

Umweltpsychologische Untersuchungen im Rahmen der Projektidee ReUseVelo

Autorinnen:

Julia Balz

Melanie Jaeger

Anja Peters

Honorarverträge

im Auftrag von

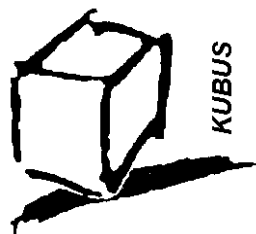
k u b u s

Kooperations- und Beratungsstelle für Umweltfragen

Zentraleinrichtung Kooperation

Technische Universität Berlin

August 2004



ReUseVelo: Projektbericht

Stufe 1: Screening zur Eingrenzung des Untersuchungsfeldes und Optimierung des Fragebogens

Gliederung:

- 1** **Einleitung**
- 2** **Vorgehen**
- 3** **Ergebnisse**
 - 3.1 Ergebnisse der Fragebogen-Erhebung
 - 3.1.1 Statistik zu den befragten Personen
 - 3.1.2 Kategorisierung der offenen Fragen
 - 3.1.2.1 Gründe für ein gebrauchtes oder ein neues Fahrrad
 - 3.1.2.2 Argumente für ein gebrauchtes Fahrrad
 - 3.2. Ergebnisse der Teilnehmende Beobachtung
 - 3.2.1 Aspekte des Gebrauchtradkaufs Einleitung
 - 3.2.2 Eine Gebrauchtrad-KäuferInnen-Typologie
- 4** **Diskussion der Untersuchung**
 - 4.1 Diskussion der Fragebogenerhebung
 - 4.2 Diskussion der teilnehmenden Beobachtung
 - 4.3 Ausblick
- 5** **Interviewleitfaden für Stufe 2: Genauere Analyse der Zielgruppe**
- 6** Anhang
 - Anhang 1: Kurzfragebogen
 - Anhang 2: Transkript der Beobachtung
 - Anhang 3: Kategorisierung der offenen Fragen

1. Einleitung:

Die vorliegende umweltsychologische Untersuchung im Rahmen der Projektidee ReUseVelo hat zum Ziel, die Möglichkeiten und Bedingungen für den Handel mit Gebrauchtfahrrädern zu erkunden. Die zentralen Fragestellungen dieser Untersuchung sind:

1. Welche Zielgruppen gehören zu den potentiellen Käufern von Gebrauchträdern beim professionellen Fahrradhändler?
2. Unter welchen Konditionen würden diese Gruppen ein Fahrrad beim Fahrradhändler kaufen, insbesondere im Vergleich zu Discount-Rädern?

Zudem sollen bei der eingegrenzten Zielgruppe Daten erhoben werden, die den Bereich Fahrradnutzung und Fahrradkauf genauer beschreiben.

Die Herangehensweise an die Befragung ist eine zweistufige: In einem ersten Schritt soll mit einem Screening eine Eingrenzung der Zielgruppe für den Gebrauchtfahrradhandel erreicht werden und anhand von genaueren Daten zu dieser Zielgruppe ein für den zweiten Schritt entworfener Interviewleitfaden optimiert werden. Im zweiten Schritt sind Interviews zur detaillierten Analyse der Zielgruppe vorgesehen.

Dieser Bericht stellt im Folgenden das methodische Vorgehen, die Ergebnisse und die Schlussfolgerungen der ersten Untersuchungsstufe dar.

2. Vorgehen:

Im ersten Schritt wurden zwei Screening-Untersuchungen durchgeführt. Zum einen wurde ein Kurzfragebogen entwickelt (s. Anhang 1), mit dem 73 Personen aus zwei Zielgruppen (Studierende und Arbeitslose) befragt wurden. Zum anderen wurden bei zwei Fahrradhändlern insgesamt 5 Feldbeobachtungen und Befragungen einzelner Kaufinteressierter durchgeführt (s. Anhang 2).

Das Instrument der Kurzfragebogenerhebung bietet den Vorzug, mit einem geringen Aufwand eine große Menge Daten über eine Gruppe von Personen zu erhalten. In Absprache mit Frau Schütze wurden für diese Befragung Besucher des Arbeitsamtes und Besucher der Universitätsmensa als Zielgruppen ausgewählt. Die Annahme war, dass diese Personen über weniger finanzielle Mittel verfügen und deshalb eher zu den potentiellen Nutzern von Gebrauch- oder auch Discounträdern gehören. Als Ergebnis wurden erste statistische Angaben zu Fahrradnutzung und -kaufverhalten erwartet. Zudem sollten die inhaltlichen Items Aufschluß über die Annahmen der Zielgruppen über Neu- und Gebrauchtfahrräder geben

Die teilnehmende Beobachtung diente einer Klärung der inhaltlichen Items und Festlegung von Bereichen, die für Personen beim Fahrradkauf relevant sind. Sie bietet den Vorteil, dass der Markt qualitativ hinsichtlich Motivstrukturen und Einstellungen gegenüber Gebrauchträdern und Händlern tiefergehend erfasst werden kann. Die Beobachtungsprotokolle sowie die

Die Beobachtungsprotokolle sowie die Tonbandaufnahmen der Interviews wurden zunächst verschriftlicht (das Transkript der Beobachtung findet sich in Anhang 2). Die Daten wurden anschließend inhaltlich ausgewertet. Hierbei wurden anhand der Aussagen der Befragten Kategorien gebildet, die wichtige Aspekte beim Gebrauchtradkauf repräsentieren. Im Zuge der Auswertung wurden unterschiedliche Nutzertypen identifiziert, deren Aussagen sich zum Teil äußerlich ähneln, jedoch je nach Typus mit einer unterschiedlichen Bedeutung verbunden sind („Das Rad ist in Ordnung“ heißt für die eine Person eventuell, dass keine Kratzer am Lack sind, für eine andere jedoch, dass Bremsen und Licht funktionieren.) Die inhaltliche Beschreibung der Kategorien erfolgt somit gesondert nach Nutzertyp.

Diese beiden Untersuchungen wurden im Juli in Trier und Frankfurt a.M. (Kurzfragebogen) und Göttingen und Berlin (teilnehmende Beobachtung) durchgeführt.

3: Ergebnisse:

3.1. Ergebnisse der Fragebogenerhebung:

3.2.1 Statistik zu den befragten Personen

Es wurden insgesamt 73 Personen befragt. Davon waren 13 Personen arbeitslos, 41 Studenten und 19 berufstätig¹. Unter den Befragten waren 49 Männer und 24 Frauen.

	Arbeitsamt (N=20)	Mensa (N=53)	gesamt (N=73)	% an der Gesamtstichprobe
Arbeitslose	12	1	13	17.8%
Studenten	1	41	42	57.5%
Berufstätige	7	11	18	26.7%
Männer	16	33	49	67.1%
Frauen	4	20	24	32.9%
Radbesitzer	14	39	53	72.6%
würden neu kaufen	19	34	53	27.4%
bevorzugen gebraucht	1	19	20	72.6%
Durchschnittsalter	33,1	25,3	23,3	27.4%
Range	20-57	21-36	20-57	

Abbildung 1: Statistik der Fragebogenerhebung

Bemerkenswert ist, dass in der untersuchten Stichprobe mehr Radbesitzer vertreten sind (72,6%) als Personen, die kein Rad besitzen. Die Anzahl der Personen, die ein neues Rad bevorzugen würden, ist ebenso recht hoch (53 Personen = 72,6%)

Arbeitslos	neu		gebraucht		S
	Radbesitz		Radbesitz		
	ja	nein	ja	nein	
Männer	6	3	1	0	10
Frauen	2	1	0	0	3
Summe	8	4	1	0	13

Abbildung 2a) Analyse der Zielgruppen: Arbeitslose

Student	neu		gebraucht		S
	Radbesitz		Radbesitz		
	ja	nein	ja	nein	
Männer	13	5	8	1	27
Frauen	7	2	2	4	15
Summe	20	7	10	5	42

Abbildung 2 b Analyse der Zielgruppen:)Studenten

¹ Studenten, die auch arbeiten, werden als Studenten gezählt

Unter den Studenten findet sich eine deutlich größere Gruppe von Fahrradbesitzern (29). Auffallend ist auch, dass die Mehrheit ein neues Fahrrad bevorzugen würde (26; das sind 63%). Die Schnittmenge – Radbesitzer, die ein neues Fahrrad bevorzugen – ist mit 19 Personen am größten. Die kleinste Gruppe ist die derjenigen, die kein Fahrrad besitzen und kein gebrauchtes kaufen würden (5; das sind 12%).

