

Verbraucherorientierte Wohnberatungs-
modelle

T 2344

T 2344

Dieser Forschungsbericht wurde mit modernsten Hochleistungskopierern auf Einzelanfrage hergestellt.

Die in dieser Forschungsarbeit enthaltenen Darstellungen und Empfehlungen geben die fachlichen Auffassungen der Verfasser wieder. Diese werden hier unverändert wiedergegeben, sie geben nicht unbedingt die Meinung des Zuwendungsgebers oder des Herausgebers wieder.

Die Originalmanuskripte wurden reprototechnisch, jedoch nicht inhaltlich überarbeitet. Die Druckqualität hängt von der reprototechnischen Eignung des Originalmanuskriptes ab, das uns vom Autor bzw. von der Forschungsstelle zur Verfügung gestellt wurde.

© by Fraunhofer IRB Verlag

Vervielfältigung, auch auszugsweise,
nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Verlages.

Fraunhofer IRB Verlag

Fraunhofer-Informationszentrum Raum und Bau

Postfach 80 04 69
70504 Stuttgart

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Telefon (07 11) 9 70 - 25 00
Telefax (07 11) 9 70 - 25 08

E-Mail irb@irb.fraunhofer.de

www.baufachinformation.de

Verbraucherorientierte Wohnberatungsmodelle

Forschungsbericht zu Projekt F 1186

Wohnbauforschung

Zusammenfassende Ergebnisse ohne Arbeitsteil

Hannes Spitalsky

Horst Cermak
Max Reuter
Renate Wagner

Verein für Konsumenteninformation
Mariahilfer Straße 81
1060 Wien

Dieses Forschungsprojekt wurde mit Unterstützung des
Bundesministeriums für wirtschaftliche Angelegenheiten
(Wohnbauforschung) durchgeführt.

September 1987 bis Dezember 1989
DVR-Nr. 42811

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|------------|---|----|
| 0. | GENESE UND RAHMENBEDINGUNGEN DES PROJEKTES | 5 |
| 0.1. | Projektziel - Globalbetrachtung | 5 |
| 0.1.1. | Wohnen als Bedürfnis | 5 |
| 0.1.2. | Wohnberatung - eine sozialpolitische Aufgabe | 5 |
| 0.2. | Synthese des Projektzieles mit den institutionellen Rahmenbedingungen des VKI | 8 |
| 0.2.1. | Der Verein für Konsumenteninformation | 8 |
| 0.2.1.1. | Gründung | 8 |
| 0.2.1.2. | Ziele und Organisationsstruktur des VKI | 8 |
| 0.2.1.2.1. | Ziele des VKI | 8 |
| 0.2.1.2.2. | Organisationsstruktur des VKI | 9 |
| 0.2.1.2.3. | Ökonomische Rahmenbedingungen des VKI - Finanzierung der Aktivitäten | 11 |
| 0.3. | Strukturierung des Projektablaufes - Methodologie | 12 |
| 1. | ANALYSE DES BERATUNGSTECHNISCHEN IST-ZUSTANDES IM VEREIN FÜR KONSUMENTENINFORMATION | 13 |
| 1.1. | Rahmensituation zu Projektbeginn | 13 |
| 1.1.1. | Besuchersfrequenz und Struktur der Informationsbedürfnisse | 13 |
| 1.1.2. | Organisationsstruktur der Beratung | 14 |
| 1.1.2.1. | Formeller Rahmen | 14 |
| 1.1.2.2. | Organisation des Beratungsprozesses im engeren Sinn | 15 |
| 1.1.2.3. | Beratungsangebot des VKI: Entwicklung und Status zu Projektbeginn | 16 |
| 1.1.2.4. | Personelle Kapazität im Beratungsprozeß, Finanzierung | 16 |
| 1.2. | Exkurs: Wohnberatung in Österreich | 21 |
| 2. | EXKURS: BERATUNGSMODELLE IN DER BUNDESREPUBLIK DEUTSCHLAND | 25 |
| 2.1. | Allgemeines | 25 |
| 2.2. | Organisationsformen und Tätigkeitsschwerpunkte ausgewählter Beratungsinstitutionen in der BRD, Kurzberichte | 26 |
| 2.2.1. | AgV, Dachverband der deutschen Verbraucher-Zentralen | 26 |
| 2.2.2. | Verbraucher-Zentrale Hannover (Niedersachsen) | 27 |
| 2.2.3. | Wohnungsberatung München, Mauritiusstraße 8 (Werkbund Bayern) | 29 |

