



Pressemitteilung 17 / 2007

Bonn (BAGSO), 29.11.2007

## Umfrage: Senioren fühlen sich im Supermarkt allein gelassen

Das Einkaufen im Supermarkt muss seniorenfreundlicher werden. Zu diesem Ergebnis kommt die Umfrage „Supermarkt – alles super?“ der Verbraucherzentralen und der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO) mit 3.326 Teilnehmern, die im ersten Halbjahr 2007 durchgeführt wurde.

Viele Senioren (61 %) fühlen sich im Supermarkt alleingelassen. Ihnen **fehlt ausgebildetes und hilfsbereites Personal** für einen problemlosen Einkauf. Das kritisieren überproportional häufig Senioren, die bei Real, Netto, Plus oder Aldi einkaufen. „Hier rächt sich, dass immer mehr Personal im Einzelhandel abgebaut oder durch Hilfskräfte ersetzt wird“, kommentiert Armin Valet von der Verbraucherzentrale Hamburg das Ergebnis. Die zweitwichtigste Beschwerde bei den Befragten ist die **fehlende Kundentourette** (55 %) – deutlich über dem Durchschnitt bei Aldi und Lidl – vor den **schwer zu lenkenden Einkaufswagen** (52 %). Diese sind laut Umfrage häufig bei Real vorhanden. Aber auch der **fehlende Platz hinter der Kasse** (48 %) oder die **zu hoch gestapelten Waren im Regal** (47 %) können den Einkauf für Senioren zur Tortur machen. Kaum weniger bemängelt wurden **fehlende Sitzplätze** (43 %) und die **unleserlich kleine Preisauszeichnung** (42 %). „Wer keine Rücksicht auf die Bedürfnisse der Senioren in der Gestaltung der Supermärkte nimmt, wird weniger erfolgreich sein, denn die Zahl der Senioren steigt stetig“, so Armin Valet.

Für die Supermärkte Aldi (25 %), Edeka (19 %) und Rewe (16 %) wurden am häufigsten eine „Beschwerdekarte“ ausgefüllt, was sicherlich auch auf deren hohen Marktanteile im deutschen Einzelhandel zurückzuführen ist. Auf die Frage, welches der seniorenfreundlichste Supermarkt ist, bekam Edeka (27 %) mit Abstand die meisten Stimmen. Vor allem wurde Edeka in Bezug auf den Personalschlüssel gegenüber den Konkurrenten von den Senioren am wenigsten kritisiert.

Die Teilnehmer wurden zudem nach Verbesserungsvorschlägen befragt. So fordert ein Großteil der Senioren, dass die Waren *nicht so häufig umgestellt, seniorenrechtere, kleinere Packungsgrößen* angeboten und die *Wartezeiten durch personell besser besetzte Kassen verkürzt* werden. „Die Hektik und der Zeitdruck beim Bezahlen und Einpacken an den Kassen – besonders bei Discountern – macht vielen Senioren zu schaffen“, sagt Dr. Guido Klumpp, Geschäftsführer der BAGSO, „und führt zu Stressmomenten beim Einkauf.“

Aus den Ergebnissen der Umfrage wird deutlich, dass die Bedürfnisse der Seniorinnen und Senioren im Einzelhandel zu wenig Beachtung finden, deshalb fordern die Verbraucherzentralen und die BAGSO zur Verbesserung der Einkaufssituation:

- Mehr fachkundiges und hilfsbereites Personal in den Supermärkten, das den Kundinnen und Kunden beim Einkaufen behilflich ist
- bessere Besetzung der Kassen und die Einrichtung spezieller Kassen mit Einpackhilfen
- Kundentoiletten und Sitzplätze zum Ausruhen in jedem Supermarkt
- bessere Beschilderung der Warenbereiche und größere Schrift zur Kennzeichnung der Waren
- zusätzliche, kleinere Einkaufswagen.

„Von den Verbesserungen profitieren alle Verbraucherinnen und Verbraucher, denn was seniorenfreundlich ist, kommt auch allen anderen Generationen zugute“, so Klumpp.

Den ausführlichen Bericht zu der Umfrage finden Sie im Internet unter [www.fitimalter.de](http://www.fitimalter.de) oder [www.bagso-vf.de](http://www.bagso-vf.de).