Berufstätige	neu		gebraucht		S
	Radbesitz		Radbesitz		
	ja	nein	ja	nein	
Männer	6	3	2	1	12
Frauen	5	0	1	0	6
Summe	11	3	3	1	18

Abbildung 2c: Analyse der Zielgruppen: Berufstätige

Die Gruppe der „Berufstätigen“ hatten wir nicht gezielt untersucht. Sowohl in der Mensa als auch beim Arbeitsamt nahmen jedoch Personen an der Befragung teil, die berufstätig waren, so daß wir nun eine sehr kleine Stichprobe (N=18) vorliegen haben. Es ist davon auszugehen, dass diese Gruppe sehr heterogen ist und möglicherweise auch Personen abbildet, die sehr sparsam sind oder über eine schwache bzw. unsichere Finanzlage verfügen. Der Vollständigkeit halber und, um auch diese Informationen nutzbar zu machen, wurden die Ergebnisse dieser Gruppe hier mit aufgenommen.

3.1.2 Die offenen Fragen

Die Antworten zu den beiden offenen Fragen „Wenn Sie sich ein Fahrrad kaufen, warum würden Sie eher ein gebrauchtes oder ein neues Fahrrad kaufen?“ und „Was wäre für Sie wichtig, wenn Sie ein gebrauchtes Fahrrad kaufen?“ wurden in zwei Schritten kategorisiert und zu Gruppen zusammengefasst. Die ausführliche Darstellung findet sich im Anhang 3. Es konnten von den befragten Personen immer mehrere Angaben in den Kategorien gemacht werden. Die Häufigkeiten der Argumente stellen somit nur die Zahl der Nennungen dar und nicht die Wichtigkeit des Argumentes. In einer weiteren Untersuchung wäre dies noch ein potentieller Untersuchungspunkt.

3.1.2.1 Wenn Sie sich ein Fahrrad kaufen, warum würden Sie eher ein gebrauchtes oder ein neues Fahrrad kaufen?“

Es ergeben sich folgende Kategorien zur Frage „Wenn Sie sich ein Fahrrad kaufen, warum würden Sie eher ein gebrauchtes oder ein neues Fahrrad kaufen?“. Diese Antworten können jeweils einer von 4 Kategorien zugeordnet werden:

- pro Gebrauchtrad Gebrauchtrad
- contra Gebrauchtrad
- pro Neurad Neurad
- contra Neurad

- pro
- pro Gebrauchtrad
- pro
- Neurad

contra
 contra
 Gebrauchtrad
 contra
 Neurad

Argumente für ein Gebrauchtrad: 21 Nennungen	A- amt	Mensa	S
Preis	1	12	13
Zweitfahrrad	1	0	1
geringere Diebstahlgefahr	0	6	6
für einfache Zwecke	0	1	1

Argumente für ein Neurad: 69 Nennungen	A- amt	Mensa	S
Zustand	5		5
Technik	1		1
Verkehrssicherheit	3		3
Risiko, Vertrauen, Sicherheit	5	5	10
Garantie	4	7	11 ²
Sozialprestige	1		1
„neu“ ist wichtig	2	7	9
preiswerte neue Fahrräder	1	3	4
Lebensdauer	1	5	6
Händler mit seinen Vorteilen		1	1
Auswahl		8	8
Aussehen		1	1
Qualität		8	8
PreisLeistungsverhältnis		1	1

Argumente gegen ein Gebrauchtrad: 17 Nennungen	A- amt	Mensa	S
unbekannte Vorgeschichte		6	6
Zustand nicht mehr so gut	2		2
würde nichts Gebrauchttes kaufen	1		1
„nie Garantie über Verschleiß oder Qualität	1	1	2
kleinere Auswahl/nicht auf neuestem Stand		2	2
kein Händler mit seinen Vorteilen		3	3
Billiger ist Scheinargument		1	1

Teilweise kommen Kategorien doppelt vor wie bspw. der Preis. Es ist aber wichtig zu unterscheiden, ob es als Argument für ein billiges Gebrauchtrad angeführt wird oder als Argument gegen ein teures Neurad. Letzteres muss dann ja nicht zwangsläufig bedeuten, dass

² Grau unterlegte Zeilen machen die häufigsten Nennungen deutlich

die Person ein Gebrauchtrad beim Fahrradhändler kauft – es kommen dann als Alternative alle billigeren Anbieter in Betracht, inklusive der Option, kein Fahrrad zu kaufen.

Ganz eindeutig ist für die befragten Personen der Preis das schlagende Argument für ein Gebrauchtrad (18%). Für die Käufer eines neuen Fahrrades ist die Garantie das am häufigsten genannte Merkmal (15%). An zweiter Stelle nennen 9 der 73 Personen (also 12,3%) , dass es Ihnen wichtig ist, etwas Neues zu kaufen. Jeweils 8 der Befragten legen Wert auf Qualität und Auswahl beim Fahrradkauf.

Für ein Gebrauchtrad ist ganz eindeutig für die befragten Personen der Preis das schlagende Argument (61.9% der Nennungen). Das geringere Diebstahlrisiko wird zwar am zweithäufigsten genannt, es entfallen darauf jedoch deutlich weniger Nennungen (28,6%).

Für die Käufer eines neuen Fahrrades ist die Garantie das am häufigsten genannte Merkmal (15,9%). An zweiter Stelle nennen 9 der 73 Personen (also 12,3%) , dass es Ihnen wichtig sei, etwas Neues zu kaufen. Jeweils 8 der Befragten(11.6%) legen Wert auf Qualität und Auswahl beim Fahrradkauf.

Gegen ein Gebrauchtrad spricht für die Befragten vor allem, dass sie die Vorgeschichte nicht kennen – was sowohl den Umgang und die Pflege als auch die rechtmässige Beschaffung meint. Dies wird von 35,3% der Personen geäußert, die Argumente gegen ein Gebrauchtrad vorbrachten. 17,7% vermissen den direkten Bezug zu einem Händler.

3.1.2.2 „Was wäre für Sie wichtig, wenn Sie ein gebrauchtes Fahrrad kaufen?“

Die Antworten auf die zweite offene Frage lassen sich in folgende Kategorien zusammenfassen:

Kategorie	A-Amt	Mensa	S
1 Alter	3	2	5
2 Art des Rades	0	2	2
3 Ausstattung	3	7	10
4 Besondere Ausstattungsmerkmale	1	10	11
5 Fahrtüchtig	3	13	16
6 Garantie	4	5	9
7 gepflegtes Aussehen	3	7	10
8 Händler	3	3	6
9 möglichst neu	0	3	3
10 Preis/ PreisLeistungsverhältnis	6	10	16
11 Qualität	0	6	6
12 verkehrssicher	2	10	12
13 Zustand	11	19	30

Wichtig beim Kauf eines Gebrauchtrades ist für 30 der befragten Personen (41%) der Zustand des Rades. Darunter fallen Nennungen wie „kein Achter im Rad“, „technisch einwandfrei“ und von den Befragten relativ undifferenziert „Zustand“. In einer weiteren Untersuchung wäre es sinnvoll zu erfragen, welche Punkte genau den guten Zustand eines Fahrrades ausmachen. Quasi ergänzt wird dieser Punkt von der zweithäufigsten Nennung „Fahrtüchtig“ (22%). Zum Ergebnisbild zu Frage 1 „Warum würden sie ein Gebrauchtrad kaufen“ passt die andere zweithäufigste Nennung „Preis“, was die Angaben zu Frage 1 validiert und ihnen Gewicht verleiht. Insgesamt sollten die Punkte „Zustand“, „Qualität“, „Fahrtüchtig“, „Verkehrssicher“ mit einer Interviewbefragung eingegrenzt werden.

3.2. Ergebnisse der Teilnehmenden Beobachtung

Die Teilnehmende Beobachtung und Befragung wurde bei einem Fahrradhändler in Göttingen und einem weiteren in Berlin durchgeführt. Beide Händler verkaufen vor allem Neuräder, haben jedoch auch gebrauchte Räder in ihrem Sortiment. Insgesamt wurden 5 Personen (3 Frauen/ 2 Männer) bei ihrem Besuch im Fahrradladen beobachtet und befragt. Die Beobachtung orientierte sich daran, wie die Personen sich im Laden bewegen, bspw. wie und wie lange sie die Räder betrachten, welche Fragen sie stellen usw. Bei der Befragung wurde zum einen fokussiert, was die Personen in den Laden führte, d.h. welche Gedanken und Vorstellungen sie sich bezüglich des Kaufes gemacht hatte. Zum anderen wurden die Radfahrgewohnheiten genauer eruiert und auf die Vorteile von Gebrauchträdern und von Fahrradhändlern eingegangen. Die Fragen wurden möglichst offen und erzählgenerierend gestellt, was die Chance erhöht, neue und für weitere Befragungen relevante Aspekte des Gebrauchtradkaufes zu entdecken.

