeit von Lebensbereichen zu ermitteln, wurden im Jahr 2015 über 200 „Bürgerdialoge“ durchgeführt, die größtenteils von Verbänden und anderen gesellschaftlichen Organisationen organisiert wurden. Jeder Bundesminister und auch die Kanzlerin führten jeweils etwa drei solcher „Townhall-Meetings“ durch, die bewusst breit über viele gesellschaftliche Gruppen gestreut wurden, um so zwar nicht Repräsentativität, aber doch möglichst große Heterogenität der Ansichten und Meinungen zu erlangen. Darüber hinaus beantworteten etwa 10.000 Menschen online oder per Postkarte die Leitfragen des Bürgerdialogs: „Was ist Ihnen persönlich wichtig im Leben?“ und „Was macht Ihrer Meinung nach Lebensqualität in Deutschland aus?“ Freilich handelte es sich hierbei nicht um eine repräsentative Auswahl aus der Bevölkerung Deutschlands und so liegt die Vermutung nahe, dass gerade die politisch Interessierten und andere aktiven Gesellschaftsgruppen vermehrt ihre Definition von Lebensqualität in den Bürgerdialog eingebracht haben. Deswegen lohnt es sich eine repräsentative Erhebung als Vergleich heranzuziehen.

Die beiden Leitfragen der Bundesregierung zur Lebensqualität wurden 2015 auch in die Befragung des Sozio-oekonomischen Panels (SOEP) aufgenommen; einer großen repräsentativen Erhebung der Menschen in Deutschland im Rahmen der Leibniz-Gemeinschaft (www.leibniz-soep.de). Darüber hinaus wurden die Befragten – wie jedes Jahr – auch gefragt "Was sonst macht Ihnen Sorgen?"³. Damit liegen Antworten von 20.000

¹ Die Bundesregierung, Bericht der Bundesregierung zur Lebensqualität in Deutschland, Berlin 2016: https://buergerdialog.gut-leben-in-deutschland.de/SharedDocs/Downloads/DE/LB/Regierungsbericht-zur-Lebensqualitaet-in-Deutschland.pdf?__blob=publicationFile.

² Die Bundesregierung, a.a.O., 2016, S. 16 und 17.

³ TNS Infratest Sozialforschung. SOEP 2015 – Erhebungsinstrumente 2015 (Welle 32) des Sozio-oekonomischen Panels: Personenfragebogen, Altstichproben. SOEP Survey Papers 274: Series A. Berlin: DIW/SOEP 2015.

Befragten einer repräsentativen Stichprobe für die in Privathaushalten lebende Wohnbevölkerung in Deutschland vor.⁴ Diese repräsentativen Daten können und wollen nicht die punktuelle Erhebung des Regierungsprojektes ersetzen: Während in der SOEP-Erhebung meist sehr kurze Antworten gegeben wurden, umfasste der Bürgerdialog „Gut leben in Deutschland“ weiterführende Diskurse und sammelte online teilweise auch sehr ausführliche Aufsätze. Insofern ergänzen sich die unterschiedlichen Erhebungsmethoden in ihren Stärken und Schwächen: Auf der Seite des Bürgerdialogs tiefere Antworten bei denen jedoch unklar bleibt, inwiefern die Ergebnisse sich auf weitere Teile der Bevölkerung generalisieren lassen; auf der Seite der SOEP-Erhebung ein vergleichsweise oberflächlicherer Einblick in das Thema Lebensqualität, der jedoch auf einem repräsentativen Schnitt durch die deutsche Bevölkerung beruht.

Es sei auch darauf hingewiesen, dass die Ergebnisse einer sozialwissenschaftlichen Ermittlung der Vorstellungen und Wünsche der Menschen stark von den gestellten Fragen abhängen. Gibt man zum Beispiel Lebensbereiche vor, deren Bedeutung bewertet werden sollen, kann man nur Aussagen zu den vorgegebenen Bereichen machen. Und wenn man nach dem wichtigsten politischen Problem fragt, kann das Ergebnis sehr zugespitzt sein, wenn ein Problem dominiert und Probleme, die nur als ein wenig unwichtiger angesehen werden, aufgrund der Fragenformulierung nicht genannt werden. Wir werden im Abschnitt zur weiteren Evidenz unten darauf eingehen.

Ergebnisse im Allgemeinen

In der SOEP-Erhebung berichteten mit 97% fast alle Befragten in Stichworten, was ihnen wichtig ist im Leben.⁵ Mit 85% beantwortete zwar immer noch ein Großteil die Frage zur Definition von „Lebensqualität in Deutschland“, aber zumindest lässt sich hier vermuten, dass keine Antwort auf die Frage bereits ein Statement zur Lebensqualität in Deutschland ist; dass sie nämlich nicht hundertprozentig stimmt.

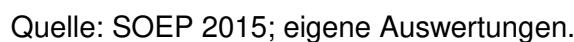
Die Antworten im SOEP bestanden meist nur aus einer Handvoll Stichwörtern wie beispielsweise „Meinungsfreiheit, Gesundheitssystem, Sicherheit, Frieden.“ Dieser bündige Antwortstil erleichtert die Auswertung enorm: Nach einer automatisierten Aufarbeitung der Textdaten, um beispielsweise Rechtschreibfehler zu beheben und Variationen von Wörtern auf die gleiche Form zurückzuführen, lässt sich die Häufigkeit einzelner Wörter auszählen,

Frage 146. Der Frage nach „sonstigen Sorgen“ gehen etwa 10 Fragen zu konkreten Sorgen-Bereichen voraus, etwa zur eigenen wirtschaftlichen Situation und der eigenen Gesundheit.

⁴ Vgl. Gert G. Wagner, Zur Rolle von bevölkerungsweiten Surveys und Bürgerdialogen für die Auswahl sozialer Indikatoren, in: Die Bundesregierung (Hg.), Diskussionsbeiträge des wissenschaftlichen Beirats – Regierungsstrategie zur Lebensqualität in Deutschland, Berlin 2016, S. 44-59: https://buergerdialog.gut-leben-in-deutschland.de/SharedDocs/Downloads/DE/LB/Diskussionsbeitraege-des-wissenschaftlichen-Beirats.pdf?__blob=publicationFile und Gert G. Wagner, Martin Brümmer, Axel Glemser, Julia M. Rohrer und Jürgen Schupp, Dimensions of Quality of Life in Germany: Measured by Plain Text Responses in a Representative Survey (SOEP), SOEPpaper Nr. 893, Berlin 2017: http://www.diw.de/documents/publikationen/73/diw_01.c.552497.de/diw_sp0893.pdf.

