

Presseinformation

Das nervt! Die gehetzten Deutschen hassen Zeitfresser

+++ TOP-Ärgernis aller Deutschen: Unnötige Wartezeiten +++ Feindbild Nr.1: Der ignorante Sachbearbeiter +++ Junge Menschen regt langsames Internet besonders auf +++ 65 Prozent der Deutschen ärgern sich bis zu 3 Mal pro Woche – gleichzeitig halten sich 83 Prozent aber für ziemlich gelassen +++

Hamburg, 24. November 2016 – Zeit vergeuden? Dafür haben Deutsche absolut nichts übrig. Im Gegenteil! Ob beim Arzt oder in der Telefonhotline: Mehr als jeder Zweite nimmt Wartezeiten als größtes Ärgernis im Alltag wahr – egal ob Jung oder Alt, Frau oder Mann. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Studie der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) im Auftrag von ADVOCARD, dem Rechtsschutzversicherer der Generali in Deutschland. Aber auch ignorante Sachbearbeiter und unfreundliches Personal in Bus oder Bahn bringen die Deutschen auf die Palme.

Hektik und Schnelllebigkeit bestimmen den Alltag. Gerade vor Weihnachten ist die Zeit besonders knapp. Im Büro ist mehr los als sonst, die Geschenke müssen besorgt werden und Freunde und Familie wollen gerade jetzt nicht zu kurz kommen. Da will keiner auch nur eine Minute verschwenden. Ein Grund wahrscheinlich, warum sich mehr als jeder Zweite über unnötige Wartezeiten aufregt. „Warten zu müssen, ist offensichtlich ein universelles Ärgernis, unabhängig von Alter und Geschlecht“, stellt Peter Stahl, Sprecher des Vorstands von ADVOCARD fest. „Ein Grund hierfür liegt sicher darin, dass unsere Gesellschaft darauf ausgerichtet ist, immer mehr Dinge in immer kürzerer Zeit erledigen zu wollen und – dank digitaler Medien – auch zu können. Da regt erzwungenes Nichtstun sicher besonders auf.“ Aber auch Unfreundlichkeit des Personals im Supermarkt, Restaurant oder in der Bahn ist für 41,5 Prozent der Befragten ein großes Ärgernis. Auf dem dritten Platz der schlimmsten Ärgernisse landen Stau und Verkehrsbehinderungen, die unsere kostbare Zeit stehlen (40 Prozent). Für die 18- bis 29-Jährigen steht im täglichen Leben die digitale Welt im Fokus. WhatsApp, Facebook, Google und Co. sollen jederzeit erreichbar sein. Daher belegt die schlechte Internetverbindung Platz 2 der häufigsten Ärgernisse in dieser Altersgruppe (51,5 Prozent).

Unbeliebte Sachbearbeiter an erster Stelle

Nach Personen gefragt, über die sich die Deutschen im Alltag besonders oft ärgern, nennt jeder Zweite den ignoranten Beamten bzw. Sachbearbeiter – daher geben wohl auch 34,5 Prozent Behördengänge im Allgemeinen als nervende Angelegenheit an. „Unfreundlichkeit

empfinden wir als persönliche Kränkung. Wir ärgern uns, weil man uns respektlos behandelt“, erklärt Psychologin Dr. Eva Wlodarek. Auch wer im Straßenverkehr unterwegs ist, bleibt deshalb wohl selten ruhig: Rund 40 Prozent der Deutschen sind von anderen Verkehrsteilnehmern genervt. Und knapp 30 Prozent ärgern sich über Servicepersonal im Restaurant oder Supermarkt.

Von wegen gelassen!

Rund 83 Prozent der Deutschen halten sich für ziemlich gelassen – obwohl sich gleichzeitig sechs von zehn Menschen mehrmals pro Woche ärgern (bis zu 3 Mal). Jeder Zehnte ärgert sich sogar fast täglich. Interessant: Auf Platz 1 der Widersprüchlichkeit liegt der Nord-Osten. Dort halten sich sogar 88 Prozent für gelassen, während sich rund 70 Prozent bis zu 3 Mal pro Woche ärgern. Die Spitzenreiter beim Alltagsärger kommen aus Baden-Württemberg: 12,1 Prozent ärgern sich mindestens 10 Mal und öfter pro Woche.