3.2.1 Aspekte des Gebrauchtradkaufs

Die Antworten der Befragten beziehen sich v.a. auf folgende Aspekte. Bei der anschließenden Darstellung der Typen wird dann im einzelnen auf die Antworten eingegangen. Es gilt zu beachten, dass die aufgeführten Typen zunächst vorläufige Charakterisierungen sind, die in einer größeren Stichprobe bestätigt werden müssten.

- a) Was führt mich hierher?
- b) Warum will ich ein Gebrauchtrad? Was befürchte ich
- c) Wie soll der Händler/ die Händlerin auf mich zugehen?
- d) Das Rad im Verhältnis (zu mir/ zum Preis/ zu anderen Rädern)

3.1.2 Eine Gebrauchtradkäufer(innen)-Typologie³

I. Die statusbewussten Allrounder

Allrounder möchten – wie der Name schon sagt- ihr Rad für die unterschiedlichsten Zwecke einsetzen: Als Nutzfahrzeug, als Sportfahrzeug, als schickes Accessoire... Ihnen ist es wichtig, dass ihr Rad möglichst neu aussieht, d.h. dass es keine altmodische Farbe oder Form hat, über eine neuere technische Ausstattung verfügt und die Reifen noch nicht abgefahren aussehen. Die Allrounder denken in ‚Radkategorien‘, sie teilen Räder z.B. in ‚olle‘, ‚schicke‘, ‚altmodische‘ und ‚sportliche‘ ein. Sie selbst suchen ein Rad einer hohen Kategorie, sind sich aber aufgrund des eigenen mangelnden Fachwissens nicht sicher, wie hoch diese Kategorie bzw. wie gut das Rad ihrer Wahl sein muss. Daher ist es bei dieser Art von Kundinnen und Kunden wichtig, dem vorliegenden Bedürfnis nach Informationen nachzukommen und Fachwissen zu vermitteln. Dieser Nutzertyp würde sich eigentlich ein Neurad kaufen, auf Gebrauchträder wird wohl aus zwei Gründen zurückgegriffen: Zum einen aus finanziellen Gründen, zum anderen, weil sie befürchten, zuviel für ein Rad auszugeben, das in seiner technischen Ausstattung den eigentlichen Bedarf übersteigt. Sie sind bereit, mehr für ein Rad auszugeben, werden aber schnell skeptisch, ob sich der Preis im Verhältnis zu dem, was sie brauchen, überhaupt lohnt. Die Vermutung ist, dass dieser Nutzertyp von allen vorgefundenen Typen die meiste Zeit im Fahrradladen verbringt, da er das Rad eingehend betrachten und probefahren will bzw. eine ausführliche Beratung wünscht. Beim Gebrauchtradkauf befürchten die statusbewussten Allrounder, dass sie im Endeffekt trotz aller Vorsicht zuviel für ‚Schrott‘ bezahlen und dass sie dies – aufgrund mangelnden Fachwissens- erst nach Ablauf der Garantie herausfinden. Von daher ist es wichtig, diesen Kundinnen und Kunden

³ Es gilt zu beachten, dass die Identifikation der drei Nutzerprofile anhand einer groben Analyse und einer kleinen Stichprobe erfolgte. Eine Bestätigung bzw. Erweiterung der vorliegenden Beschreibung durch eine tieferegehende Auswertung bzw. eine größere Stichprobe ist Voraussetzung für eine repräsentativere Typologie und für Verallgemeinerungen.

das Gefühl zu geben, dass sie Kontrolle über ihren Kauf haben und sich ihr neues Rad nicht als „trojanisches Pferd“ entpuppt. Ein Radhändler bzw. eine Radhändlerin sollte allerdings berücksichtigen, dass die Gruppe zu den eher ‚wackeligen‘ Kandidat(inn)en für einen Radkauf gehören. Möglich ist, dass diese Personen sich eingehend im (Gebraucht)Radladen beraten lassen und dann ihr Rad doch im Discounter erwerben. Die beiden hier befragten Personen haben bspw. von allen Teilnehmenden die meiste Zeit im Laden verbracht und im Endeffekt doch nicht gekauft.

II. Die abhängigen Vielnutzer(innen)

Die Bezeichnung ‚abhängig‘ versetzt möglicherweise zunächst in Erstaunen, wurde aber gewählt, um auszudrücken, dass es für diesen Nutzertyp wichtiger als für die übrigen ist, ein funktionstüchtiges und verlässliches Rad zu haben. Aus diesem Grunde sind sie in gewisser Weise abhängig vom Händler. Die Vielnutzer(innen) kommen in den Laden, weil sie aufgrund des täglichen Bedarfs dringend ein Rad brauchen, das alte aber gerade kaputt gegangen oder geklaut worden ist. Ein gebrauchtes Rad genügt ihren Ansprüchen: Möglichst billig, ohne ‚neumodischen Kram‘ und solide. Farbe und Form des Rades spielen eine untergeordnete Rolle; wichtig ist, dass es seine basalen Funktionen erfüllt: Die Fahrerin bzw. den Fahrer tragen können, einigermaßen fahrbar sein und funktionierende Bremsen haben. Ein paar Gänge wären auch nicht schlecht, aber je mehr an dem Rad dran ist, desto mehr kann auch kaputt gehen und das wäre fatal für diesen Nutzertyp. Möglich ist, dass die Vielnutzerinnen und –nutzer zu den treuesten Kund(inn)en gehören, da sie fast immer ein Gebrauchtrad kaufen. Daher haben sie auch einen gewissen Erfahrungsschatz, aus dem sie ableiten können, was ein gutes, solides Rad haben muss und wie es aussieht. Bei der Beratung kann es also hilfreich sein, auf die Erfahrungen dieses Nutzertypen einzugehen und darüber hinaus zu vermitteln, dass er bzw. sie sich auf das Rad und den Händler verlassen kann. Im Gegensatz zu den statusbewussten Allroundern sind die Vertreter(innen) dieser Gruppe auch verlässlicher, was den Kauf angeht. (beide in diesem Fall Befragten haben ein Rad erstanden) und nehmen außerdem weniger Beratungszeit in Anspruch. Eine Konzentration auf diese Nutzer(innen)gruppe könnte also durchaus lohnenswert sein.

III. Die gemütlichen Sonntagsfahrer(innen)

Die gemütliche Sonntagsfahrerin bzw. der gemütliche Sonntagsfahrer nutzt das Rad zwar nicht nur sonntags, aber im allgemeinen jedoch eher unregelmäßig. Radfahren ist für sie etwas, was man tut, um Abwechslung und Spaß zu haben. Hierzu gehört nicht nur, dass sich das Rad schön fahren lässt, sondern auch, dass es schön aussieht. Das Rad soll dabei möglichst unkompliziert sein, also nicht mit modernem ‚Schnickschnack‘ ausgestattet sein, so dass man bei Bedarf ‚gleich losfahren‘ kann. Personen in dieser Kategorie kommen in den Gebrauchtladen, weil sie ein schönes, gemütliches und altes Rad wollen, das auch das entsprechende Image hat, und das ist für sie in der Regel ein Hollandrad. Und da die schönsten Hollandräder alt sind, handelt dieser Nutzertyp bewusst, wenn er sich ein Gebrauchtrad kauft. So unkompliziert wie das Rad, sollte dann auch der Einkauf sein. Diese Kund(inn)en sollten also nicht mit zuviel Information überfrachtet werden; angebrachter wäre ein nettes Beratungsgespräch und die Garantie, dass das Rad nicht viel Mühe und Ärger macht.

4. Diskussion der Untersuchung:

Bei beiden Formen der Screening-Untersuchung bleibt anzumerken, dass es sich um kleine, nicht repräsentative Stichproben handelt. Die Untersuchung dient jedoch dazu, Empfehlungen für eine genauere, zielgruppenspezifische Interviewstudie zu sammeln und den Leitfaden dahingehend zu optimieren. Dieses Ziel kann als hinreichend erfüllt angesehen werden.

4.1. Diskussion der Fragebogenerhebung

Mit der Fragebogenerhebung ist es gelungen, Daten zu 2 Stichproben und auch aus 2 Städten zu sammeln: Studenten in Frankfurt und Arbeitslose in Trier. Die angestrebten Schlussfolgerungen für weitere Schritte sind möglich (s.u.).

Die Befragung am Arbeitsamt gestaltete sich zäh, viele zeigten kein Interesse, zudem ist ein Teil der dort Befragten berufstätig bzw. studiert, so dass die Stichprobe der Arbeitslosen relativ klein ist.