⁵ Vgl. Für Detailergebnisse die für den SVRV angefertigte Studie: Julia M. Rohrer und Martin Brümmer, Auswertung dreier offener Fragen einer repräsentativen Stichprobe des Sozio-oekonomischen Panels (SOEP) im Hinblick auf Verbraucherschutz im Auftrag der Geschäftsstelle des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen, Leipzig 2016: http://www.svr-verbraucherfragen.de/wp-content/uploads/Rohrer_Brümmer_Auswertung_dreier_Fragen_SOEP.pdf

Abbildung 1: Was ist für Sie wichtig im Leben?



4

Ausmaß mit Bezug auf den sozialen Frieden als auch auf den internationalen Frieden verwendet. In den Top 25 der am häufigsten verwendeten Begriffe tauchen neben abstrakteren Konzepten wie Zufriedenheit und Harmonie auch Arbeit und materielle Belange (Einkommen, Finanzielles, Geld) auf. Wenn man „keine Angabe“ auch als Antwort interpretiert, so erreicht sie Platz 9.

Und was bedeutet den Befragten „Lebensqualität in Deutschland“? (vgl. Abbildung 2). „Keine Angabe“ ist hier wesentlich bedeutsamer, da, wie bereits erwähnt, recht viele Interviewte die Frage gar nicht beantwortet haben; sie steht an dritter Stelle. Das Wörtchen „sicher“, miteingeschlossen auf diesen Wortstamm aufbauende Wörter wie Sicherheit, steht mit Abstand an erster Stelle, gefolgt von „sozial“. Etwa in der Hälfte der Fälle, in denen „sicher“ oder „sozial“ genannt werden, treten die Begriffe gemeinsam auf: Die soziale Sicherung wird als Kernthema der Lebensqualität aufgeführt. Frieden folgt auf Platz vier und wurde damit bei beiden Fragen oft angeführt. Somit zeigt sich eine gewisse Übereinstimmung mit den Ergebnissen aus dem Bürgerdialog, in dem Frieden generell als das wichtigste Thema identifiziert wurde. Aber auch die Freiheit wird von den Befragten als Merkmal der Lebensqualität aufgeführt, sie schafft es auf Rangplatz 6. Erneut folgt das Thema Arbeit und Begriffe zur materiellen Absicherung.

Abbildung 2: Was macht Lebensqualität in Deutschland aus?



Quelle: SOEP 2015: eigene Auswertungen.

Kaum angesprochen: Umwelt, Innovation und Technologie – und auch Verbraucherpolitik

Es zeigt sich ein recht klares Bild davon, was Menschen in Deutschland unter Lebensqualität verstehen: Auf der persönlichen Seite Gesundheit, soziale Beziehungen, Arbeit; auf gesellschaftlicher Seite Sicherheit und soziale Sicherung, Frieden und Freiheit. Auffällig ist, dass viele Kernthemen aus der Politik in der Rangfolge der genannten Begriffe weiter hinten stehen. Dies gilt für Verbraucherpolitik in besonderer Weise. Und gilt selbst für den politisch bedeutsamen Bereich des Natur- und Umweltschutzes. Das Thema kommt bei beiden Fragen nur jeweils in etwas mehr als einem Prozent der angegebenen Worte vor; die Zeichenfolge „Umwelt“ schafft es jeweils nicht in die Top 30, selbst wenn man Antworten miteinbezieht, die den Anteil der Umwelt an der Lebensqualität gleich wieder relativieren („relativ intakte Umwelt“; „dass die Umwelt *einigermaßen* okay ist“).

Die Erklärung hierfür ist nicht unbedingt, dass die Umwelt für die Lebensqualität sekundär ist. Vielmehr deutet das Antwortverhalten darauf hin, dass die Umwelt im alltäglichen Leben der Betroffenen keine auffallende Rolle spielt. Seit der Wiedervereinigung ist insbesondere in Ostdeutschland die Umwelt wesentlich sauberer geworden, so dass nur wenige der Befragten unmittelbar negative Beeinträchtigungen durch Umweltverschmutzung im Alltag erleben. Probleme die eher aus einer langfristigen Perspektive hochrelevant sind, wie ein hoher CO₂-Ausstoß, sind im Alltag nicht spürbar. Ähnlich sieht es für den politischen Dauerbrenner Staatsverschuldung aus: Auch wenn zahlreiche Befragte zu dem Thema eine Meinung haben, so ist die unmittelbare Alltagsrelevanz (im Sinne einer Wahrnehmung als persönliches Problem) doch nicht hoch genug, um „niedrige Staatsverschuldung“ tatsächlich als wichtig für die Lebensqualität in Deutschland anzuführen.

Auch die Erarbeitung von Innovationen ist nicht im Blick der allermeisten Menschen, die die Endprodukte von Innovationen, wie zum Beispiel das Internet, gerne genießen, aber die mühsame Entstehung nicht erleben. Die Zeichenfolgen „fortschritt“ und Begriffe, die die Zeichenfolge „techn“ enthalten (etwa für „Technik“ oder „Technologie“), wurden insgesamt nur etwa 40-mal angegeben, d. h. von etwa zwei Promille der Befragten.

Noch seltener werden die Themen Europa und Europäische Union angesprochen: Nur 16 Personen schreiben, dass Europa für sie wichtig ist im Leben; 11 von diesen Nennungen stehen im Kontext von Frieden – bezogen auf Frieden in Europa, aber auch Frieden zwischen Europa und dem Rest der Welt. In insgesamt 26 Antworten zur Lebensqualität in Deutschland wird Europa oder die EU angesprochen. Hier werden sehr verschiedene Themen angesprochen. In sechs dieser Antworten wird Europa nur als Vergleich herangezogen, um die Vorzüge Deutschlands gegenüber anderen europäischen Staaten herauszustellen. Gerade mal zwei Befragte führen die Freizügigkeit im Kontext von Europa als Faktor für die Lebenszufriedenheit an; eine einzelne Antwort spricht der EU einen negativen Einfluss auf die Lebensqualität in Deutschland zu. Somit scheinen Europa und die Europäische Union – im Guten wie im Schlechten – nicht als unmittelbar bedeutsame Faktoren für die Lebenszufriedenheit in Deutschland wahrgenommen zu werden.

