

Was hat's gebracht? Auswertung der Umfrage zur Beratungspflicht

März 2016



(Szene aus der SAIA-Dokumentation „Auf der Suche nach ‚Letter 6‘“)

Autoren

- Christiane Schmidt, Meeresbiologin und Projektkoordinatorin für Sustainable Aquarium Industry Association (SAIA)
- Norman Pfannkuche, Hobbyaquarianer und Betreiber des Onlineforums NRW-Riff.de

Inhalt

- I) Vorwort
- II) Ergebnisse der Umfrage Hobby
- III) Ergebnisse der Umfrage Handel
- IV) Kommentare von Händlern
- V) Kommentare von Hobbyaquarianern
- VI) Fazit



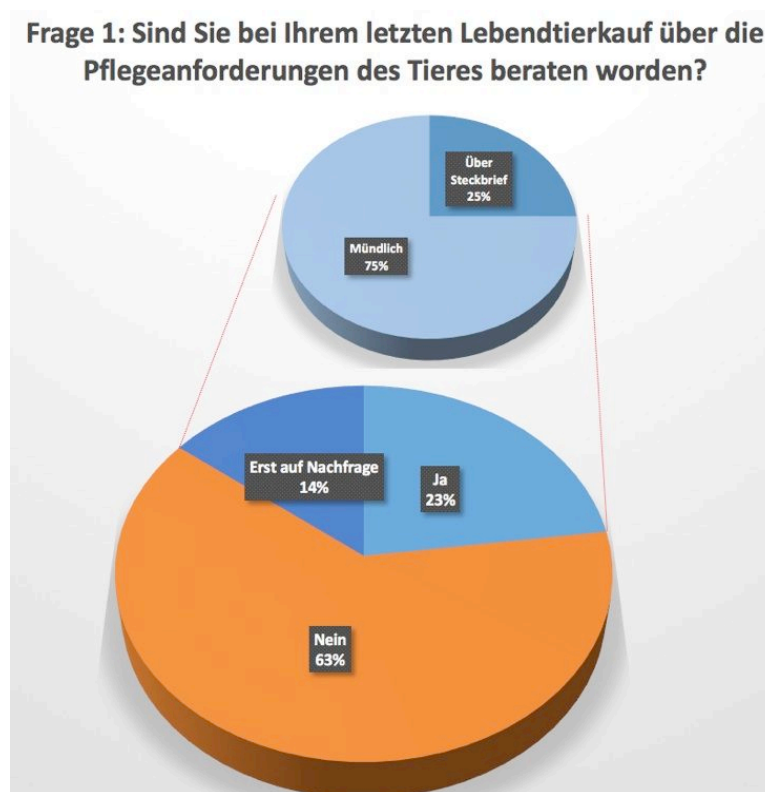
(Ebd.)

Vorwort

Seit dem 1. August 2014 ist es für Tierverkäufer Pflicht, ihre Kundschaft über die Bedürfnisse der angebotenen Lebewesen aufzuklären – sowohl durch eine persönliche Beratung als auch durch das Aushändigen eines sogenannten Steckbriefs. Um herauszufinden, was aus der gesetzlichen Regelung geworden ist, haben wir Hobbyaquarianer ebenso wie Händler gebeten, an unseren anonymisierten Umfragen teilzunehmen.