Kritisch lässt sich außerdem anmerken, dass ein ungleiches Verhältnis zwischen Männern und Frauen vorliegt.

Schließlich wird darauf verwiesen, dass durch die Wahl der Studenten als Zielgruppe, die befragten Personen mehrheitlich die jüngeren Menschen repräsentieren. Aber auch die älteren Generationen können als potentielle Zielgruppe vermutet werden, wie in Punkt 4.3 (Ausblick) noch ausgeführt wird.

4.2. Diskussion der Teilnehmenden Beobachtung

Die Ergebnisse der Teilnehmenden Beobachtung und Befragung zeigen, dass es sinnvoll ist, unter den potentiellen Käuferinnen und Käufern von Gebrauchträdern nach Nutzertypen zu unterscheiden. Die in dieser Erhebung vorgefundenen Typen sind als vorläufig zu betrachten und sicherlich nicht erschöpfend. Die an den Aussagen gebildeten Kategorien, anhand derer sich die drei Typen unterscheiden, machen jedoch die Identifikation weiterer Typen möglich. In einem erweiterten Interview sollte daher sowohl darauf eingegangen werden, welchem Nutzertyp die Befragten entsprechen, als auch eine Offenheit bezüglich der Bildung neuer Typen bestehen bleiben (entsprechende Vorschläge finden sich unten). Generell scheint es nicht nur für das Verstehen der Bedeutung der Antworten hilfreich zu sein, zu wissen von welchem Nutzertyp sie geäußert wurden, sondern auch für die Entwicklung von Marketingstrategien im Gebrauchtradhandel. Denn je nach Typus lassen sich unterschiedliche Erwartungen an Rad und Händler sowie dessen Sortiment und Beratungstätigkeit ableiten.

4.3. Ausblick

Aus den oben dargestellten Ergebnissen der Befragung, der Kategorienbildung der Argumente pro/contra Gebrauchtrad/Neurad und der teilnehmenden Beobachtung ergeben sich folgende Empfehlungen für die Folgeuntersuchung:

- Es zeigt sich, dass in den befragten Zielgruppen viele Radbesitzer sind. In der zweiten Stufe (ausführliche Interviews) sollten so auch gezielt Personen befragt werden, die kein Fahrrad besitzen. Ob diese als potentielle Kunden in Frage kommen, ist allerdings offen und müsste auch wieder zielgruppenspezifisch geklärt werden. Die Häufung der Radbesitzer könnte aber auch ein Hinweis sein, dass in beiden Gruppen eher die Radbesitzer überwiegen.
- Nutzerprofile sind wichtig und sollten bei den Interviews miterhoben werden.
- Im Interview sollte eine Differenzierung zwischen einem Neurad aus dem Discounter und einem Gebrauchtrad vorgenommen werden
- Der „Preis“ ist sowohl bei Pro als auch bei Contra ein Argument und sollte deshalb differenzierter erhoben werden. Dieses Argument zeigt aber auch, dass ein „guter“ Preis (ob dies jetzt billig oder Preis-Leistung oder ähnliches meint) für viele eine notwendige Voraussetzung ist, aber dass andere Vor- und Nachteile von Gebrauchts- vs. Neurädern letztlich den jeweiligen Vorzug bedingen. Daher ist für den Fahrradhandel wichtig, hier anzusetzen, z.B. auf Garantien hinzuweisen, gute Beratung zu bieten im Gegensatz. zu Discountern, etc. Diese Aspekte, die letztlich die Kaufentscheidung

bedingen, sollten in den Interviews noch mehr herausgearbeitet werden. Ebenso sollte die Begriffe „Billig/guter Preis/ o.ä.“ sollten differenziert werden: Ist z.B. gemeint, dass Fahrrad wenig kosten soll oder ob man für sein Geld eine angemessene Leistung bekommt.

- Bei der Erhebung zeigt sich, dass es sehr uneinheitlich ist, was Personen über Fahrräder und insbesondere den Gebrauchtradkauf (z.B. bzgl. der Gewährleistung von Garantien!) wissen, so dass als weitere Variable das Wissen erfragt werden sollte.
- Lokale Einflüsse wirken möglicherweise verzerrend
- Bei den Begründungen für die Entscheidung bzgl. eines Gebrauch- vs. Neurades sind Argumente für und gegen Gebrauchträder und für Neuräder genannt worden. Interessant wäre, im Interview Argumente GEGEN ein Neurad sammeln zu lassen, da diese noch einmal neue Aspekte pro Gebrauchtrad aufzeigen könnten.
- als weitere potentielle Zielgruppe ließen sich bspw. ältere Leute. Diese haben durch andere Erfahrungen (Kriegs- und Nachkriegszeit) tendentiell einen anderen Bezug zu Gegenständen als jüngere Generationen und legen so möglicherweise mehr Wert auf Langlebigkeit und kaufen möglicherweise eher gebraucht als Jüngere generell.

5. Der Interviewleitfaden

Leitfaden für ein Interview zur Analyse der Chancen eines Gebrauchtradmarktes

Das Interview orientiert sich an einem strukturierten, themenzentrierten Leitfaden. Er gliedert sich in unterschiedliche Themenbereiche, die mit teilweise offenen, teilweise geschlossenen Fragen inhaltlich gefüllt werden sollen. Zur Vergleichbarkeit der Antworten ist es vor allem bei den geschlossenen Fragen wichtig, dass sie im selben Wortlaut gestellt werden, daher ist der Fragentypus jeweils *kursiv* vermerkt. Die Interviewerin bzw. der Interviewer hat trotzdem die Möglichkeit, spontane Nachfragen zu stellen. Um genügend Kapazität zum Zuhören und Verstehen der Antworten zu haben, sollte das Interview möglichst auf Tonband aufgenommen werden und eine Mitschrift auf Grundlage des Tonbands erstellt werden. Die geschlossenen Fragen (außer Frage 2, da wichtig für den weiteren Interviewverlauf) können auch als Fragebogen im Anschluss an das Interview gegeben werden. Dies sollte aber einheitlich bei allen Befragten geschehen (nur Fragebogen oder niemand Fragebogen). Der Fragebogen kann eine Arbeitserleichterung bedeuten, andererseits werden dabei abweichende Äußerungen und Anmerkungen nicht erfasst. Die Dauer des Interviews sollte 15 bis 20 Minuten nicht übersteigen.

Erster Teil: Kaufabsichten

1. (*offen*) Haben Sie vor, innerhalb der nächsten Zeit (bspw. im Laufe des nächsten Jahres) ein Fahrrad zu kaufen?
 - a. Wenn ja, weiter mit 1 c)
 - b. Wenn nein, könnten Sie sich dies vorstellen und sich in die Situation versetzen? (wenn ja, weiter mit 1c)
 - c. Was sind/ was wären Ihre Vorstellungen und Wünsche in bezug auf das neue Rad?
2. (*geschlossen*) Wollen/ würden Sie eher ein gebrauchtes oder ein neues Rad kaufen?
 - Gebraucht
 - Neu
3. (*offen*) Erzählen Sie doch bitte Ihre Gründe für diese Wahl!
4. (*offen*) Unter welchen Umständen würden Sie ein gebrauchtes/ ein neues Rad wählen?

Zweiter Teil: Radnutzungsprofil

Dieser Teil dient zur Identifikation des vorliegenden Radnutzertypen bzw. zur Entdeckung weiterer möglicher Nutzerprofile. Die bereits vorliegenden Typen sind A. die statusbewussten Allrounder, B. die abhängigen Vielnutzer(innen), C. die gemütlichen Sonntagsfahrer(innen).