Spezieller Blick aus Sicht der Verbraucherpolitik

Bei der Analyse der Texte bzw. Wortstämme ist zu bedenken: Die Natur der gestellten Fragen erzeugt Antworten mit sehr persönlichem und emotionalen Bezug und erschwert die Analyse im Hinblick auf Verbraucherpolitik bzw. Verbraucherschutz. Bürgerinnen und Bürger, die gefragt werden, was ihnen persönlich wichtig im Leben sei oder was Lebensqualität in Deutschland ausmache, antworten zum Großteil entweder mit sehr privaten Themen (Gesundheit, Familie, Arbeit) oder mit „großen“ gesamtgesellschaftlichen Themen (Frieden, Freiheit, soziale Gerechtigkeit). Nur in extremen Ausnahmefällen wird explizit "Verbraucherschutz" erwähnt. Tatsächlich finden sich in der Gesamtmenge der Antworten nur eine explizite und zwei thematisch verwandte Nennungen, welche durch eine Suche nach der Buchstabenfolge "Verbrauch" gefunden wurden (wobei die erste Nennung auf die Frage nach „sonstigen Sorgen“ gegeben wurde):

„Soziale Absicherung, Persönlichkeitsrechte, demokratische Strukturen, Verbraucherschutz, die Schönheit des Landes“, „diese Verbraucherveräppelung, also dass man als Kunde im großen Stil veräppelt wird, z.B. Bio-Produkte“

und

„Man muß ein geregeltes Einkommen besitzen, von dem man leben kann. Es muß verbraucherfreundliche Preise geben. Wartezeiten beim Arzt müssen im Rahmen bleiben.“

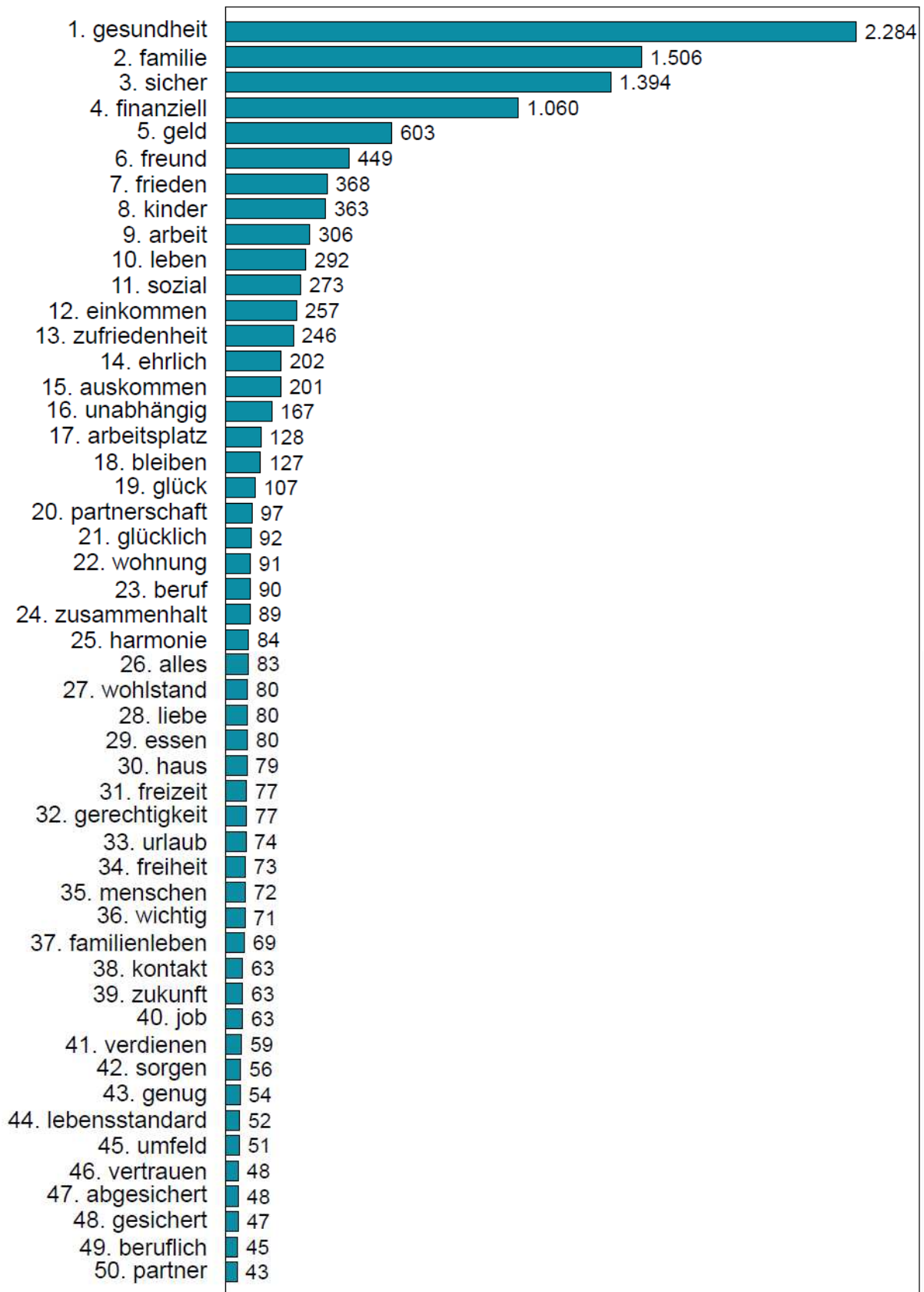
Im Weiteren stehen daher verbraucherschutzrelevante Themen im Fokus, die von den befragten Bürgerinnen und Bürgern genannt wurden, ohne dabei explizit den Wortstamm "Verbraucher" zu verwenden. Wörter von besonderem Interesse in Hinblick auf Verbraucherschutz wurden von zwei Sachverständigen aus der Gesamtmenge der genannten Wörter ausgewählt. Etwa Wörter wie Apotheke, Bank, Essen, Kauf, Käuferschutz oder ökologisch und Zahlung.⁶ Personen, deren Antworten mindestens einen dieser Begriffe enthalten, wurden als eine „Fokusgruppe“ im Hinblick auf Verbraucherthemen zusammengeführt.⁷ Die Abbildungen 3 und 4 unten geben den besten Eindruck der ausgewählten „Fokus-Wörter“.