Allerdings geben 57,9 Prozent aller Befragten an, dass der Ärger gleich wieder verraucht. Dennoch haben 17,7 Prozent ihren Ärger durchaus schon mal an der falschen Stelle abgeladen. Bei immerhin knapp 15 Prozent wurde aus Ärger schon ernsthafter Streit. „Der aktuelle Streitatlas zeigt: Die Zahlen im Privatbereich und bei Verkehr und Mobilität steigen an. Eben da, wo wir uns auch im Alltag am häufigsten ärgern“, ordnet Peter Stahl von ADVOCARD ein.

Unordnung des Partners stresst ein Viertel der Frauen

In erster Linie regen sich die Deutschen über ihnen unbekannte Personen auf – den Sachbearbeiter, andere Verkehrsteilnehmer oder die Servicekraft. „Fremden unterstellen wir unbewusst negative Absichten oder Ignoranz und sind deshalb weniger tolerant. Menschen, die uns nahestehen, haben einen Sympathie-Bonus“, weiß die Expertin Dr. Wlodarek. Familie (20,9 Prozent) und der eigene Partner (16 Prozent) liegen laut Studie sogar hinter dem Ärger über die eigene Person (25,8 Prozent). Aber: Frauen ärgern sich knapp 3 Mal häufiger (24,7 Prozent) über die Unordnung des Partners und der Kinder als Männer (8,7 Prozent). Auch über sich selbst sind sie häufiger verärgert (29,6 Prozent) als ihr männliches Gegenüber (21,8 Prozent) – rund jeder vierte Mann ärgert sich da lieber über seine Kollegen. Anders als man denkt, geben gerade mal 5,1 Prozent der Deutschen den eigenen Vermieter als Ärgerfaktor an, bei den Nachbarn liegt der Wert mit 16,4 Prozent schon höher.

Zu viel Ärger macht offen für Streit

Wer sich aufregt, will seinem Ärger Luft machen. „Dabei fallen dann oft spontan Worte, die die Situation eskalieren lassen und die man später vielleicht bereut. Von daher ist es wichtig, bewusst Gegenstrategien anzuwenden, damit der Ärger im Alltag nicht zum Streit ausartet.“



Mein persönlicher Tipp: Lenken Sie sich bewusst ab. Man kann sich nämlich nicht gleichzeitig ärgern und auf etwas anderes konzentrieren“, rät Dr. Eva Wlodarek. 54,3 Prozent der Deutschen hilft es zudem am besten, erst einmal tief durchzuatmen. Aber auch Spazierengehen, mit Freunden und Familie reden sowie Sport und Schokolade zählen zu den Top-Gelassenheitsstrategien. Das viel zitierte „Frustr-Shopping“ landete dagegen nur auf Platz 8.

Mehr Informationen zum Thema #Alltagsärger im Netz finden Sie im Magazin Streitlotse auf www.advocard.de.

Zur Studie:

Die Studienergebnisse wurden im Rahmen einer repräsentativen Befragung unter Einsatz modernster Multimedia Pen Pads der GfK im Auftrag von ADVOCARD Rechtsschutzversicherung AG erhoben. Es wurde eine repräsentative Stichprobe der deutschsprachigen Bevölkerung ab 18 Jahren gezogen. Befragt wurden insgesamt 973 Frauen und Männer. Die Feldarbeit erfolgte zwischen dem 7. und 14. Oktober 2016.

Kontakt für die Presse

ADVOCARD Rechtsschutzversicherung AG
Sonja Frahm
Besenbinderhof 43
20097 Hamburg
Telefon: +49 (0) 40 23731-279
E-Mail: sonja.frahm@advocard.de
www.advocard.de

achtung! GmbH (GPRA)
Robert Hoyer
Straßenbahnring 3
20251 Hamburg
Telefon: +49 (0) 40 450210-640
E-Mail: robert.hoyer@achtung.de

ADVOCARD RECHTSSCHUTZVERSICHERUNG AG

Die ADVOCARD Rechtsschutzversicherung AG mit Sitz in Hamburg gehört zu den größten Rechtsschutzversicherern in Deutschland. Das Unternehmen realisierte im Geschäftsjahr 2015 Beitragseinnahmen von rund 229,3 Millionen Euro. Fast 200 Mitarbeiter kümmern sich um die Belange der rund 1,4 Millionen Kunden bundesweit. Seit 1990 gehört ADVOCARD zur internationalen Generali Group und ist Produktpartner der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG) und der Generali Vertriebe. Mit rund 17,8 Milliarden Euro Beitragseinnahmen und mehr als 13,5 Millionen Kunden ist die Generali der zweitgrößte Erstversicherungskonzern auf dem deutschen Markt. Weitere Informationen über das Unternehmen und die Produkte gibt es im Internet.