1. Bitte wählen Sie aus den Antworten diese aus, die am ehesten auf Sie zutreffen (Mehrfachnennungen nicht möglich!)
 - a. (*geschlossen*) Ich würde ein Gebrauchtrad kaufen, ...
 - um ein Rad zu haben, dass zwar möglichst neu aussieht, aber günstiger ist als ein Neurad. (Typ A)
 - weil ich dringend ein Rad brauche und mir nicht wichtig ist, ob es neu aussieht. (Typ B)

- weil ich ein schönes, altes Rad (bspw. Hollandrad) haben möchte.
(Typ C)
- (*offen*) Aus anderen Gründen, nämlich.....
- b. (*geschlossen*) Ich erwarte von einem Fahrradhändler,....
 - dass er mich möglichst gut über die technische Ausstattung eines Rades informiert und mich ausführlich berät. (Typ A)
 - dass er mir ein solides und funktionstüchtiges Rad verkauft. (Typ B)
 - dass er freundlich und umgänglich ist. (Typ C)
 - (*offen*) Andere Erwartungen, nämlich...
- c. (*geschlossen*) Ein gebrauchtes Rad sollte
 - möglichst neu aussehen/ eine gute technische Ausstattung haben. (A)
 - möglichst wenig kosten, dafür muß es nicht toll ausgestattet sein. (B)
 - möglichst schön, alt und gemütlich sein. (C)
 - (*offen*) Keine der oben stehenden Möglichkeiten, sondern...
- d. (*geschlossen*) Bitte kreuzen Sie die Aussage an, die auf Sie zutrifft:
 - Mein Fachwissen bzgl. Fahrräder ist begrenzt, ich möchte jedoch mehr darüber wissen. (Typ A)
 - Für mich ist es wichtig, ein möglichst unkompliziertes Rad zu haben, mit dem das Fahren Spaß macht. (Typ C)
 - Ich brauche das Rad täglich. Hauptsache ist, dass das Rad fährt und bremst. (Typ B)

Dritter Teil: Vorstellungen, Eigenschaften, Bedürfnisse
--

Dieser Teil dient zur Erhebung genereller Vorstellungen bzgl. Fahrräder sowie der genaueren Erfassung der Eigenschaften und Bedürfnisse potentieller Zielgruppen.

I. Anforderungen an das Rad.

1. (*offen*) Was ist Ihnen an einem Rad wichtig?
2. (*teilweise offen*) Was sind Ihre drei wichtigsten Anforderungen an ein Rad?
3. (*geschlossen und zur Ergänzung von 1*) Bitte nennen Sie die Aspekte, die Ihnen wichtig sind bzw. die sie als notwendig erachten (Mehrfachnennungen möglich)
 - Verkehrssicherheit,
 - gutes, gepflegtes Aussehen, und genauer
 - ordentlicher Lack ohne Rost und Kratzer
 - schickes/ modernes Aussehen
 - Gangschaltung
 - Bis drei Gänge
 - Bis 7 Gänge
 - Mehr Gänge
 - kein Rücktritt, sondern Handbremsen
 - Gepäckträger
 - Licht
 - Federung
 - Rad einer bestimmten Kategorie
 - Mountainbike
 - Tourenrad

- Rennrad
- Hollandrad
- (*offen*) Anderes, nämlich..
- (*offen*) Spezielle technische oder andere Details, nämlich...

Bitte geben Sie nun an, welche der genannten Eigenschaften die drei wichtigsten für Sie persönlich sind

- 1.
- 2.
- 3.

II. Zahlungsbereitschaft

1. (*geschlossen*) Wie viel würden Sie für ein Gebrauchtrad ausgeben?
 - Unter 50 Euro
 - 50 bis 100 Euro
 - 100 bis 150 Euro
 - 150 bis 200 Euro
 - über 200 bis maximal..... Euro
2. (*offen*) Wie müsste das Rad aussehen/ welche Ausstattung müsste das Rad haben, wenn es den oben genannten Preis hätte?
3. (*offen*) Unter welchen Umständen würden Sie mehr bezahlen?

III. Bisheriges Handeln/ Erfahrungen mit Rädern und Radkäufen

1. (*offen*) Erzählen Sie doch bitte kurz von Ihren bisherigen Erfahrungen mit Fahrrädern im Allgemeinen bzw. Gebrauchträdern im Speziellen.

IV. Händlerbild

1. (*offen*) Kennen Sie (Gebraucht)radläden in Ihrer Nähe? Was wissen Sie über diese?
2. (*offen*) Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit Gebrauchtradhändler(inne)n gemacht?
3. (*offen*) Wie wichtig ist es Ihnen, eine Gewährleistung zu haben bzw. Garantie? Wissen Sie, dass Sie beim Fahrradhändler auch eine Garantie auf Gebrauchträder bekommen? Wenn nicht: Ist diese Information für Sie wichtig?
4. Wenn Sie ein neues Rad aus einem Discounter wie Aldi und ein funktionstüchtiges Gebrauchtrad zum selben Preis bekommen können, wie fällt Ihre Entscheidung aus? Warum?
5. Bitte stellen Sie in der folgenden Tabelle dar, welche Eigenschaften ein gebrauchtes Rad aus Ihrer Sicht hat:

Ein gebrauchtes Fahrrad ist...

	sehr	ziemlich	etwas	weder noch	etwas	ziemlich	sehr	oder
...stabil								instabil
...umweltfreundlich								umweltschädlich
...verkehrssicher								nicht verkehrssicher
schick								unmodern
teuer								billig
gepflegt								heruntergekommen
reparaturanfällig								robust
kurzlebig								langlebig
unbequem								bequem
gut ausgestattet								hat nur das nötigste
komfortabel								unbequem
peinlich								cool

6. Bitte stellen Sie nun dar, welche Eigenschaften ein neues, preisgünstiges Rad aus einem Discountladen aus Ihrer Sicht hat:

Ein neues, preisgünstiges Discountfahrrad ist...

	sehr	ziemlich	etwas	weder noch	etwas	ziemlich	sehr	oder
...stabil								instabil
...umweltfreundlich								umweltschädlich
...verkehrssicher								nicht verkehrssicher
schick								unmodern
teuer								billig
gepflegt								heruntergekommen
reparaturanfällig								robust
kurzlebig								langlebig
unbequem								bequem
gut ausgestattet								hat nur das nötigste
komfortabel								unbequem
peinlich								cool

V. Radwissen

- (geschlossen) Wie gut kennen Sie sich mit Fahrrädern aus?
 - Sehr gut
 - Gut
 - Wenig
 - Sehr wenig
- (geschlossen) Wie sicher fühlen Sie sich beim Radkauf in Anbetracht Ihrer Kenntnis?
 - Sehr sicher

- Eher sicher
 - Eher unsicher
 - Sehr unsicher
3. (*geschlossen*) Reparieren Sie Ihr Rad selbst, wenn es kaputt ist?
- immer
 - gelegentlich
 - eher selten
 - nie

VI. Sozialprestige

1. (*eher offen*) Achten Sie darauf, wie ein Fahrrad aussieht? Worauf achten Sie?
2. (*eher offen*) Wie wichtig ist es Ihnen, dass Sie ein neues Fahrrad haben? Warum ist Ihnen das wichtig?
3. (*eher geschlossen*) Würden sie 50€ mehr ausgeben, wenn das Rad ‚schicker‘ ist?
4. (*offen*) Haben Sie mal darüber nachgedacht, aus Umweltschutzgründen ein gebrauchtes Rad zu kaufen? Würde ein solcher Gedanke sie eher zum Kauf bewegen?

Vierter Teil: Mobilitätsgewohnheiten und Verkehrsmittelverfügbarkeit

Dieser Teil dient zur genaueren Spezifizierung der Mobilitätsgewohnheiten der Zielgruppen.

1. Welche der folgenden Verkehrsmittel nutzen Sie wie häufig? Bitte kreuzen Sie bei jedem Verkehrsmittel die entsprechende Antwort an.

Verkehrsmittel	täglich	3 -5 Mal/ Woche	1 - 3 Mal/ Woche	Seltener als wöchentlich	nie
Auto (selbst fahren)					
Auto (beifahren)					
Öffentliche Verkehrsmittel					
Fahrrad					
Andere Verkehrsmittel					

2. (*offen*) Welche Wege legen Sie im Allgemeinen zurück? Welche Verkehrsmittel nutzen Sie?
3. (*offen*) Für welche Weg nutzen Sie das Rad? (evtl. Schätzung der Kilometerzahl bzw. Dauer des Weges)
4. (*geschlossen*) Haben Sie ein Fahrrad? Wie viele? Welchen Typ Fahrrad?
5. (*offen*) Wenn Sie mehrere Räder haben, wofür nutzen Sie welches?
6. Letzter Fahrradkauf:
 - a. Wann? Und wo?
 - b. Wie alt war das Rad?

Fünfter Teil: Soziodemographische Daten (schaut mal, was davon überhaupt wichtig ist)

1. Geschlecht
 - Frau
 - Mann
2. Alter _____
3. Beschäftigung _____
4. Wohnort _____
5. finanzielle Verhältnisse
 - unter 800 Euro/ Monat
 - 800 bis 1200 Euro/ Monat
 - 1200 bis 1600 Euro/ Monat
 - 1600 bis 2000 Euro/ Monat
 - über 2000 Euro/ Monat

Anhang 1

Kooperations- und Beratungsstelle für Umweltfragen
 (Zentraleinrichtung Kooperation der Technischen Universität Berlin)
www.tu-berlin.de/zek/kubus/



I.P.U.
 Initiative Psychologie im Umweltschutz e.V.
www.ipu.umweltpsychologie.de

Kriterien beim Fahrradkauf

Hallo,

wir sind eine Gruppe von Psychologinnen und machen eine Studie über den Fahrradkauf. Dazu führen wir eine Umfrage durch, um zu erfahren, was für verschiedene Menschen beim Kauf ihres Fahrrades wichtig ist.