| | | |
|----------|---|----|
| 2.2.4. | Verbraucher-Zentrale München, Mozartstraße 9 (VZ-Bayern) | 30 |
| 2.2.5. | Verbraucher-Zentrale Stuttgart | 32 |
| 3. | ERHEBUNGEN UND ANALYTISCHE BETRACHTUNGEN ZUR DETERMINATION REALISIERTER BERATUNGSBEDÜRFNISSE (BERATUNGSBEDARF) IM WOHNSEGMENT | 34 |
| 3.1. | Allgemeines, Zielsetzung | 34 |
| 3.1.1. | Organisation des Erhebungsprozesses | 34 |
| 3.1.2. | Formale und inhaltliche Organisation der Erhebungen | 34 |
| 3.1.3. | Beschwerde- bzw. Reklamationsstatistik | 35 |
| 3.2. | Auswertung der laufenden Beratungsstatistik | 40 |
| 3.2.1. | Struktur der realisierten Beratungsbedürfnisse "Wohn- bzw. Mietrecht" | 40 |
| 3.2.1.1. | Erläuterungen zur Erhebung | 40 |
| 3.2.1.2. | Analyse der Erhebungsergebnisse Wohn- bzw. Mietrecht, Jahresstatistik 1988 | 42 |
| 3.2.2. | Struktur der realisierten Beratungsbedürfnisse "Bautechnik" | 44 |
| 3.2.2.1. | Erläuterungen zur Erhebung | 44 |
| 3.2.2.2. | Analyse der Erhebungsergebnisse Bautechnik, Jahresstatistik 1988 | 45 |
| 3.2.3. | Struktur der realisierten Beratungsbedürfnisse "Heizung, Sanitär" | 48 |
| 3.2.3.1. | Erläuterungen zur Erhebung | 48 |
| 3.2.3.2. | Analyse der Erhebungsergebnisse Heizung, Sanitär, Jahresstatistik 1988 | 48 |
| 3.2.4. | Struktur der realisierten Beratungsbedürfnisse "nach dem Kauf" (Beschwerden, Reklamationen) | 51 |
| 3.2.4.1. | Erläuterungen zur Erhebung | 51 |
| 3.2.4.2. | Analyse der Erhebungsergebnisse bei persönlicher Vorsprache des Konsumenten, Beschwerden, Reklamationen, Jahresstatistik 1988 | 52 |
| 3.2.4.3. | Beratungsbedürfnisse nach dem Kauf - sonstige Auswertungen (Beschwerde-"Hitliste") | 55 |
| 3.3. | Soziodemografische Struktur der Beratungssuchenden | 58 |
| 3.3.1. | Allgemeines, Erläuterungen zur Erhebung | 58 |
| 3.3.2. | Zielsetzung | 58 |
| 3.3.3. | Analyse soziodemografischer Strukturen der Beratungssuchenden; Jahresstatistik 1988 | 59 |
| 3.3.3.1. | Herkunft | 59 |
| 3.3.3.2. | Geschlecht | 59 |
| 3.3.3.3. | Alter | 62 |