Ratgeber der Verbraucherzentralen zum Thema:

„Einkaufsfalle Supermarkt – Selbstverteidigung für Verbraucher“, 4,90 €

*Für Rückfragen zu dieser Meldung:*

*Armin Valet, Verbraucherzentrale Hamburg    Tel. (040) 24832-144*

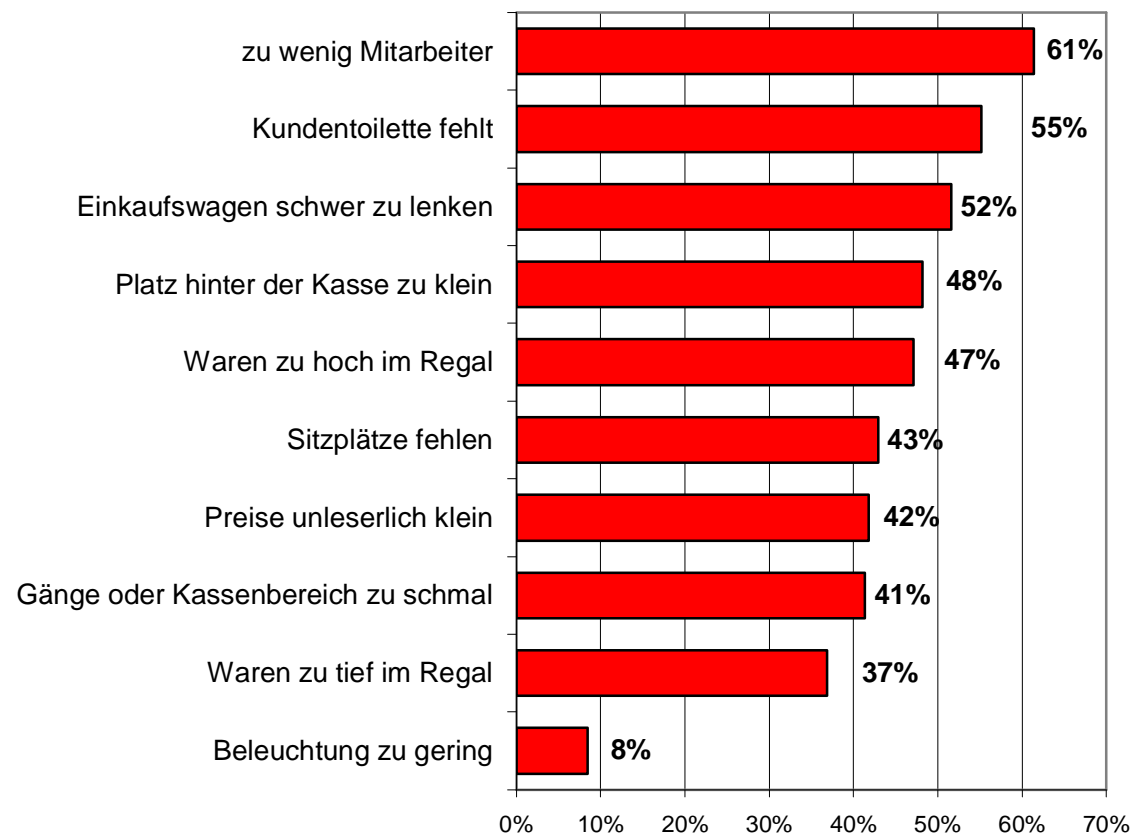
*Heike Felscher, BAGSO    Tel. (0228) 24 99 93-14, [felscher@bagso.de](mailto:felscher@bagso.de)*

*(Nummern bitte nicht veröffentlichen!)*

## Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der Umfrage „Supermarkt – alles super?“

Insgesamt haben **3.326 Personen** an der Umfrage teilgenommen. Das Durchschnittsalter betrug knapp 70 Jahre.

Die Teilnehmer der Umfrage konnten zunächst unter 10 potentiellen Ärgernissen auswählen, ob diese auf ihren Supermarkt zutreffen. Mit 61% der Stimmen wurde am häufigsten bemängelt, dass **zu wenig Mitarbeiter** anwesend seien, die einem behilflich sein könnten. Dicht gefolgt von dem **Wunsch nach einer Kundentoilette** (55%). **Schwer zu lenkende Einkaufswagen** werden ebenfalls von über der Hälfte der Befragten (52%) beanstandet.