Wir möchten Sie bitten, sich ein paar Minuten Zeit zum Ausfüllen dieses Kurzfragebogens (s. Rückseite) zu nehmen. Dabei geht es um Ihre ganz persönlichen Ansichten! Schreiben Sie bitte kurz zu jeder Frage, was Ihnen dazu einfällt, bzw. kreuzen Sie die auf Sie zutreffenden entsprechenden Antworten an.

Wenn Sie irgendwelche Fragen zu dieser Studie haben, schreiben Sie bitte an folgende Email-Adresse: juliabalz@web.de.

Nun viel Spaß beim Ausfüllen des Fragebogens und herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Julia Balz, Melanie Jäger & Anja Peters

1. Wenn Sie sich ein Fahrrad kaufen, würden Sie eher ein gebrauchtes oder ein neues Fahrrad kaufen?

? eher ein gebrauchtes Fahrrad

? eher ein neues Fahrrad

2. Warum?

.....
.....
.....
.....

3. Was wäre für Sie wichtig, wenn Sie ein gebrauchtes Fahrrad kaufen?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Angaben zur Person:

Alter: _____ Jahre

Geschlecht: ? weiblich ? männlich

Besitzen Sie ein Fahrrad? ? Ja ? Nein

Sind Sie ? berufstätig ? Student ? derzeit arbeitslos

Vielen Dank!

Anhang 2

Argumente für den Kauf eines Gebraucht- bzw. Neurades (Frage 2)

pro ReUse Velo		contra Neurad		pro Neurad		contra ReUseVelo		Kategorie	pro/ contra	Anzahl gesamt
ein gebrauchtes Rad ist billiger	11	zu teuer	2					1: ReUse ist billiger	pro	13
weniger Diebstahl- gefahr	6	hohes Diebstahl- risiko	4					2: ReUse hat kleineres Diebstahlrisiko	pro	10
besseres Preis- leistungsverhältnis möglich	1							3: Preis		
genügt für einfache Zwecke	1	unerwünschte Extras	1					3: für einfache Zwecke	pro	2
						Diebesgut; kennt die Vorgeschichte des Rades nicht	6	4: unbekannte Vorgeschichte	contra	6
				Beratung	1	fehlender Händlerbezug /Reparatur/know-how/ unklare Verkaufssituation	3	5: kein Händler mit seinen Vorteilen	contra	4
				Garantie	7	Garantie	1	6: Garantie	contra	8
				erwünschte Extras; größere Auswahl; höherer Anspruch	8	kleinere Auswahl; nicht auf dem neuesten technischen Stand	2	7: Auswahl	contra	10
				„heil“; ein neues Rad hält länger;längere Lebensdauer	5	kürzere Lebensdauer;	?	8: Lebensdauer	contra	5
				„neu“ als Wert; Erstnutzer	7			9: „neu“ ist wichtig	contra	7
				ein neues Rad sieht besser aus	1			10: Aussehen	contra	1
				es gibt billige Neuräder	3			11: billige Neuräder	contra	3
				Qualität; weniger Reparaturaufwand ; Fahrgefühl/Comfort	8			12: Qualität	contra	8
				Preisleistungs- verhältnis,	1	„billiger“ ist Scheinargument	1	13: Preisleistungs verhältnis	contra	
				Sicherheit	5			14: Sicherheit	contra	5

Wenn ich ein Gebrauchtrad kaufen würde, dann wäre wichtig für mich:

Kategorie	unterpunkte	Summe
1 Alter	Alter	2
2 Art des Rades	Art des Rades; gute Marke	2
3 Sicherheit	Sicherheit, dass es nicht geklaut (zu 8?)	1
4 Ausstattung	Ausstattung, Bremsen, Gangschaltung vorhanden, mehrere Gänge/ dünne Reifen, kein kleiner Rahmen, Luftpumpe und sämtliches Werkzeug muß dabei sein, Rahmengröße, Rennrad, schick und sportlich, schöne Farbe	17
5 Fahrtüchtig	Fahrtüchtig/ funktionstüchtig	13
6 Garantie	Garantie; Gutachten eines Fahrradladens/Fachmann	5
7 gepflegtes Aussehen	gepflegtes Aussehen; aufgepumpte Reifen, keine Risse im Reifen	7
8 Händler	leichter Händlerkontakt, Seriosität des Verkäufers, Vertrauensvoller Händler	3
9 möglichst neu	möglichst neu, neues Aussehen	3
10 Preis/ PreisLeistungsverhältnis	Preis/ PreisLeistungsverhältnis	10
11 Qualität,	gute Laufleistung, Reifenprofil wenig abgenutzt, stabil, leicht zu fahren	6
12 verkehrssicher	sicher	10
13 Zustand	kein Achter im Rad, technisch einwandfrei, Zustand/kein Rost	19

Anhang 3**ReUseVelo –Teilnehmende Beobachtung****Erste Erhebung:**

Samstag, 24.Juli 2004
 Vormittags (ca 10 bis 12 Uhr)
 Fahrradladen in Göttingen

Beschreibung des Ladens:

Es stehen ca 15 gebrauchte Räder zur Auswahl. Die Preise schwanken von ca 90 Euro bis über 200 Euro. Einige Räder sehen sehr alt aus (ca. 20 Jahre alt), zwei oder drei wirken recht neu. Die Räder stehen in einem großen Fahrradparkhaus. Der Laden ist nebenan. Dort ist eine Reperaturwerkstatt, sowie eine Auswahl an neuen Rädern. Neuräder stehen auch vor dem Laden. Wer ein gebrauchtes Rad kaufen möchte, muss erst das Fahrradparkhaus durchqueren. Zur fraglichen Zeit sind drei KundInnen an Gebrauchträdern interessiert. Einige andere (auf jeden Fall mehr als drei) sehen sich Neuräder an bzw. holen ihr repariertes Rad ab. Vor dem Laden gibt es eine Fahrradpumpe, die sehr häufig frequentiert wird (ca. alle 10 Minuten). Der Leiter des Ladens bzw. seine Mitarbeiter leisten hierbei zum Teil Hilfestellung. Der Händler gibt ein halbes Jahr Garantie auf die Gebrauchträder.

Erste Teilnehmerin:**Befragung vor dem Kauf:**

Die Kundin habe ich bereits vor dem Kauf getroffen und sie befragt

Du möchtest dir also ein Gebrauchtrad kaufen. Erzähl doch mal, was dich dazu bringt.

Also, ich brauche ein neues Rad, das einigermaßen gut ist, aber nicht zu teuer. Ein ganz neues Rad kann ich mir nicht leisten, also wird es ein Gebrauchtes. Ich möchte aber auch keins haben, was auf dem Sperrmüll hätte stehen sollen oder so und ich find es einfach wichtig, da irgend jemand zu haben, der mir das Gefühl gibt, dass das'n Fahrrad ist, das in Ordnung ist, so.

Also, das heißt technisch und materiell in Ordnung für dich, oder...?

Naja, also dass es nicht nach zwei Wochen anfängt, ähm, das irgendwelche Sachen kaputt gehen, dass irgendwie, dass das Tretlager dann in drei Wochen hinüber ist un dich dann da mit'nem kaputten Fahrrad sitze halt. Weil die Gefahr besteht denk ich einfach bei gebrauchten Rädern, weil die Teil älter sind, da, also die Einzelteile und es einem dann natürlich passieren kann, dass man irgendwie Mist kauft.

Und ähm, du sagst, dass dir jemand das Gefühl gibt, das ist in Ordnung. Kannst du das mal genauer erzählen, was du damit meinst.

Naja, also das Gefühl kommt erst mal davon, dass das'n äh, natürlich hat das erst mal nix mit'm seconhand-Fahrrad zu tun, dass muss auch in'nem Ersthand-Laden sein, dass einfach

ein Verkäufer da ist, der äh kompetent ist, der einem das Fahrrad verkaufen kann, wo man ihm eben erklärt ‚Ich will das und das‘ und ‚Mir ist das und das wichtig an‘nem Fahrrad‘ und der dann wissen muss, was ist das richtige Gerät für einen, sozusagen. Und dann wär’s mir auch wichtig, eine Garantie halt zu haben, dass ich, dass es irgendwie’n halbes Jahr, ich weiß, wenn jetzt irgendwie in drei Wochen mit dem Fahrrad was passiert oder auch nach drei Monaten, dass ich dann da hingehen kann und dann die Garantie hab, das wird dann repariert, ohne dass ich’s noch mal extra zahlen müsste.