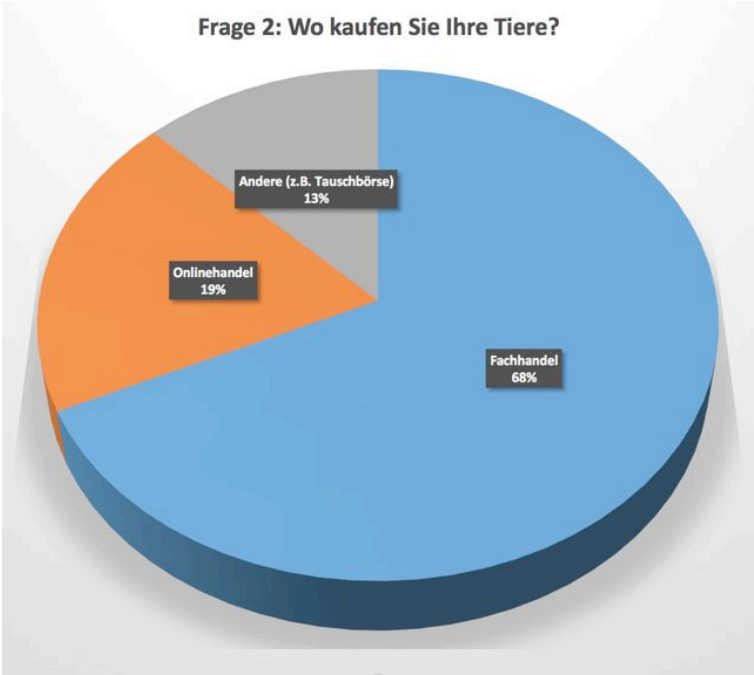
Ergebnisse der Umfrage – Hobby

Die Ergebnisse unserer Umfrage zur Beratungspflicht sprechen für sich: Knapp zwei Drittel von 185 befragten Hobbyaquarianer haben seit Einführung der Beratungspflicht **keine** Beratung erhalten. Eine ernüchternde Aussage mit viel Sprengkraft, denn es ist die gesetzliche Pflicht eines jeden Händlers, über die Bedürfnisse des zum Verkauf stehenden Tieres Auskunft zu erteilen. Eine rein mündliche Beratung reicht dabei nicht aus! Der Gesetzgeber verlangt, dass Kunden bei der Beratung auch einen Steckbrief der jeweiligen Spezies ausgehändigt bekommen müssen. Lediglich 9 Hobbyaquarianer gaben an, einen Steckbrief entgegengenommen zu haben. Das sind nur 5 Prozent aller Befragten.



Der überwiegende Teil aller Befragten kauft seine Tiere im Fach- bzw. Onlinehandel. Mit der Qualität der Beratung waren lediglich 24 Prozent der Hobbyaquarianer zufrieden. 34 Prozent bescheinigten den Händlern eine zufriedenstellende Beratung.

Frage 2: Wo kaufen Sie Ihre Tiere?



Frage 3: Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung?



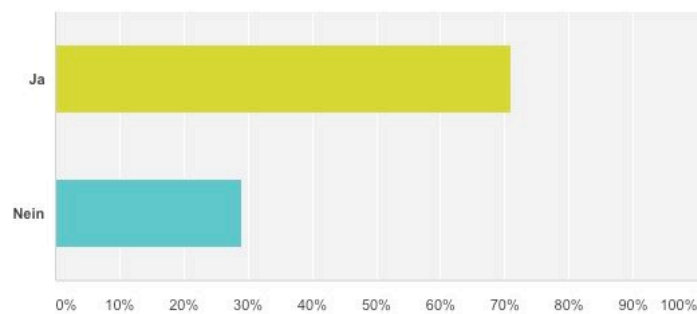
Ergebnisse der Umfrage – Handel

Um herauszufinden, was bei der Beratung schief läuft, haben wir uns im Anschluss an die Händler gewandt. Jeder Vierte, der persönlich angeschrieben wurde, gab uns umfassend Auskunft.

Zu unserem Erstaunen erklärten 29,03 Prozent der befragten Händler, von der gesetzlichen Pflicht keine Kenntnis zu haben.

Der Gesetzgeber schreibt beim erstmaligen Verkauf einer Art eine Beratung in schriftlicher Form vor (Steckbrief). Ist Ihnen diese Regelung bekannt?