| | | |
|------------|--|----|
| 3.3.3.3.1. | Bereichsspezifische Analyse | 62 |
| 3.3.3.3.2. | Problemspezifische Analyse | 65 |
| 3.3.3.4. | Bildungsschicht | 67 |
| 3.4. | Wohnberatung für Ausländer | 69 |
| 3.4.1. | Soziodemografische Struktur der ber- ratenen ausländischen Ratsuchenden | 69 |
| 3.4.2. | Analyse der Erhebungsergebnisse, 1. Halbjahr 1989 | 69 |
| 3.4.2.1. | Einkommens- bzw. Bildungsschicht | 69 |
| 3.4.2.2. | Häufigkeit der Wohnungsprobleme | 70 |
| 3.4.2.3. | Häufigkeit der Wohnungsprobleme nach der Wohnform | 72 |
| 3.5. | Problembereich Wohnungssuche - Immo- bilienmakler | 73 |
| 3.5.1. | Struktur des Arbeitsprogrammes | 73 |
| 3.5.2. | Darstellung des Verhältnisses der Ar- beits- und Vermittlungsschwerpunkte bzw. Arbeits- und Vermittlungshäufig- keit der Firmen und der Beschwerdefälle | 73 |
| 3.5.3. | Umsetzung der Ergebnisse bzw. Veröffentli- chung (Verteilung) der Beschwerdehitliste | 74 |
| 3.5.4. | Erfahrungen und Ergebnisse der Beschwerde- auswertung über Immobilienmakler im Zeit- raum 1.1. - 30.6.1989 | 75 |
| 3.5.4.1. | Auswertung der Wohnungsangebotsinserate | 75 |
| 3.5.4.2. | Auswertung der Beschwerden | 79 |
| 3.5.4.3. | Auswertung der soziodemografischen Daten der Beschwerdeführer | 87 |
| 3.5.5. | Maklererhebung, Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse und Schlußfolge- rungen | 88 |
| 3.6. | Zusammengefaßte Erkenntnisse aus der Analyse der laufenden Erhebungessta- tistiken "Realisierte Beratungsbedürf- nisse" Großraum Wien, 1988 | 90 |
| 3.6.1. | Allgemeines | 90 |
| 3.6.2. | Beratung vor dem Kauf | 90 |
| 3.6.3. | Beratung nach dem Kauf (Beschwerden, Reklamationen) | 91 |
| 3.6.4. | Soziodemografische Struktur der Bera- tungssuchenden | 92 |
| 4. | SUBJEKTIVE BERATUNGSBEDURFNISSE, RE- GIONALE ERHEBUNG | 93 |
| 4.1. | Allgemeines, Zielsetzung | 93 |
| 4.2. | Erhebungsinhalte und -modus | 95 |
| 4.3. | Analyse der Ergebnisse | 96 |
| 4.3.1. | Erhebung Wien | 96 |