Wenn du jetzt so vorher überlegst, wieviel würdest du ausgeben?

Es kommt sehr drauf an, was es für ein Fahrrad ist. Ich kann mir da jetzt noch gar nix drunter vorstellen, was das für Fahrräder sind. Ob das so super alte Gurken sind, ähm, also ich möchte schon’n Fahrrad haben, was einfach ne vernünftige Gangschaltung hat und anständige Bremsen und so weiter. Und, da wäre ich schon bereit, naja ich würd sagen, so um die hundert Euro wär ok.

Beobachtung beim Kauf/ Kaufgespräch:

Die Kundin geht in den Laden und fragt gezielt nach Gebrauchträdern. Sie wird auf den hinteren Teil des Parkhauses verwiesen. Die Kundin geht dorthin und mustert kurz die in einer Reihe aufgestellten Räder. Schließlich geht sie auf eines der Räder zu und zieht es heraus. Das Rad ist eines der beiden neuen Räder im Sortiment. Es kostet 199 Euro. Die Kundin untersucht das Fahrrad genauer: Sie ruckelt am Lenker, fasst Gangschaltung und Dynamo an, testet die Federung, fasst an die Reifen.

Der Händler kommt hinzu. Die Kundin sagt, dass sie lieber ein neueres Rad hätte, dass auch ein wenig sportlich ist. Sie fragt, wie alt das Rad ist und lässt sich das Rad beschreiben. Sie weist darauf hin, dass die Reifen sind ein bisschen abgefahren aussehen. Der Händler sagt, die wären neu. Sie fragt ob, die Gangschaltung etwas besonderes ist. Der Händler nennt das Fabrikat. Die Kundin fährt schließlich probe. Sie fährt mermals mit dem Rad über den Platz vor dem Geschäft. Sie bittet mich, auch einmal Probe zu fahren. Sie fragt mich außerdem, ob es vernünftig wäre, so viel Geld auszugeben. Sie sagt zwischendurch: ‚Wäre schön, heute nachmittag damit herumzufahren.‘ Sie sieht sich das Rad vor dem Laden sehr gründlich an. Insgesamt ist sie ca eine Stunde mit Umherfahren und ansehen beschäftigt. Sie setzt mir auseinander, ob sie sich das Rad leisten kann oder nicht, fragt mich um meinen Rat. Sie spricht mit dem Händler und sagt, sie habe sich vorgenommen, nicht mehr als 150 Euro auszugeben. Dieser sagt, er könne nicht vom eigentlichen Preis abweichen. Schließlich entscheidet sie sich relativ plötzlich, das Rad nicht zu kaufen. Ich befrage sie anschließend wieder.

Befragung

(Kundin äußert sich zu dem Kauf der dritten Teilnehmerin, von dem sie etwas mitbekommen hat):

Für’n Fahrrad, was, was alt aussah im Vergleich zu meinem, was 195 kosten sollte, da war meins, war... um Längen besser, würd ich sagen. Also die Relation stimmte irgendwie nicht zwischen dem, was sie angeguckt hat. 99 und für das, was ich angeguckt hab 195 zu verlangen.

Erzähl doch noch mal von deinem, also von deinem Einkauf.

Also ich glaub ich habe mich als erstes erst mal von dem, ähm, ersten Eindruck blenden... was heisst blenden lassen.... Also, ich glaube, es war ein gutes Fahrrad und wenn ich das Geld gehabt hätte, hätte ich auch das Fahrrad für das Geld genommen. Aber, was mich jetzt letztlich dazu bewogen hat, es doch nicht zu nehmen, war, dass es immer so'n bisschen geknackt hat, wenn ich in die Pedale getreten hab und dass ich einfach Angst hatte, dass dieses Knacken vielleicht andeutet, dass das irgendwas schon nicht so richtig in Ordnung ist. Und dass ich jetzt vielleicht, im nächsten halben Jahr nicht dazu kommen, das Fahrrad wirklich auszureizen und dann erst in'nem dreiviertel Jahr was passiert und ich dann keine Garantie mehr hab. Und ich irgendwie letztlich doch so der Vertrauensfaktor sehr wichtig ist, merke ich und dass der mir nicht ausreichend gegeben ist, bei'ner Garantie von'nem halben Jahr. Gerade, wenn man nicht so häufig fährt, steht das Fahrrad jetzt erst mal... würd ich jetzt vielleicht erst mal viel fahren, so in den nächsten ein bis zwei Wochen, dann steht's vielleicht monatelang rum und dann fahr ich wieder und dann passiert was und dann ist die Garantie abgelaufen. Und wenn's dann eben schon irgendwie komisch knackt, dann ja... Außerdem war's jetzt auch nicht so'ne gute Beratung, also der Verkäufer hatte da parallel jetzt noch drein andere Leute und... ja ich hatte so jetzt das Gefühl, es ist ihm eigentlich so jetzt egal, ob ich das Rad jetzt irgendwie nehme oder nicht. Ich bin da irgendwie so'n bisschen alleine rumgefahren. Das Einzige, was er mir zu dem Fahrrad gesagt hat, dass die Schaltung die sowieso Shimano LX angeblich gut sei, aber warum die jetzt gut ist, oder ob die wirklich gut ist, keine Ahnung. Ist auch das Problem meiner eigenen Unwissenheit natürlich. Also, ja... irgendwie war ich jetzt einfach zu unsicher und mir nicht sicher genug, ob das jetzt ein gutes Rad ist oder so. Und es war zu teuer. Also beziehungsweise für mich zu teuer, wahrscheinlich ja... Obwohl eigentlich bin ich jetzt ganz froh, dass ich es nicht gemacht hab, weil ich ja vorher gesagt hab bis hundert Euro würd ich zahlen und das war jetzt bei 195 und, auch wenn's das Geld wert gewesen wäre, was ich aber halt irgendwie nicht überblicken kann, ob es das ist, ist das für mich momentan einfach zuviel Geld.

Also meinst du, du kannst bei hundert besser überblicken, was es wert ist?

Ich glaub bei hundert wär's nicht so schlimm, wenn es ein Fehlkauf wäre. Also hundert ist jetzt grad mal noch drin in meinem Budget und ich glaube jetzt, dass wirklich in Kauf zu nehmen, dass man in die Miesen kommt wegen'nem Fahrrad, dass man jetzt wirklich A nicht unbedingt notwendig braucht und das vielleicht, wenn man notwendiger eins brauchen würde, würde auch eine geringer Klasse reichen. Also, dann würde ein Fahrrad reichen, dass jetzt vielleicht nicht besonders gut ist, aber das günstiger ist.

Zweiter Teilnehmer:

Promotionsstudent Chemie, 28 Jahre

Beobachtung beim Kauf

Kunde kommt während des Kaufs der ersten Teilnehmerin zu den Gebrauchträdern. Er wendet sich ohne längeres Zögern den älteren Rädern zu. Er sieht sich die Preise an und zieht ein Rader heraus. Er testet die Bremsen. Er wendet sich an den Verkäufer und sagt, dass die Bremsen an dem Rad sehr labbrig wären. Der Verkäufer meint, das wäre in Ordnung, die Räder seien durchgetestet. Der Kunde erzählt, dass ihm die labbrigen Bremsen bei seinem alten Rad abgefallen wären. Er fragt nach dem Preis, obwohl dieser mit einem Zettel am Rad klebt. Der Kunde fährt kurz im Parkhaus hin und her. Er testet vor allem die Bremsen. Er entscheidet sich relativ schnell für den Kauf. Ich befrage ihn nach seinem Kauf vor dem Laden. Er hat es eilig, erklärt sich aber bereit, einige Fragen zu beantworten.

Befragung

Und zwar geht es darum, dass du einfach mal erzählst, was dich so hierher führt, was du dir sozusagen vorher überlegt hast, worauf du achten willst und so.

Oh, das ist ganz einfach. Mir wurde das Rad geklaut, ich brauche nen Neues und Göttingen ist schön klein, anders als Berlin und alles ist gut mit dem Fahrrad zu erreichen. Naja, ähm und ich brauchte ein neues Fahrrad. Mir war es wichtig, nen billiges Fahrrad zu haben, denn ich hab nicht so viel Geld und wichtig isses, nen altes Fahrrad zu haben, das alt aussieht, damit es nicht gleich wieder geklaut wird. Also, denn neues Fahrräder sind hier nicht allzu lange an den Fahrradständern, also da bleiben sie nicht lange stehn. Ja und das ist der Hauptgrund. Worauf ich achte: Die Reifen sollen gut sein, nicht dass mir der gleich nach drei Wochen kaputt geht. Die Bremsen sollen gut sein. So technische Sachen oder worum geht es?