Bei den Antworten zur Lebensqualität nannten 25 Prozent der Antwortenden mindestens einen Begriff, den wir als verbraucherrelevant ansehen. In dieser Fokusgruppe ist der Frauenanteil mit 57 Prozent leicht höher als in der Gruppe der Antwortenden, die nicht in diese Fokusgruppe aufgenommen wurden. Die Fokusgruppe ist auch leicht überdurchschnittlich gebildet.

⁶ Vgl. Rohrer und Brümmer, 2016, a.a.O., S. 61ff (Anhang 7.1).

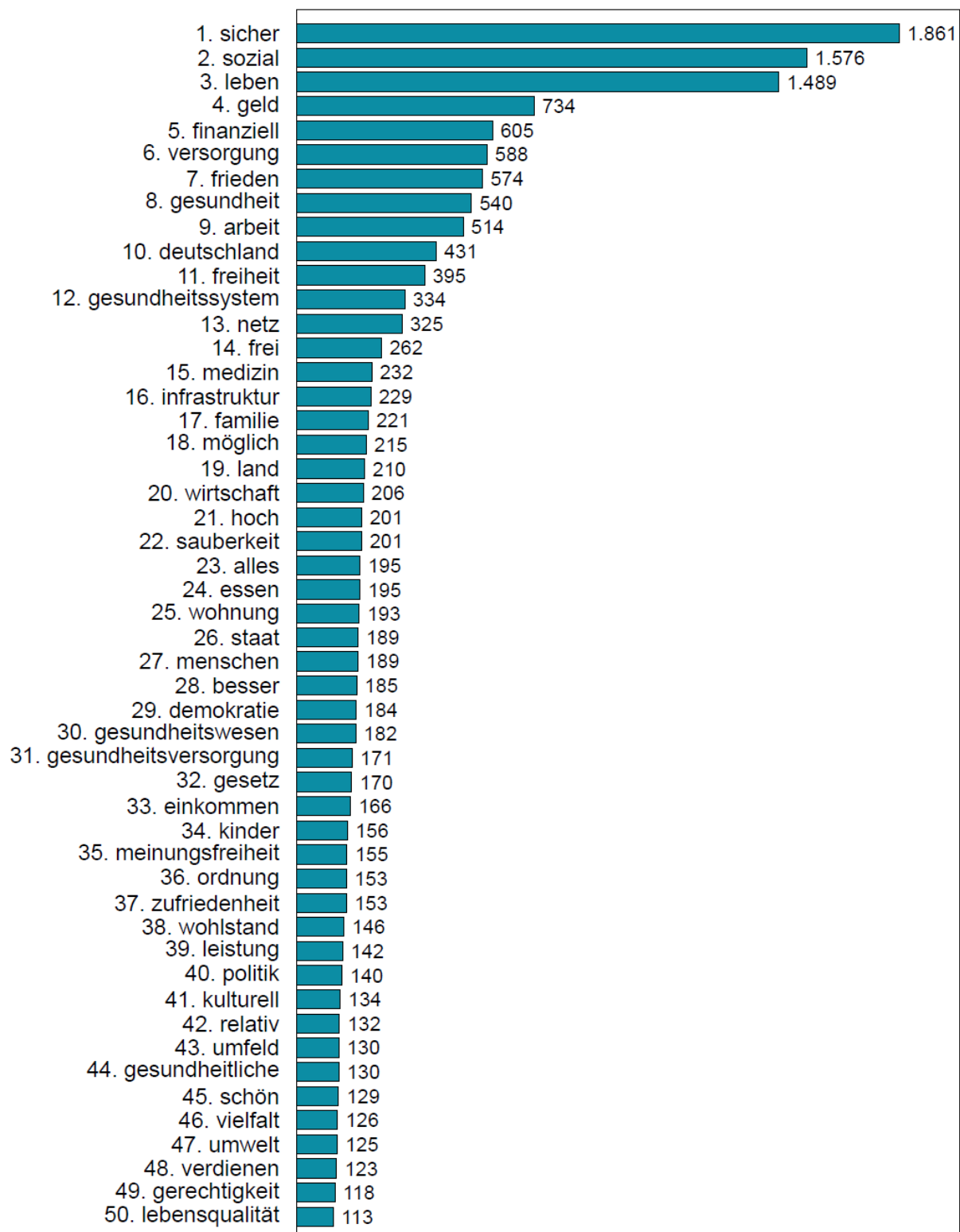
⁷ Vgl. dazu auch Rohrer/Brümmer, 2016, Abb. 9-23 und 25-34.

Abbildung 3: Wortanzahlen der Antworten der Fokusgruppe „Verbraucher“ zum Themenbereich „Wichtig im Leben“



Quelle: SOEP 2015; Rohrer/Brümmer, 2016, Abb. 3.

Abbildung 4: Wortanzahlen der Antworten der Fokusgruppe „Verbraucher“ zum Themenbereich "Lebensqualität"



Quelle: SOEP 2015; Rohrer/Brümmer, 2016, Abb. 4.

Die Fokusgruppe, deren Mitglieder auf die Frage nach der Wichtigkeit von Lebensbereichen mindestens ein verbraucherrelevantes Wort genannt haben, ist mit 13 Prozent aller Befragten nur etwa halb so groß wie die Gruppe, die auf die Frage nach der Lebensqualität ein solches Wort genannt hat. Im Gegensatz zur Fokusgruppe "Lebensqualität" fällt hier der Frauenanteil mit 53 Prozent geringfügig niedriger aus und die Fokusgruppe "Wichtig im Leben" ist mit einem Durchschnittsalter von 45 Jahren signifikant jünger als die restliche Gruppe. Erneut liegt die durchschnittliche Ausbildungszeit der Fokusgruppe leicht über der Ausbildungszeit der Personen, welche nicht in die Fokusgruppe aufgenommen wurden.