Beantwortet: 31 Übersprungen: 0



Antwortoptionen	Beantwortungen
Ja	70,97% 22
Nein	29,03% 9
Insgesamt	31

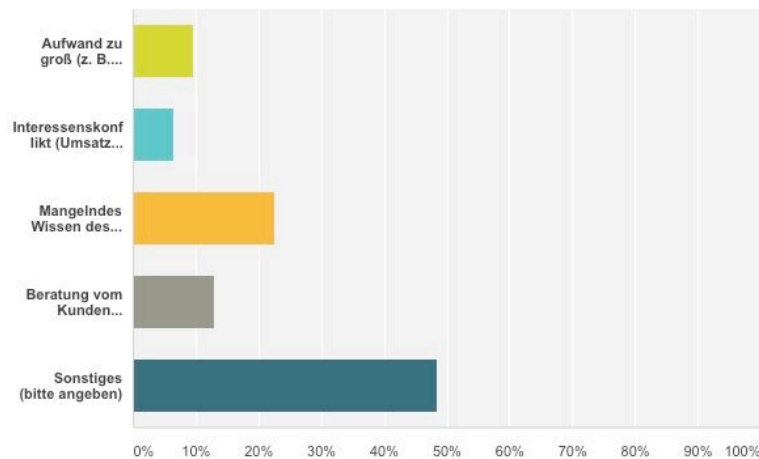
Woran es ihrer Meinung nach mangelt, beschrieben die meisten in Frage 2 unter „Sonstiges“:

- „Der Kunde weiß doch eh immer alles besser und geht dann woanders hin, um dort zu kaufen, was er an anderer Stelle nicht bekommt!“
- „Alle Steckbriefe liegen bereit, aber bis jetzt wurde kein einziger vom Kunden in Anspruch genommen.“
- „Von Baumärkten in meiner Umgebung werden den Kunden Steckbriefe ohne persönliche Beratung mitgegeben, was dazu führt, dass der Kunde mit seinen Problemen bei uns auf der Matte steht!“
- „Es gibt keinen vernünftigen Standard-Steckbrief. Der Aufwand ist zu groß!“

22,58 Prozent aller Händler sehen die Ursache in einem mangelhaften Wissen des Verkaufspersonals. Ein genereller Interessenkonflikt wird hingegen kaum wahrgenommen; offensichtlich grenzen sich Verkauf und Tierschutz im Fachhandel nicht aus.

Unsere Umfrage unter Hobbyaquarianern ergab, dass nur 5 Prozent aller Befragten einen Steckbrief erhalten haben. Darüber hinaus gaben 63 Prozent an, nicht beraten worden zu sein. Woran scheitert es?

Beantwortet: 31 Übersprungen: 0



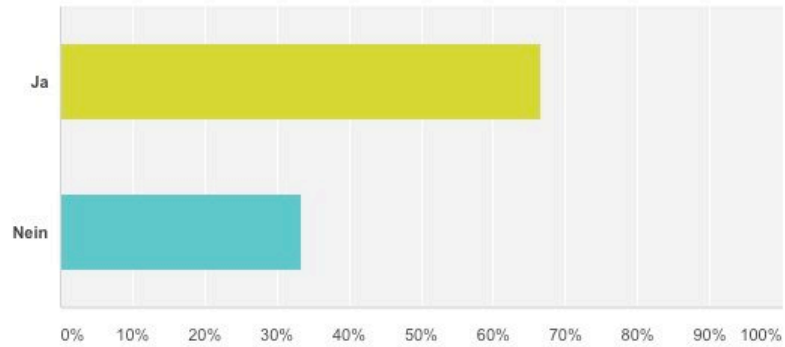
Antwortoptionen	Beantwortungen	
Aufwand zu groß (z. B. Kosten, Zeit etc.)	9,68%	3
Interessenskonflikt (Umsatz vs. Tierschutz)	6,45%	2
Mangelndes Wissen des Verkaufspersonals	22,58%	7
Beratung vom Kunden unerwünscht	12,90%	4
Sonstiges (bitte angeben)	48,39%	15
Insgesamt		31

Diejenigen Händler, die marine Organismen ausschließlich über die Ladentheke verkaufen (53,33 Prozent), wurden außerdem gebeten, zwei weitere Fragen zu beantworten.