Ja ja, genau.

Okay, die Bremsen sollten gut sein. Das Fahrrad sollte sich, also das sollte sich so treten, dass es nicht immer knackt und knirscht, dann ist das Kugellager oder wie heisst das Ding ziemlich schnell kaputt und es geht gar nichts mehr. Naja und im Prinzip es sollte, nicht zu versifft, nicht zu dreckig sein, also es sollte gut, gut gewartet sein, also als Gebrauchtfahrrad.

Und warum gehst du jetzt zum Gebrauchthändler und hast nicht in die Zeitung geguckt oder von privat gekauft.

Naja, das is'ne Zeitfrage, also meine Doktorarbeit ist bald fertig, das heisst, ich hab wirklich keine Zeit jetzt lange mir ne Zeitung zu kaufen, lange nachzugucken und zu den Leuten zu fahren und mir das Ding lange anzugucken. Ich hab das mal gemacht früher, das bei Privatleuten oder privat zu kaufen. Dann, naja nicht jeder hat gute Waren, dann sind es alte Fahrräder, die die Leute teuer verkaufen und das ist also. Hier weiß ich, dass es, also hier bin ich davon überzeugt, dass es zumindest das kleinere Übel ist, bei'nem Gebrauchtrad.

Was hast du jetzt ausgegeben für das Gebrauchtrad?

Hundert Euro.

Hundert Euro. Und das war so deine Vorstellung, oder?

Hm, naja, ich meine, sagen wir mal ich bin damit zufrieden. Ich hoffe, dass es mich jetzt noch 'n Jahr trägt, ohne dass ich damit verunglücke und dass es nicht kaputt geht.

Also ein Jahr wär so wichtig.

Naja, dann bin ich fertig, dann verkauf ich's wieder oder verschenke oder, dann bin ich froh, dass ich dann wieder.... Also das ist das Mittel zum Zweck.

Ich meine, für hundert Euro kriegt man ja auch mal 'nen Neues bei Plus oder bei Penny oder so...

Naja, aber da weiß ich wiederum nicht, wie gut ist die Qualität. Ok, das ist ein Fahrrad, das sieht sehr einfach aus, das sieht solide aus und wenn ich mir jetzt so 'n tolles, also mit viel Schnickschnack ausgestattetes Fahrrad bei Plus oder Penny kaufe, dann bin ich sicher, sobald ich einmal den Bordstein hochfahre oder ausweichen muss, dann hat das Fahrrad auch ne Acht oder es ist hinüber oder was anderes ist kaputt also da hab ich lieber ein einfaches solides als tollen Schnickschnack, der nicht hält.

Und wofür brauchst du das Rad, also...

Nur um, nur um wirklich zum Institut und zurück zu fahren

Und fährst du viel?

Jeden Tag, zweimal. Naja und dann noch Kleinigkeiten, mal zu Geschäft oder mal zum Supermarkt...

Dritte Teilnehmerin

35 Jahre alte Frau
Alleinerziehende Mutter von 4 Kindern
Arbeitslos

Beobachtung beim Kauf

Die Kundin kommt mit zwei Kindern in das Parkhaus. Eines sitzt in einem Kinderwagen, ist ca. 3 Jahre alt, ein Mädchen. Ein älterer Junge, ca 7 ist auch dabei. Die Kundin sieht nach den Preisen der älteren Räder und mustert diese kurz. Sie fährt mit zwei Rädern zur Probe. Das erste sieht deutlich älter aus und ist günstiger. Die Kundin hat den Händler nur wenige Fragen gestellt. Sie fragte, wie stabil das Rad ist und nicht, wie lange es Garantie darauf gibt. Sie nimmt schließlich das zweite Rad, ohne zu wissen, wie lange sie Garantie darauf bekommt (was ihr im Interview jedoch als ein wichtiges Kriterium erschien!). Während sie das Rad betrachtet, spricht sie mit ihren Kindern darüber. Gegen Ende des Kaufes fangen die beiden Kinder Streit an. Das Kind im Kinderwagen schreit ziemlich viel, so dass ich mich nunächst nicht traue, sie anzusprechen. Die Mutter bleibt aber sehr ruhig. Beim Kauf handelt sie das Rad von 110 Euro auf 100 Euro herunter mit der Frage: ‚Oder hundert, vielleicht?‘ Nach dem Kauf fordert sie noch, dass ihr Luft auf die Reifen gepumpt wird.

Befragung:

Ich spreche die Frau im Parkhaus an. Sie reagiert etwas zurückhaltend. Als ich frage, ob ich mitschneiden darf, möchte sie zunächst nicht, sagt dann aber: ‚Können Sie eigentlich doch machen...‘

:

Also, ich wollte nur kurz fragen, also, was sie sich gedacht haben, bevor Sie das Fahrrad gekauft haben. Also, dass Sie mal so erzählen, was Sie hierher führt.

Ach so. Also ich brauche das Fahrrad. Ich hab vier Kinder und zwei davon müssen in den Kindergarten oder die Krippe und ich laufe praktisch morgens eine Stunde, um die Kinder in den Kindergarten oder in die Krippe zu bringen und das ist mir zuviel. Und da ich Sozialhilfe beziehe, hole ich gebraucht, hole ich ein Gebrauchtfahrrad, weil es mir sonst so teuer ist.

Und hatten Sie vorher schon ein Fahrrad und es ist jetzt kaputt?

Ich hatte mal ein Fahrrad. Ein Gebrauchtes, ja. Das ist jetzt total kaputt, da is'ne Acht drin.

Also, und wie lange haben Sie jetzt schon kein Fahrrad mehr?

Oh, ein paar Wochen, sechs Wochen ungefähr. Und da isse mir einfach zu viel dann zu Fuß zu gehen, ne.

Und ähm, warum gehen Sie zum Händler, warum kaufen Sie nicht von privat?

Weil ich auch kein Auto habe. Privat ist oft in der Zeitung, und da muss man sonstwo hin und die Kinder muss ich auch mitnehmen und, und da weiß ich, hier bekomm ich was, ne.

Und was haben Sie vorher gedacht, worauf Sie achten beim Kauf?

Auf jeden Fall, ja wegen meinem Gewicht auf die dicken Reifen halt, weil ich die Kleine auch hinten drauf nehme und'nen Kindersitz drauf tue, dass halt, ähm, dass es relativ stabil ist und ähm kräftige Reifen drauf sind. Und vielleicht eins, zwei oder Dreigang-.

Und was haben Sie so vom Preis her gedacht?

An die hundert Euro.

Hundert Euro.

Wär schön gewesen, wenn's noch billiger wär. Aber, ist nich.

Das nehmen Sie in Kauf, dass es...

Muss ja.

Gibt es irgendwas, dass jetzt besonders wichtig für Sie ist, dass Sie zu'nem Händler gehen?

Speziell... Eigentlich, ich habe schon mal versucht beim Flohmarkt. Und da hab ich nun'nen Fahrrad gekriegt, das war ganz toll, sah ganz toll aus. Der Sattel, der funktionierte aber nicht, der Sattel war viel zu klein eingestellt. Die ham mir das zu groß eingestellt, und dann bin ich immer wieder runtergerutscht, ja. Und mit dem Fahrrad, das hat zwar nur zwanzig Euro gekostet, aber da kann ich nichts mit anfangen, wenn ich da zu niedrig sitze und ähm die Kleine kann ich dann auch nicht befördern, also von daher... Da ist mir das hier sicherer, da hab ich'ne Garantie, hier krieg ich Garantie drauf auch, ne.

Wie lang ist die Garantie?

Oh, das weiß ich gar nicht genau. Ich muss mal nachfragen. Auf jeden Fall kann ich dann immer, wenn irgendwas ist, hierher kommen.

Und als sie hierher kamen, was ham sie zuerst, also wenn sie die Fahrräder angeguckt haben....

Nach dem Preis.

Nach dem Preis. Und als zweites?

Ja, nach den Rädern und nach dem Gestell, dass das relativ kräftig ist, ne, relativ stabil..

Und wenn Sie jetzt überlegen, es gibt ja manchmal bei Aldi der Plus, also da gibts ja auch immer für so hundert Euro...

Ja, ich bin technisch nicht so ganz begabt und ich bin alleinerziehen auch und dann sitz ich davor und bin am Kurbeln und krieg das zu dem Zeitpunkt nicht hin und wenn ich was kaufe, dann muss das auch gleich funktionieren, also, dass ich dann gleich losfahren kann.