

## 10 Fragen zur BAGSO Verbraucherempfehlung

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e.V. macht mit der Verbraucherempfehlung auf zielgruppengerechte Angebote und Produkte, gute Beratung und guten Service aufmerksam. Sie ist die Lobby der Älteren und setzt sie sich für deren Interessen ein.

### 1. Wo liegen die Vorteile für die 50plus-Generationen?

Die Verbraucherempfehlung

- weist auf zielgruppengerechte Produkte und entsprechenden Service hin,
- motiviert Unternehmen und Dienstleister, sich verstärkt auf die 50plus Kundinnen und Kunden einzustellen und
- fördert die Qualitätsentwicklung.

### 2. Wer kann sich für eine Verbraucherempfehlung anmelden?

Alle Unternehmen, die zielgruppengerechte Produkte und Dienstleistungen für die 50plus- Generationen anbieten und ihre Qualität überprüfen und weiterentwickeln wollen.

### 3. Wann wird eine Prüfung vorgenommen?

- Unternehmen und Dienstleister bewerben sich.
- Nach Vorgesprächen und Informationsaustausch findet eine Vorprüfung statt. Daher wird eruiert, ob bestimmte Voraussetzungen, wie zum Beispiel Zielgruppenorientierung, erfüllt werden.

### 4. Wie wird geprüft?

Grundlage ist ein themenspezifisches standardisiertes Prüfverfahren:

1. Ausgangspunkt sind Studien, die die Bedürfnisse und Wünsche der älteren Menschen ermitteln. Dies geschieht in Form von Fokusgruppen und/oder Befragungen.
2. Aus den ermittelten Ergebnissen wird in Zusammenarbeit mit fachkundigen BAGSO-Verbänden und Experten ein Kriterienkatalog entwickelt.
3. Der Kriterienliste folgen individuelle Qualitätsprüfungen der Produkte und Dienstleistungen durch Experten und geschulte ältere Testpersonen.

### 5. Wann wird die Verbraucherempfehlung erteilt?

Die Verbraucherempfehlung wird erteilt, wenn das Produkt/die Dienstleistung die Kriterien erfüllt und die Testgespräche erfolgreich verlaufen sind.

### 6. Für welchen Zeitraum wird die Verbraucherempfehlung erteilt?

Bei erfolgreichem Test wird die Auszeichnung für 12 Monate vergeben, jährliche Wiederholungsprüfungen sichern eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung.

## **7. Wer hilft bei Fragen und Kritik weiter?**

Eine speziell eingerichtete Ombudsstelle nimmt Anregungen, Fragen und Beschwerden der Verbraucher entgegen und leitet einen Dialog mit den Unternehmen ein.

## **8. Was sind die allgemeinen Grundlagen für die BAGSO Verbraucherempfehlung?**

Es gelten die „Grundsätze der BAGSO e.V. für die Zusammenarbeit mit Wirtschaftsunternehmen“.

## **9. Was kostet das Verfahren?**

Unabhängig davon, ob die Verbraucherempfehlung erteilt wird oder nicht, bezahlt der Auftraggeber den Personal- und Sachaufwand für die Prüfung.

## **10. Auf welche Lebensbereiche beziehen sich die Verbraucherempfehlungen bisher?**

- Apotheken
- Sparkassen und Banken
- Versicherungen
- Dienstleistungen rund um Computer und Internet
- Angebote von Nah- und Fernverkehr

## **Schlussbemerkung:**

Ältere übernehmen eine Vorreiterrolle für die Einforderung von gutem Service und nutzerfreundlichen Produkten, denn auch jüngere Generationen schätzen beispielsweise einen diskreten Beratungsbereich oder Verpackungen, die leicht zu öffnen sind.

## **Kontakt**

BAGSO e.V.

Bonnigasse 10, 53111 Bonn, Tel: 0228 – 24 99 93 – 0, Fax: 0228 – 24 99 93 - 20  
kontakt@bagso.de, www.bagso.de

BAGSO Service GmbH

Bonnigasse 10, 53111 Bonn, Tel: 0228 – 55 52 55 – 50, Fax: 0228 – 55 52 55 – 66  
kontakt@bagso-service.de, www.bagso-service.de