Tabellen & Details „Alltagsärger der Deutschen“:

Was ärgert die Deutschen im täglichen Leben?

| |
|---|
| Platz 1: (lange) Wartezeiten, z.B. bei Telefonhotlines oder beim Arzt (55,6%) |
| Platz 2: Unfreundlichkeit, z.B. von Zugbegleiter, Kassiererin, Servicekraft (41,5%) |
| Platz 3: Stau und Verkehrsbehinderungen (40%) |
| Platz 4: Verspätungen und Unpünktlichkeit, z.B. bei Verabredungen, Bus & Bahn (37,5%) |
| Platz 5: Parkplatzsuche, zugeparktes Auto (35,3%) |
| Platz 6: (lästige) Behördengänge (34,5%) |
| Platz 7: Unzuverlässigkeit der Kollegen (29,2%) |
| Platz 8: Langsame/schlechte Internetverbindung (24,1%) |
| Platz 9: Andere Verkehrsteilnehmer (18,5%) |
| Platz 10: Unordnung von Partner/Kindern (16,8%) |
| Platz 11: Kritik an meiner Arbeit, z.B. durch den Chef, Kollegen, Kunden (16,6%) |
| Platz 12: Rechnungen in der Post (16,2%) |
| Platz 13: Lärm & Gerüche in der Nachbarschaft, z.B. Grillgestank, Rasenmäher-, Baulärm (15,5%) |
| Platz 14: Laute Musik von anderen (15,1%) |
| Platz 15: Lautes Telefonieren (13,9%) |
| Platz 16: Sonstiges (3,1%) |

| | Männer | Frauen |
|----------------|--|--|
| Platz 1 | Wartezeiten (52,5%) | Wartezeiten (58,6%) |
| Platz 2 | Stau und Verkehrsbehinderungen (44,6%) | Unfreundlichkeit von Servicepersonal (44,9%) |
| Platz 3 | Unfreundlichkeit von Servicepersonal (38%) | Verspätungen und Unpünktlichkeit (39,7%) |
| Platz 4 | Behördengänge (37,2%) | Stau und Verkehrsbehinderungen (35,6%) |
| Platz 5 | Parkplatzsuche, zugeparktes Auto (35,4%) | Parkplatzsuche, zugeparktes Auto (35,2%) |

Über wen ärgern sich die Deutschen im täglichen Leben?

| |
|---|
| Platz 1: ignorante Beamte/Sachbearbeiter, z.B. Behörden und Verwaltungen (50,1%) |
| Platz 2: Andere Verkehrsteilnehmer (38,7%) |
| Platz 3: Servicepersonal, z.B. Supermarkt oder Restaurant (29,7%) |
| Platz 4: Andere, nicht bekannte Menschen (29,5%) |
| Platz 5: Mich selbst (25,8%) |
| Platz 6: Kollegen (21,1%) |
| Platz 7: Familie/Verwandte (20,9%) |
| Platz 8: Nachbarn (16,4%) |
| Platz 9: Eigene Partner (16%) |
| Platz 10: Chef (15%) |
| Platz 11: Eigene Kinder (12,2%) |
| Platz 12: Vermieter (5,1%) |

| | Männer | Frauen |
|----------------|---------------------------------------|---|
| Platz 1 | Sachbearbeiter (51,2%) | Sachbearbeiter (49%) |
| Platz 2 | Andere Verkehrsteilnehmer (44,4%) | Andere Verkehrsteilnehmer (33,4%) |
| Platz 3 | Andere, nicht bekannte Menschen (28%) | Servicepersonal (32,3%) |
| Platz 4 | Servicepersonal (27%) | Andere, nicht bekannte Menschen (30,9%) |
| Platz 5 | Kollegen (24,6%) | Mich selbst (29,6%) |

Die Strategien der Deutschen für mehr Gelassenheit

78,8 Prozent der Deutschen geben an, aktiv Strategien gegen den Ärger anzuwenden:

| |
|---|
| Platz 1: Tief durchatmen (54,3%) |
| Platz 2: Spazieren gehen (28,4%) |
| Platz 3: Familie/Freunde anrufen (22,5%) |
| Platz 4: Sport treiben (16,7%) |
| Platz 5: Schokolade (13,5%) |
| Platz 6: An Urlaub denken (11,1%) |
| Platz 7: Eine Nachricht an Familie/Freunde schreiben (9,9%) |
| Platz 8: Shoppen gehen (9,1%) |
| Platz 9: Massagetermin vereinbaren (1,7%) |
| Platz 10: Den Anwalt anrufen (0,1%) |