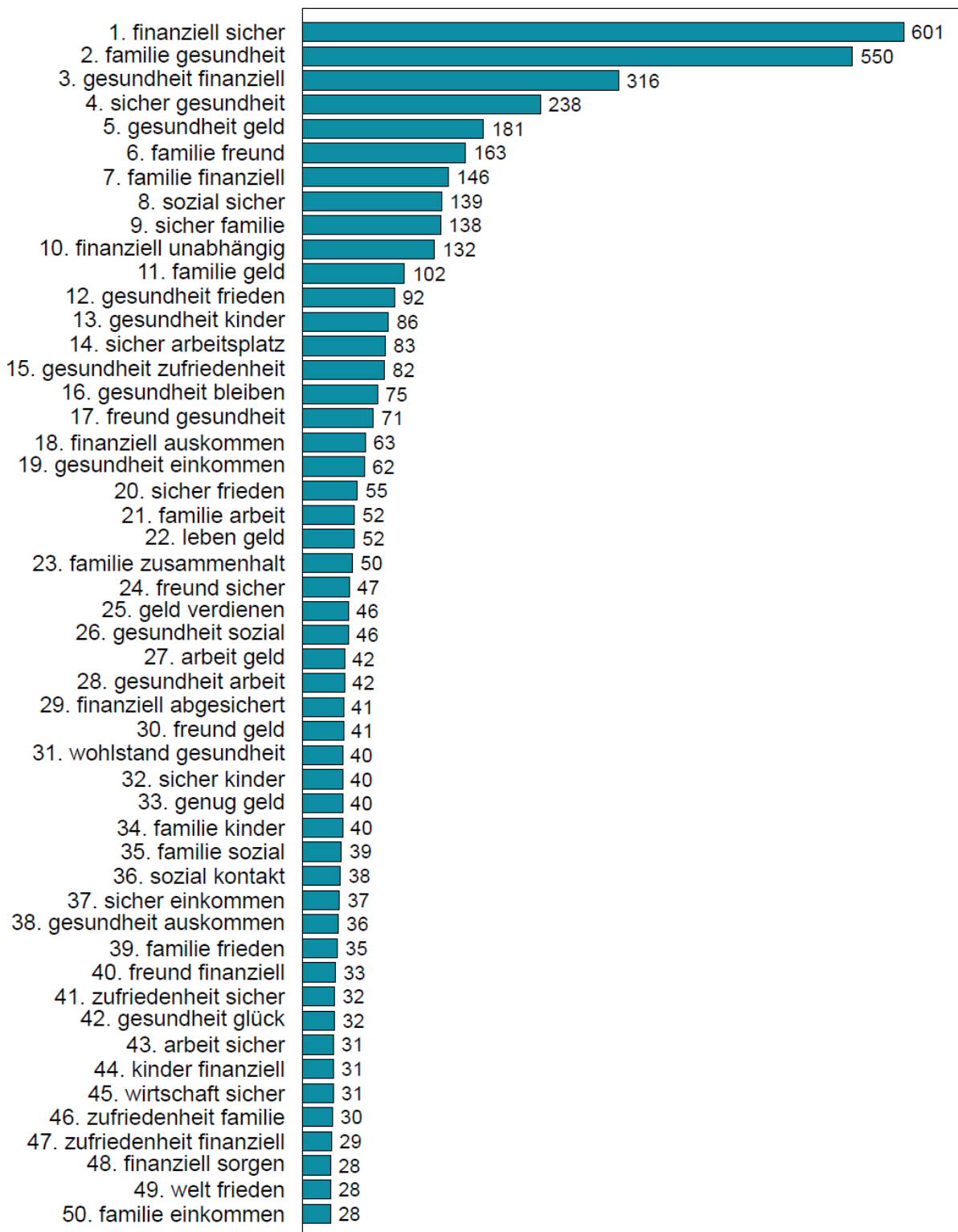
Die Fokusgruppe auf Basis der Antworten "Sonstige Sorgen" ist mit 2 Prozent Abstand die kleinste der drei Gruppen. Dies liegt daran, dass unmittelbar vor dieser Frage eine Batterie von zwölf verschiedenen und vorgegebenen Sorgenbereichen erfragt wurde, etwa zur eigenen wirtschaftlichen Situation oder zur Umwelt.⁸ Nicht vorgegeben waren der Verbraucherschutz oder Verbraucherpolitik. Die Antworten sind deswegen besonders interessant, da die Befragten ohne weiteres die Möglichkeit gehabt hatten Verbraucherthemen zu nennen, wenn sie ihnen relevante Sorgen machen würden. Dies war aber nur bei ganz wenigen Befragten der Fall, nämlich bei etwa 0,5 Prozent aller Befragten. Gegenüber den Personen, welche die Sorgen-Frage beantwortet haben ohne einen der relevanten Verbraucher-Begriffe zu nennen, zeichnet sich die Fokusgruppe „Verbrauchersorgen“ durch ein signifikant höheres Durchschnittsalter aus.

Die Frage nach den Sorgen der Menschen erwies sich in der quantitativen Analyse aufgrund der geringen Datenmenge (nur etwa 10 Prozent der Befragten spezifizierten nach der Abfrage von elf konkreten Sorgenkontexten noch „sonstige Sorgen“) als nicht ergiebig. In einer qualitativen Analyse konnten hier aber einige Nennungen zu Nischenthemen gefunden werden, die den Verbraucherschutz berühren. Besonders das Freihandelsabkommen TTIP macht einigen Befragten persönlich Sorgen.

Betrachtet man alle drei Fokusgruppen gemeinsam, dann gehört etwa ein Drittel der Befragten zu den Bürgerinnen und Bürgern, die verbraucherrelevante Begriffe nennen. Die Abbildungen 5 und 6 zeigen die am häufigsten genannten Worte, wobei wir jeweils zwei Worte zusammengefasst haben, die häufig gemeinsam genannt wurden („Bigramme“).

