



## **Konsumverhalten: Vertrauen und Erfahrungen sind die wichtigsten Entscheidungskriterien**

- **Europäer kaufen überlegter**
- **Das unmittelbare Umfeld ist der gefragteste Ratgeber**

Vor einer Kaufentscheidung persönliche Erfahrungen sammeln, mehrere Meinungen möglichst aus dem unmittelbaren Umfeld einholen und sich mehr Zeit lassen – so lässt sich das Konsumverhalten der Europäer nach den Ergebnissen des Konsumbarometers 2017 der Consors Finanz zusammenfassen. Danach kehrt das Wachstum in der Breite in Europa allmählich zurück. Immerhin über 46 Prozent der befragten europäischen Verbraucher wollen künftig mehr ausgeben. Dennoch bleiben sie skeptisch. 41 Prozent wollen auch mehr sparen. Die unsicheren Zeiten und zurückliegenden Krisen haben sie vorsichtig werden lassen. Der Konsum will wohl überlegt sein.

### **Mit Bedacht einkaufen**

59 Prozent der Europäer, die sich eher zurückhaltend beim Einkaufen zeigen, haben selbst nicht genügend Geld, um mehr auszugeben. 45 Prozent legen lieber etwas auf die hohe Kante, um für harte Zeiten vorzusorgen. Doch ganz allgemein halten sich auch kaufwillige Verbraucher derzeit eher an die Strategie, mit Bedacht einzukaufen. 90 Prozent vergleichen vor einer besonderen Anschaffung die Preise, 85 Prozent denken länger darüber nach, bevor sie sich zum Kauf eines höherpreisigen Produkts entschließen, und 79 Prozent holen bei größeren Anschaffungen außerdem mehr Angebote ein.

### **Nähe und Vertrautheit spielen Rolle beim Kaufprozess**

In einer zunehmend komplexen Welt steigt zugleich die Sehnsucht nach Vertrauen und Verlässlichkeit. Beides suchen europäische Verbraucher vor allem im engeren privaten Umfeld. 92 Prozent der Europäer vertrauen ihrer Familie, 88 Prozent Freunden. Daher ist es wenig verwunderlich, dass sich Verbraucher mehrheitlich (87 Prozent) auch auf Empfehlungen aus dem unmittelbaren Umfeld beim Kauf eines Produkts verlassen.

### **Summe der Erfahrungen zählt**

Doch auf das nähere Umfeld hören potenzielle Käufer nicht allein. Ihre Entscheidung ergibt sich zunehmend aus der Gegenüberstellung verschiedener Quellen. 70 Prozent der Befragten nutzen Special-Interest-Zeitungen als Ratgeber. 63 Prozent berücksichtigen Bewertungen aus dem Internet, und 60 Prozent halten es für richtig, Beurteilungen von Websites wie Vergleichsportalen einzubeziehen. Nur 52 Prozent der Europäer verlassen sich auf die Beratung im Geschäft. 60 Prozent von ihnen haben dabei sogar schon einmal von einem Kauf Abstand genommen, weil sie zu dem Verkäufer nicht genügend Vertrauen hatten.

### **Vertrauen ist ein scheues Reh**

„Die Verbraucher haben höhere Ansprüche als je zuvor. Sie informieren sich vorab ausführlich und prüfen die Qualität der Markenversprechen der Hersteller“, folgert Gerd Hornbergs, Geschäftsführer von Consors Finanz, aus den Ergebnissen der Umfrage. „Eine Enttäuschung, eine kleine Ungereimtheit, und die ganze Markenbeziehung wird infrage gestellt.“



Die vollständige Studie kann abgerufen werden unter <https://studien.consorsfinanz.de>

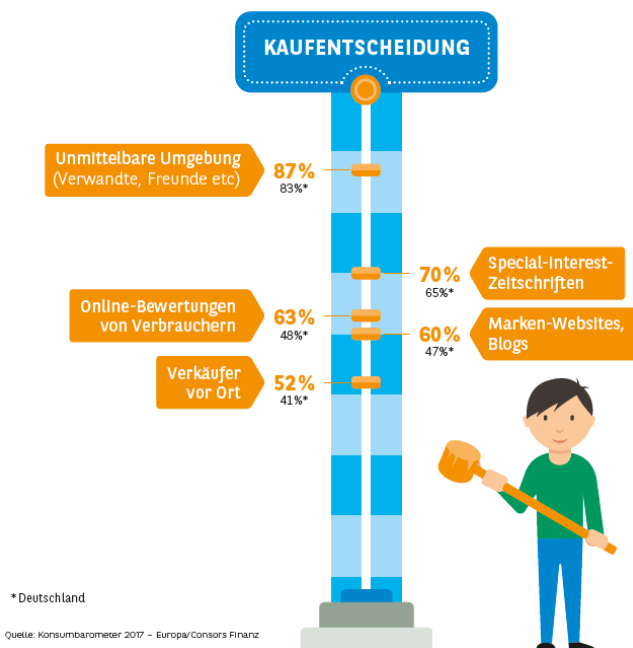


**Studien-Newsletter: Erfahren, was Verbraucher erwarten**

Consors Finanz erstellt regelmäßig Studien und Umfragen zum Thema Konsum in Europa. Der Studien-Newsletter informiert sechsmal im Jahr über die Ergebnisse, fasst wichtige Fakten zusammen und zeigt Trends auf. QR-Code scannen und auf der Website anmelden.

**Umfeld beeinflusst Kaufverhalten**

Wessen Empfehlungen vertrauen europäische Konsumenten beim Kauf eines Produkts?



Bildunterschrift: Das soziale Umfeld hat oft direkten Einfluss auf das Kaufverhalten.



**CONSORS FINANZ**  
BNP PARIBAS



**Über die Studie:**

Das Konsumbarometer Europa wird jährlich von Consors Finanz in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut BIPE herausgegeben. Die Datenerhebung führte Kantar TNS im November 2016 mithilfe einer internetbasierten Verbraucherbefragung durch. Als repräsentative Stichprobe wurden mehr als 12.200 Konsumenten im Alter von 18 bis 75 Jahren in 15 europäischen Ländern befragt (Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Slowakei, Spanien, Tschechische Republik und Ungarn).

<https://studien.consorsfinanz.de>

**Über Consors Finanz:**

Consors Finanz ist eine Marke der internationalen BNP Paribas Gruppe. Sie gehört zu den führenden Consumer-Finance-Anbietern in Deutschland. Im Unternehmensfokus steht die Vergabe von Konsumentenkrediten, insbesondere die Absatzfinanzierung im Einzel- und Online-Handel sowie in Auto-, Caravan- und Motorradhäusern.

Das Produktportfolio umfasst Ratenkredite, Kartenprodukte mit Verfügungsrahmen und endfällige Kredite sowie in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern ergänzende Versicherungs- und Zusatzprodukte. Vertriebspartner sind Handelsunternehmen jeder Größe, Banken und Versicherungen. Als Mitglied des Bankenfachverbandes hat sich Consors Finanz dazu verpflichtet, den strengen Verhaltensregeln der verantwortungsvollen Kreditvergabe von Verbraucherkrediten zu folgen.

[www.consorsfinanz.de](http://www.consorsfinanz.de)

**Kontakt:**

**Consors Finanz**

Corinna Kranke

Brand & Corporate Communication

Telefon: +49 (0) 89 / 55 11 33 28

[presse@consorsfinanz.de](mailto:presse@consorsfinanz.de)