**Schwer zu lenkende Einkaufswagen** werden ebenfalls von über der Hälfte der Befragten (52%) beanstandet.

Ein **zu geringer Platz hinter der Kasse**, um in Ruhe einpacken zu können war der viertwichtigste Kritikpunkt (48%). Für 47% der Senioren stehen die **Waren teilweise so hoch im Regal**, dass sie nicht an diese heran kommen, wobei Frauen mit 51% deutlich stärker mit diesem Problem zu kämpfen haben als Männer (34%).

**Fehlende Sitzgelegenheiten** zum Ausruhen werden mit zunehmendem Alter öfter bemängelt - vor allem ab dem Alter von 75 Jahren bis 79 Jahren fordern 46%, ab dem Alter von 80 Jahren 52% der Befragten die Einrichtung von Sitzgelegenheiten.

Abbildung: Kritikpunkte nach Anteilen; N = 3326 (Mehrfachantworten möglich)

In einer offenen Frage hatten die Senioren Gelegenheit zur Äußerung weiterer Kritikpunkte. Hier wurde vor allem Folgendes bemängelt:

- **Zu wenig, freundlicheres, fachkundiges und hilfsbereites Personal**
- **Fehlende Besetzung der Kassen gerade in Stoßzeiten und die damit verbundene Hektik beim Einpacken**
- **Häufiges Umstellen der Waren, sodass man diese immer wieder suchen muss**
- **Kleinere „seniorengerechtere“ Packungsgrößen fehlen**
- **Schlechte Lesbarkeit des Verfalldatums sowie der weiteren Verpackungsaufdrucke, weil zu klein**
- **Schlechte, unleserliche kleine Preis- und Warenauszeichnung**

25% der eingegangenen Postkarten mit negativen Bewertungen betrafen den Discounter Aldi (692 Nennungen), gefolgt von Edeka (19%) und Rewe (16%). Diese Zahlen allein sagen wenig über die Seniorenfreundlichkeit dieser Einzelhändler aus. Sie spiegeln eher die Marktanteile in Deutschland wieder. Bei der Frage wer der **seniorenfreundlichste Einzelhändler** ist, belegte **Edeka** mit Abstand den ersten Platz: Von 1.257 Nennungen wurde dieser Anbieter mit 337 (27%) Äußerungen am häufigsten erwähnt.

Unter den zehn Kritikpunkten konnten bei sieben **signifikante Unterschiede** zwischen den einzelnen Handelsketten festgestellt werden. Dabei trat zu Tage, wo die Schwächen der jeweiligen Supermarktketten liegen. So bemängeln überproportional häufig Senioren, die bei Real (77%), Plus (76%), Netto (71%) und Aldi (68%) ihre Lebensmittel einkaufen, fehlende Mitarbeiter. Edeka (44%) wurde dagegen in diesem Punkt am wenigsten kritisiert. Über fehlende Toiletten beschwerten sich im Vergleich zu den Konkurrenten vor allem Kunden von Aldi (73%) und Lidl (65%). Von den überregionalen Anbietern ist das laut Umfrage bei Real (27%) nur ein geringes Problem, schwergängige Einkaufswagen dagegen umso mehr: Bei diesem Ärgernis waren Real-Kunden (73%) besonders häufig unzufrieden.

**Tabelle: Anteil der Kunden, die bei dem jeweiligen Lebensmitteleinzelhändler die aufgeführten Kritikpunkte moniert haben** (Mehrfachnennungen möglich)

Kritikpunkte (Auswahl)	Aldi	Edeka	Kauf-land	Lidl	Netto	Penny	Plus	Rewe	Real	Markt-kauf	Durch-schnitt
Zu wenig Mitarbeiter	68%	<b>44%</b>	56%	59%	71%	67%	76%	62%	<b>77%</b>	63%	<b>61%</b>
Fehlende Kundentoilette	<b>73%</b>	54%	<b>19%</b>	65%	63%	52%	56%	58%	27%	27%	<b>55%</b>
Einkaufswagen schwergängig	53%	41%	56%	<b>38%</b>	41%	40%	45%	47%	<b>73%</b>	39%	<b>52%</b>
<b>Nennungen insgesamt: 1379</b>	<b>376</b>	<b>289</b>	<b>101</b>	<b>63</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>261</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	

Die Umfrage fand im Rahmen der Kampagne „Fit im Alter“ statt, die vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert wird.