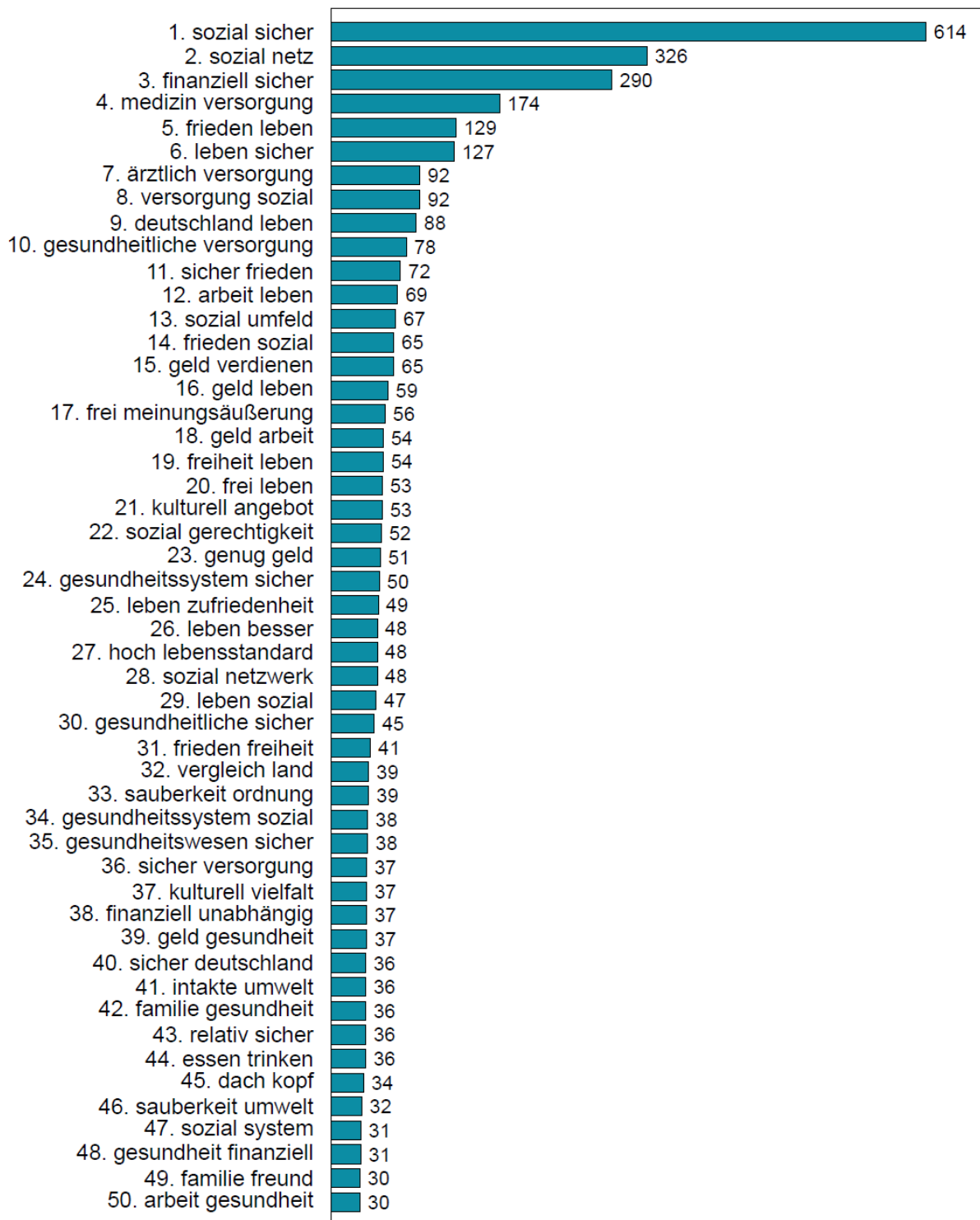
⁸ SOEP-Fragebogen 2015, Frage 146 (TNS Infratest Sozialforschung, a.a.O.).

Abbildung 5: Bigrammanzahlen der Antworten der Fokusgruppe „Verbraucher“ zum Themenbereich "Wichtig im Leben"



Quelle: Rohrer/Brümmer, 2016, Abb 6.

Abbildung 6: Bigrammanzahlen der Antworten der Fokusgruppe „Verbraucher“ zum Themenbereich "Lebensqualität"



Quelle: Rohrer/Brümmer, 2016, Abb 7.

Wie in der Gesamterhebung dominieren auch in der Fokusgruppe die Themen Gesundheit, Familie und soziale Sicherheit. Unmittelbar Verbraucherschutzrelevante Themen wurden vor allem bei der Frage zur Lebensqualität ausgemacht: Sauberes Wasser und die Qualität der Lebensmittel, eine intakte Infrastruktur und gute ärztliche Versorgung, Sauberkeit, Gesetz und Ordnung, sowie Urlaub und Wohnung machen für etliche Befragte Lebensqualität in Deutschland aus.

Die in den Antworten auf die Frage nach dem, was im Leben wichtig sei, identifizierten Themen sind nicht unmittelbar Verbraucherschutzrelevant. Den Befragten ist ein friedliches Miteinander wichtig, Freiheit und soziale Gerechtigkeit. Auch Ehrlichkeit und Vertrauen spielen eine messbare Rolle; aber wahrscheinlich haben wenige Befragte dabei spezielles Vertrauen und Ehrlichkeit bezüglich der Qualität von Produkten und Dienstleistungen im Kopf. Dennoch unterstreichen diese Themen indirekt und auf abstrakter Ebene die prinzipielle Bedeutung und gesellschaftliche Funktion des Verbraucherschutzes, bei dem Ehrlichkeit und Vertrauen eine Rolle spielen.

Um einen aussagekräftigeren Eindruck über die Bedeutung von einzelnen Themenbereichen – die über einzelnen Worte hinausgehen – haben wir mit einem Algorithmus nach Worten gesucht, die oft gemeinsam vorkommen. Mithilfe von der sogenannten Latent Dirichlet Allocation (LDA) wurden diese Themenbereiche bzw. Cluster in den Antworten der Fokusgruppen identifiziert. Der LDA liegt ein statistisches Modell zugrunde, in dem das gehäufte gemeinsame Auftreten von Wörtern innerhalb der Antworten durch die Annahme latenter Themen erklärt wird. Diese Themen wiederum werden repräsentiert durch unterschiedliche Auftrittswahrscheinlichkeiten von Wörtern. Die Anzahl der modellierten Themenbereiche wurde nach inhaltlichen Plausibilitätskriterien bestimmt und Modelle mit unterschiedlichen Zahlen von Themenbereichen wurden hinsichtlich der inhaltlichen Trennschärfe und Überlappung von Themenbereichen getestet. Die Tabellen 1 und 2 zeigen die häufigsten Worte, die jeweils ein Cluster im Hinblick auf Lebensqualität und Wichtigkeit bilden.