| | | |
|------------|--|-----|
| 4.3.1.1. | Erhebung Wien, Beeinflussung der Informationspräferenzen durch die Wohnsituation der Befragten | 99 |
| 4.3.1.2. | Rechtssituation: Mieter - Eigentümer, Wien | 99 |
| 4.3.1.3. | Wohnform: Altbau (-1945), Neubau (ab 1945), Eigenheim, Wien | 100 |
| 4.3.1.4. | Sonstiges | 101 |
| 4.3.2. | Erhebungen in Graz und Innsbruck | 101 |
| 4.3.2.1. | Modus, Allgemeines | 101 |
| 4.3.2.2. | Erhebung Graz und Innsbruck, Beeinflussung der Informationspräferenzen durch die persönliche Wohnsituation | 103 |
| 4.3.2.3. | Vergleichende Analyse der Erhebungsergebnisse, Graz - Innsbruck | 104 |
| 4.3.2.3.1. | Rechtssituation: Mieter - Eigentümer | 104 |
| 4.3.2.3.2. | Wohnform: Altbau, Neubau, Eigenheim, Graz - Innsbruck | 105 |
| 4.3.2.3.3. | Exkurs: Vergleich der Informationspräferenzen zwischen Innsbruck-Stadt und Innsbruck-Land | 106 |
| 5. | AUSARBEITUNG DES BERATUNGSMODELLS: PILOT-AKTIVITÄTEN UND INSTITUTIONALISIERENDE MASSNAHMEN | 108 |
| 5.1. | Allgemeines, Zielsetzung | 108 |
| 5.2. | Einrichtung eines Servicebüros | 108 |
| 5.3. | Aufbau eines Verbraucher-Selbstinformationssystems (Beratungsinstrument "Infothek") | 112 |
| 5.3.1. | Allgemeines, Zielsetzung | 112 |
| 5.3.2. | Bedeutung und Funktion von Selbstinformationssystemen im Rahmen verbraucherorientierter Beratungsmodelle | 112 |
| 5.3.3. | Aufbau und Organisation des Selbstinformationssystems | 113 |
| 5.4. | Beratungsinstrument "Merkblatt" - kurzgefasste Verbraucherinformationen | 115 |
| 5.4.1. | Allgemeines, Zielsetzung | 115 |
| 5.4.2. | Aktivitäten zur Umsetzung - organisatorische Aspekte | 115 |
| 5.4.3. | Merkblätter - Akzeptanz durch den Verbraucher | 116 |
| 5.5. | Erprobung und Einführung alternativer Beratungstechniken | 124 |
| 5.5.1. | Allgemeines, Zielsetzung | 124 |
| 5.5.2. | Alternative Gruppenberatungskonzepte, Pilotversuche | 125 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 5.5.3. | Im Rahmen des Wohnprojektes durchgeführte Informationsveranstaltungen (Gruppenberatungen) | 128 |
| 5.5.4. | Informationsveranstaltungen - Akzeptanz durch den Verbraucher | 131 |
| 5.5.4.1. | Aufgabenstellung und Erhebungsmodus | 131 |
| 5.5.4.2. | Erhebungs-Auswertung | 132 |
| 5.6. | Ausstellung "Lebensraum Wohnung" | 135 |
| 5.6.1. | Allgemeines, Zielsetzung | 135 |
| 5.6.2. | Informationsinhalte und Organisation der Ausstellung | 136 |
| 5.6.3. | Erkenntnisse aus der realisierten Ausstellung | 137 |
| 5.7. | Beratungsunterstützung für Randgruppen im marktwirtschaftlichen Prozeß: ältere Menschen, behinderte Menschen | 149 |
| 5.7.1. | Allgemeines, Problemhintergrund | 149 |
| 5.7.2. | Aktivitäten zur Beseitigung von Informationsdefiziten | 151 |
| 5.7.3. | Markterhebung "Alltagshilfen für ältere und behinderte Menschen" | 151 |
| 5.7.4. | Exkurs: Marktsituation Hilfsmittel für ältere und behinderte Menschen; Struktur, Transparenz und sozio-ökonomische Effekte | 155 |
| 5.8. | Aufbau eines Kontaktnetzes mit institutionalisierten Informationsmittlern für Wohnfragen | 163 |
| 5.8.1. | Zielsetzung | 163 |
| 5.8.2. | Ergebnisse | 164 |
| 5.9. | EDV-Beratungsinstrumente: Elemente zukunftsorientierter Beratungsmodelle | 165 |
| 5.9.1. | Allgemeines, Zielsetzung | 165 |
| 5.9.2. | EDV-Finanzierungsplanung für Haushalte | 165 |
| 5.9.2.1. | Finanzierungsberatung im VKI, IST-Zustand | 167 |
| 5.9.2.2. | Struktur und Funktionen des EDV-Programmes zur Finanzierungsplanung privater Haushalte | 168 |
| 5.9.2.3. | Programmtechnische Informationen und Programmstruktur | 169 |
| 5.9.2.4. | Berechnungsmodell: Beispielhafte Darstellung eines Haushalts-Finanzierungsprogrammes | 171 |
| 5.9.3. | Sonstige EDV-Pilotberatungsprogramme | 186 |
| 6. | BERATUNGSMODELL IM WOHNBEREICH ALS ZUSAMMENFASSENDES ERGEBNIS DER EMPIRISCHEN ERHEBUNGEN UND ANALYTISCHEN BETRACHTUNGEN IM RAHMEN DES PROJEKTES | 190 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 6.1. | Zur allgemeinen Problematik der Bewertung von Beratungsmodellen | 190 |
| 6.2. | Allgemeine Ausführungen zur Legitimation von Verbraucherberatung | 192 |
| 6.3. | Beratungsmodell-Konzeptionen, allgemeine Überlegungen | 193 |
| 6.3.1. | Methodologische Überlegungen | 193 |
| 6.3.2. | Beratungsmodelle: Formen und Probleme der Informationsvermittlung | 195 |
| 6.4. | Beratungsmodelle für Wohnfragen: Konzeptionen und empirische Basis, Ausformungen im organisatorischen Rahmen des Vereins für Konsumenteninformation | 198 |
| 6.4.1. | Übergeordnete Ordnungskriterien (Kriterien der 1. Ebene) für verbraucherorientierte Wohnberatungsmodelle aus der Sicht des gegenständlichen Projektes | 198 |
| 6.4.1.1. | Beratungsform | 198 |
| 6.4.1.2. | Neuorientierung der Beratungsinhalte unter Berücksichtigung empirisch erhobener Beratungsbedürfnisse und zukünftiger verbraucherpolitischer Zielsetzungen | 203 |
| 6.4.2. | Adaption der organisatorischen Strukturen an die Modellerfordernisse | 210 |
| 6.5. | Beratungsmodell-Konzeptionen für die Landesstellen des Vereins für Konsumenteninformation | 212 |
| 6.6. | Konzeptionelle Überlegungen zur Finanzierung von Beratungsmodellen | 214 |
| | Literaturverzeichnis | 219 |