Zwei Drittel aller Einzelhändler sehen es als problematisch an, wenn Kunden sich vor Ort beraten lassen, um anschließend Tiere im Onlinehandel zu bestellen. Dadurch sinke die Bereitschaft des Verkaufspersonals, den Kunden ausführlich zu beraten.

Nur a): Viele Einzelhändler beschwerten sich über Kunden, die sich von ihnen beraten lassen, dann aber über den Onlinehandel kaufen. Teilen Sie diese Meinung?

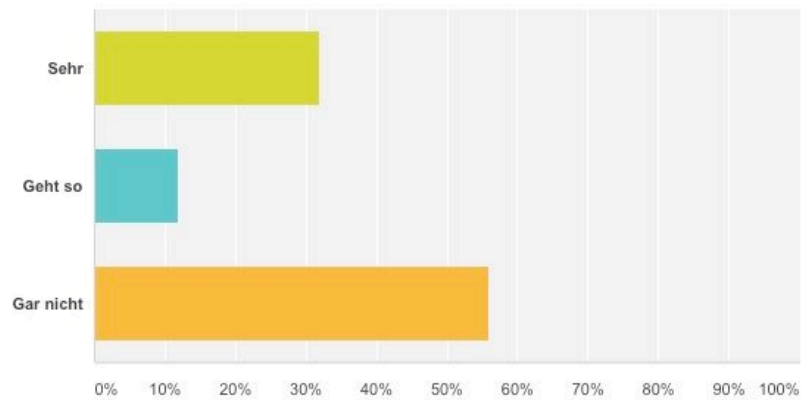
Beantwortet: 27 Übersprungen: 4



Antwortoptionen	Beantwortungen
Ja	66,67% 18
Nein	33,33% 9
Insgesamt	27

Wenn ja, inwieweit beeinflusst das Ihre Bereitschaft, den Kunden ausführlich zu beraten?

Beantwortet: 25 Übersprungen: 6

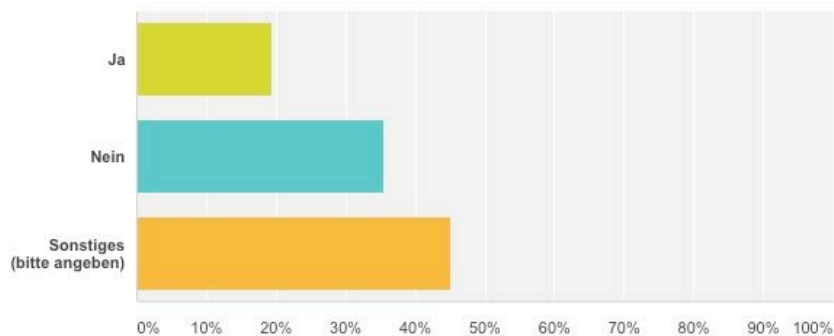


Antwortoptionen	Beantwortungen
Sehr	32,00% 8
Geht so	12,00% 3
Gar nicht	56,00% 14
Insgesamt	25

Die Frage, ob Händler die gesetzlichen Regelungen als sinnvollen Beitrag zum Tierschutz betrachten, beantworteten 35,48 Prozent mit „Nein“. Die Hälfte aller Befragten wollte sich nicht festlegen und schrieb einen Kommentar unter „Sonstiges“ (siehe **Kommentare von Händlern**).

Empfinden Sie die gesetzliche Regelung als sinnvollen Beitrag zum Tierschutz?