Tabelle 1: Themenbereich „Lebensqualität in Deutschland“, absteigend sortiert nach Anteil an Antworten der Fokusgruppe „Verbraucher“

	Anteil an Antworten in %	Zentrale Begriffe
Soziale Sicherheit	26.25	sozial, sicher, finanziell, netz, frieden, gesundheitssystem, freiheit, gesundheitswesen, gesundheitsversorgung, wirtschaft
Gesundheit und Geld	15.77	gesundheit, finanziell, geld, leben, arbeit, familie, sicher, wohnung, einkommen, freund
Arbeit	13.35	leben, geld, arbeit, deutschland, besser, verdienen, bekommen, lebensqualität, hungern, staat
Medizinische Versorgung	8.26	versorgung, medizin, sicher, sozial, gesundheitliche, ärztlich, lebensstandard, bildung, infrastruktur, betreu
Freiheit	8.01	leben, frei, freiheit, frieden, meinungsäußerung, entscheiden, angst, meinung, sicher, krieg
Kultur und Umwelt	7.95	sicher, kulturell, vielfalt, infrastruktur, anbot, natur, sozial, landschaft, umwelt, kultur
Sauberkeit und Ordnung	6.08	sauberkeit, gesetz, ordnung, menschen, sicher, geregelt, regeln, deutschland, pünktlich, gesundheitssystem
Konsum	3.82	essen, urlaub, leistung, dach, kopf, wohnung, trinken, fahr, geld, kauf
Deutschland	2.73	land, leben, deutschland, vergleich, lebensqualität, besser, krieg, welt, sozialstaat, schön
Politik	1.60	staat, deutsch, ausländer, politik, deutschland, funktionier, preise, regierung, stark, steigenden
Sozialer Frieden	1.59	miteinander, menschen, friedlich, leben, zusammenleben, umgang, gesellschaft, einkommen, sozial, unterschiede
Infrastruktur 1	1.49	wasser, sauberkeit, strom, qualitat, natur, öffentlich, luft, essen, sauberes, lebensmittel
Schulen	1.18	kinder, schule, unterstützung, überall, bankensystem, schulbildung, kostenlose, zukunft, steht, betreu
Gleichberechtigung	0.99	frau, gleichberechtigung, mann, schere, reich, trotz, grund, unterschiede, mangel, gesundheitlichen
Infrastruktur 2	0.93	infrastruktur, arzt, schnell, etc, standard, vorhand, krankheitsfall, generell, nah, internet

Quelle: Rohrer/Brümmer, 2016, Tabelle 7.

Tabelle 2: Themenbereiche „Wichtig im Leben“, absteigend sortiert nach Anteil an Antworten der Fokusgruppe „Verbraucher“

Themenbereich	Anteil an Antworten in %	Zentrale Begriffe
Gesundheit und Sicherheit	68.54	gesundheit, familie, sicher, finanziell, freund, geld, frieden, einkommen, sozial, zufriedenheit
Kinder	7.27	kinder, gesundheit, bleiben, leben, erhalt, lebensstandard, ausbildung, gesundheitlich, arbeit, halten
Arbeit und Wohnen	6.05	arbeit, wohnung, haus, familie, geld, gesundheit, auto, urlaub, job, kinder
Lebensqualität	5.67	leben, geld, verdienen, arbeit, gesundheit, familie, menschen, wichtig, ausreichend, ruhe
Ehrlichkeit und Vertrauen	4.67	ehrlich, vertrauen, menschen, frieden, zusammenhalt, respekt, liebe, treu, toleranz, gerechtigkeit
Frieden und Umwelt	2.14	gerechtigkeit, sozial, frieden, umwelt, gesellschaft, sauberkeit, ehrlich, umweltschutz, freiheit, versorgung
Geselligkeit	2.09	essen, freund, trinken, spass, dach, kopf, tätig, musik, zuverlässige, warm
Sozialer Frieden	1.32	friedlich, miteinander, menschen, zusammenleben, anerkennung, gesellschaft, person, umgeh, leute, untereinander
Freiheit und Unabhängigkeit	1.17	entscheiden, frei, leben, fühl, beruflich, zuhause, treff, unternehm, unabhängig, reisen
Gerechtigkeit und Leistung	1.07	wichtig, mal, person, gerechtigkeit, leistung, unterstützung, egal, tisch, krank, deutschland

Quelle: Rohrer/Brümmer, 2016, Tabelle 8.

Es zeigt sich (vgl. Rohrer/Brümmer, 2016, Abbildungen 10 bis 23), dass z. B. ein sehr nahe am Verbraucherschutz im engeren Sinne liegendes Cluster zur Lebensqualität wie „Infrastruktur 1“ („Wasser, Sauberkeit, Strom“) nur 1,5 Prozent der Fokusgruppe ausmacht (Tabelle 1); und diese wiederum nur etwa ein Drittel aller Befragten. Zum Cluster „Wasser, Sauberkeit, Strom“ gehören also nur etwa 0,5 Prozent aller Befragten. Etwas größer ist das Cluster „Konsum“ („Essen, Urlaub, Trinken“) mit knapp vier Prozent der Fokusgruppe und etwas über einem Prozent aller Befragten. Das größte Wort-Cluster zur Lebensqualität bildet die Gruppe derer, die „Sozial, sicher, finanziell“ häufig gemeinsam nennen (Cluster „Soziale Sicherheit“). Dieses Cluster macht etwas über ein Viertel der Fokusgruppe aus und damit weniger als zehn Prozent aller Befragten.

Das größte Wort-Cluster, das sich in den Antworten zur Wichtigkeit von Lebensbereichen finden lässt, ist weit größer, jedoch auch sehr unspezifisch (vgl. Rohrer/Brümmer, 2016, Abbildungen 24 bis 35). Fast 70 Prozent der Antwortenden in der Fokusgruppe nennen die Begriffe „Gesundheit, Familie, sicher“ häufig gemeinsam (Cluster „Gesundheit und Sicherheit“ in Tabelle 2). Diese Begriffe sind freilich im Hinblick auf Verbraucherpolitik sehr unspezifisch; sie machen trotzdem im Hinblick auf alle Befragten nur gut 20 Prozent aus. Das zweithäufigste Wort-Cluster im Hinblick auf die Wichtigkeit von Lebensbereichen dreht sich um „Kinder und Gesundheit“ und wird von nur 7 Prozent der Fokusgruppe und weniger als 3 Prozent aller Befragten benannt (Cluster „Kinder“).

Versucht man die Fülle der Ergebnisse zusammenfassend zu bewerten, dann fällt die enorme Heterogenität der Antworten am meisten auf und es bestätigt sich die in der Verbraucherpolitik bekannte Erkenntnis, dass Verbraucherschutz eine äußerst heterogene Thematik darstellt. Und Verbraucherpolitik und -schutz sind selbst in einer weiten Auslegung des Politikfelds keine Angelegenheit der Mehrheit der Bevölkerung, sondern nur eine Angelegenheit von Minderheiten – wenn auch zum Teil großer Minderheiten.

