

## Pressemitteilung

### Private Hochschule für Wirtschaft und Technik (PHWT)

Marion Lammers

10.03.2020

<http://idw-online.de/de/news743013>

Buntes aus der Wissenschaft, Studium und Lehre  
Ernährung / Gesundheit / Pflege, Gesellschaft, Medien- und Kommunikationswissenschaften, Pädagogik / Bildung  
überregional



## Die stille Generation 60 plus

### Ältere Menschen beschweren sich nicht mehr - Gemeinsame Studie von PHWT und der britischen Elite-Universität in Oxford erforscht Gründe

Vechta. Alte Menschen beschweren sich kaum mehr. Das ist ein Ergebnis einer repräsentativen Studie, die die Private Hochschule für Wirtschaft und Technik Vechta/Diepholz (PHWT) gemeinsam mit der britischen Elite-Universität in Oxford durchgeführt hat. Die Befragten machten die schlechtesten Erfahrungen in den Branchen Telefon und Mobilfunk, Internet und Handel. In der bundesweiten Studie „Die stille Generation 60plus?“ wurde erforscht, wer wann und warum reklamiert oder sich beschwert.

„Das Beschwerdeverhalten älterer Menschen ist bisher kaum erforscht“, sagt Projektleiter Prof. Dr. Norbert Meiners, dessen Forschungsgebiete die Altersökonomie und das Seniorenmarketing sind. Für ihn war das der Anlass dieses Thema anzugehen. Als Gründe dafür, dass sich Ältere nicht beschweren, nannte er, dass diese oft unwissend seien über die Möglichkeiten sich zu beschweren, die rechtlichen Voraussetzungen nicht kennen würden und sie die mangelhafte Erreichbarkeit der Firmen abschrecke.

Als weitere Gründe wurden ermittelt: Produkterklärungen sind für Ältere oft nicht verständlich. Auch kommen Senioren mit Mitarbeitern der Anbieter nicht klar, wenn diese sie zum Beispiel ungefragt duzen. Manche Ältere nehmen zudem das Problem selbst in die Hand und reparieren ein defektes Produkt eigenständig. „60 plus kann das noch“, so Prof. Dr. Meiners.

Auch seien Ältere harmonischer gestimmt und setzten andere Lebensakzente. „Viele wollen sich nicht mehr aufregen“, sagt Dr. Andreas Reidl, A.GE- Agentur für Generationen-Marketing aus Gelsenkirchen. Die „Altersmilde“ spiele in diesem Zusammenhang eine Rolle. Stattdessen nutzten Ältere die Möglichkeit, Familienangehörige und Freunde zu warnen oder Leserbriefe beziehungsweise Kritiken im Internet zu schreiben.

Gemeinsam mit drei Forschungskollegen entwickelte Prof. Dr. Meiners einen Online-Fragebogen, der Informationen zu den Beschwerdegründen, Beschwerdeorten und Beschwerdereaktionen von älteren Verbrauchern sammelt. Befragt wurden bisher 533 Menschen.

Ergebnisse der Studie sind: Mehr als 40 Prozent der Befragten haben sich nicht beschwert. Davon waren rund zwei Drittel weiblich und ein Drittel männlich. Frauen beschweren sich deutlich seltener als Männer. Die Über-70-Jährigen beschweren sich weitaus seltener als die Unter-70-Jährigen.

An der Studie beteiligt sind neben der PHWT (Prof. Dr. Norbert Meiners, Prof. Dr. Elmar Reucher) auch die britische University of West London & University of Oxford (Prof. Dr. Hafiz Khan) sowie die A.GE-Agentur für Generationen-Marketing aus Gelsenkirchen (Dr. Andreas Reidl).



Dr. A. Reidl (A.GE-Agentur f. Generationen-Marketing), Prof. Dr. H. Khan (Univ. of West London, Univ. of Oxford), Prof. Dr. E. Reucher, Prof. Dr. N. Meiners, L. Spille, A.-K. Reich (alle PHWT)  
Daniel Meier