Beantwortet: 31 Übersprungen: 0



Antwortoptionen	Beantwortungen
Ja	19,35% 6
Nein	35,48% 11
Sonstiges (bitte angeben)	45,16% 14
Insgesamt	31

Kommentare von Händlern

Es gab zahlreiche Kommentare zu der betreffenden Frage, darunter folgende exemplarische Äußerungen:

- „Wir halten in unserem Geschäft sowohl die Steckbriefe vor (die in meinen Augen Unfug sind, da es hierfür keine einheitliche Richtlinie gibt und die Zettel in der Regel erst beim Bezahlvorgang mitgegeben werden), versuchen aber vielmehr, jeden Kunden wirklich angemessen zu beraten. Wir hinterfragen aktiv die vorhandenen Becken und den bereits darin enthaltenen Besatz und haben auch durchaus kein Problem damit, einmal Nein zu sagen, wenn ein Kunde Tiere will, die völlig ungeeignet sind. Umsatz ist nicht alles, diese Anweisung haben auch unsere Mitarbeiter/-innen. ... Wenn Sie (SAIA – Anm. der Autorin) wirklich etwas Sinnvolles tun wollen, dann bemühen Sie sich um eine einheitliche Richtlinie für Steckbriefe, mit Zahlen und Fakten, die auch zumindest halbwegs realistisch sind. Eine kompetente Beratung ist aber in letzter Instanz der Schlüssel zum Erfolg, nur muss hierfür jeder Händler selbst bereit und fähig sein. Nicht zuletzt ist aber auch der Kunde in der Pflicht, sich vor Kauf eines Tieres darüber zu informieren, was er kauft. Auch dieser Punkt gehört meiner Ansicht nach viel deutlicher herausgestellt.“

- „Es gibt andere, bessere Möglichkeiten als den Steckbrief, z. B. Aufklärung in Portalen und Foren.“
- „Ein Aquarium ist zu komplex, um über Steckbriefe eine sinnvolle Entscheidung zu finden.“

Kommentare von Hobbyaquarianern

Auch zahlreiche Hobbyaquarianer nutzten die Möglichkeit, ihre Sicht genauer darzustellen. Einige Beispiele (gekürzt):

- „Echte Fachleute sterben aus.“
- „Ich benötige keine Beratung, da ich selbst bestens informiert bin.“
- „Die meisten Händler möchten nicht das Gewissen ihrer Kunden aktivieren, könnte schlecht für das Geschäft sein.“
- „Mit lateinischen Namen wird man schnell zugequatscht, jedoch bleibt davon wenig hängen. Pflegehinweise erhält man nur auf Nachfrage, aber man bekommt schnell das Gefühl, dass der Händler genauso ahnungslos ist.“
- „Ungefragt wurde ich noch nie beraten.“
- „Es wäre wohl besser, wenn ein Importverbot für bestimmte Tiere bestünde!“

Fazit

Unsere Umfrage unter Hobbyaquarianern und Händlern war, was die Beteiligung angeht, ein voller Erfolg. Auch wenn sie nicht repräsentativ ist, so zeigt sich doch ganz deutlich, ob gesetzliche Regelungen greifen oder nicht. Die Beratungspflicht für Tierverkäufer war eingeführt worden, damit *„[...] derjenige, der gewerbsmäßig mit Wirbeltieren, außer landwirtschaftlichen Nutztieren, handelt, ab dem 1. August 2014 sicherzustellen hat, dass bei der erstmaligen Abgabe eines Wirbeltieres einer bestimmten Art an den jeweiligen künftigen Tierhalter mit dem Tier schriftliche Informationen über die wesentlichen Bedürfnisse des Tieres, insbesondere im Hinblick auf seine angemessene Ernährung und Pflege, sowie verhaltensgerechte Unterbringung und artgemäße Bewegung, übergeben werden; dies gilt nicht bei der Abgabe an den Inhaber einer Erlaubnis nach § 11 Absatz 1 Satz 1 Nummer 3 Buchstabe b in der vorstehend bezeichneten Fassung.“*¹ Das bedeutet im Klartext: Tierhändler haben die Pflicht, den Kunden nicht nur persönlich zu beraten, sondern ihm auch ein Informationsblatt/einen Steckbrief zur Verfügung zu stellen. Dies ist gegenwärtig nur unzureichend der Fall.

¹ § 21 Abs. 5 Satz 2 TierSchG.