Weitere Evidenz

Neben den oben dargestellten Ergebnissen helfen einige weitere aktuelle Erhebungen zur Bedeutung von Politikfeldern die Bedeutung von Verbraucherpolitik einzuschätzen.⁹

Bei einer repräsentativen Erhebung von etwa 1000 Wahlberechtigten durch das Institut Kantar Public (zu dem Infratest Sozialforschung gehört) zum Jahresanfang 2016 wurde auf die Frage nach dem „wichtigsten politischen Problem“ kein einziges Mal der Wortstamm „Verbrauch“ genannt – und auch der verbrauchernahe Bereich Internet und Datenschutz nur dreimal. Wie nach obigen Ergebnissen zu erwarten war wurde auch der Begriff „Umwelt“ nur achtmal genannt. Die „Staatsverschuldung“ wird dreimal genannt bzw. viermal, wenn man den Begriff „Schuldenpresse“ auch als Staatsverschuldung interpretiert. Und die Begriffe „Natur“ und „Innovation“ – ebenso wie „Verbrauch“ – gar nicht.

Grenzen von Bürgerdialogen und Volksbefragungen für die Politikgestaltung

Das Regierungsprojekt „Gut leben in Deutschland“ und die in diesem Beitrag vorgestellten empirischen Erhebungen machen deutlich, dass es heutzutage gut möglich ist, den „Volkswillen“ bezüglich der Wichtigkeit gesellschaftlicher Ziele und dem Stand der Lebensqualität mit verschiedenen sozialwissenschaftlichen Methoden zu erfassen. Dabei wird deutlich, dass Methoden, die stärker in die Tiefe gehen, wie beispielsweise nicht-repräsentative Townhall-Meetings und Bürgerdialoge – oder die bei etlichen Sozialwissenschaftlern beliebten qualitativen Interviews mit wenigen Leuten – mit

⁹ Vgl. Marco Giesselmann et al., Fluchtzuwanderung ganz oben auf der Liste der dringenden politischen Prioritäten, in: Wirtschaftsdienst, 2017, Heft 3, S. 192-200; Marco Giesselmann et al., Politikziele im Spiegel der Bevölkerung: Erhalt der freiheitlich-demokratischen Ordnung weiterhin am wichtigsten, in: Wochenbericht des DIW Berlin, Nr. 9/2017, S. 139-152.

repräsentativeren Erhebungen verbunden werden können (und sollten). Wobei keineswegs die repräsentative Erhebung der immer beste Weg ist.

Ein Detail des Regierungsprojektes macht den Unterschied des Erkenntniswertes repräsentativer Erhebungen und einzelner Bürgerdialoge mit Interessengruppen besonders deutlich: Der Bürgerdialog der Bundeskanzlerin mit 60 zufällig ausgewählten SOEP-Befragten war völlig unspektakulär.¹⁰ Er erbrachte keine überraschenden Befunde und hat mutmaßlich politisch nichts bewegt. Der nachfolgende Bürgerdialog der Kanzlerin hingegen, mit Schülerinnen und Schülern, hat zum Austausch der Kanzlerin mit dem vielzitierten „Flüchtlingsmädchen“ Reem Sahwil geführt. Dadurch bekam nicht nur das Schicksal der aus einer palästinensischen Familie stammenden und in Rostock lebenden Schülerin große Aufmerksamkeit, sondern das gesamte Thema „Flucht nach Deutschland“ rückte noch mehr in das Licht der Öffentlichkeit und die bei Vielen vorhandene positive Grundstimmung gegenüber Geflüchteten wurde wahrscheinlich verstärkt.

Alle angewandten Methoden – sowohl repräsentative wie die SOEP-basierte als auch die nicht-repräsentativen Bürgerdialoge, die bewusst breit über viele gesellschaftliche Gruppen gestreut waren – machen auch deutlich, dass Themen, die keine unmittelbare Alltagsrelevanz haben, für die Mehrheit der Menschen keine Themen gespürter Wichtigkeit sind. Dies gilt beispielsweise für schwer direkt beobachtbare Probleme wie den Klimawandel oder die Staatsverschuldung. Aber auch für das Thema Europa und die Verbraucherpolitik gilt: solange es nicht zu Skandalen (etwa Lebensmittelskandale) oder Katastrophen kommt, sind diese Themen im Alltag weit weg. Für die Mehrheit der Menschen sind dies keine Themen gespürter Wichtigkeit. Dazu steht nicht im Widerspruch, dass Menschen sich besorgt über Vieles äußern, wenn sie direkt zu einem bestimmten Thema oder Problem befragt werden. Dann wird – nicht zuletzt um Kompetenz zu signalisieren – immer eine gewisse „Grundrelevanz“ geäußert, solange nicht nach absurden Nebensächlichkeiten gefragt wird. Aber selbst die werden durch ihre bloße Nennung von einigen Befragten als relevant angesehen.

Somit ist es fragwürdig, inwiefern der unmittelbare „Volkswille“, der gar nicht methodisch sauber ermittelbar ist, politisch ausschlaggebend sein kann bei Themen, die für weite Teile der Bevölkerung nicht unmittelbar spürbar sind, aber trotz allem langfristig wichtig für die Sicherung der Lebensqualität in Deutschland. Damit stößt das Format „Bürgerdialog“ – sowohl im tiefgreifenden Format von Einzelinterviews als auch in der repräsentativen Erhebung – notwendigerweise an seine Grenzen. Vergleichsweise moderne Erhebungsmethoden können als Instrumente der Bürgerbeteiligung Parlamente bei der Entscheidungsfindung informieren. Aber auch bessere Bürgerbeteiligung kann Parlamente nicht ersetzen.

¹⁰ Siehe z. B. Jürgen Kaube, „Abiturienten, bis es kracht!“, in der Frankfurter Allgemeinen Zeitung vom 3. Juni 2015, und Gert Wagner et al., a.a.O.

Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen ist ein Beratungsgremium des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Er wurde im November 2014 vom Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz, Heiko Maas, eingerichtet. Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen soll auf der Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse und unter Berücksichtigung der Erfahrungen aus der Praxis das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bei der Gestaltung der Verbraucherpolitik unterstützen.

Der Sachverständigenrat ist unabhängig und hat seinen Sitz in Berlin.

Vorsitzende des Sachverständigenrats ist Prof. Dr. Lucia Reisch.