Verbraucherzentrale Hamburg

Hamburger Verbraucherschutz-Pegel 2017/2018

Stand: 15.03.2018

Unnötige Plastik- und Umverpackungen, niedrige Sparzinsen, Werbemails und zu lange Wartezeiten auf einen Termin beim Facharzt – darüber ärgern sich viele Verbraucher in Hamburg besonders. Das ist eines der Ergebnisse der Online-Umfrage zum „Verbraucherschutz-Pegel“, deren Auswertung wir gemeinsam mit der Hamburger Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) veröffentlicht haben. Insgesamt 2.040 Verbraucher haben zum Jahreswechsel 2017/2018 an der Erhebung teilgenommen.

Lebensmittel- und Verpackungsthemen besonders wichtig

Der wichtigste Themenbereich für Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher sind und bleiben Lebensmittel: 98,4 Prozent der Befragten (Vorjahr: 98,2 Prozent) gaben zumindest ein Thema aus diesem Bereich als problematisch an. Kritisch gesehen werden hier vor allem die versteckten Preiserhöhungen (57,2 Prozent), irreführende Inhaltsangaben (50,3 Prozent) oder der Wunsch nach einer Ampelkennzeichnung für Nährwerte (46,6 Prozent).

Ebenfalls sehr häufig, nämlich in 98,3 Prozent der Fälle, beschwerten sich die Teilnehmer über Verpackungsthemen, wie zu viele Plastikverpackungen (83,6 Prozent) oder unnötige Umverpackungen (82,8 Prozent). Viele Menschen wünschten sich zudem ein Mehrwegsystem wie den „Coffee-to-go-Becher“ (42,6 Prozent).

88,7 Prozent bzw. 88,0 Prozent der Personen nannten darüber hinaus Themen aus den Bereichen Telekommunikation und Internet sowie Finanzdienstleistungen. Schwerpunkte dort bildeten unter anderem die niedrigen Sparzinsen (63,1 Prozent) und die damit verbundenen Auswirkungen sowie unerwünschte Werbemails (59,5 Prozent)

und Werbeanrufe (53,4 Prozent).

Im Themenbereich Gesundheit und Patientenschutz waren für die Befragten vor allem zu lange Wartezeiten auf einen Termin beim Facharzt (59,5 Prozent) und in der Arztpraxis ein Problem (38,7 Prozent), darüber hinaus aber auch aufgedrängte IGeL-Leistungen (23,8 Prozent).

Wir haben die anonyme Online-Umfrage zum dritten Mal im Auftrag der BGV durchgeführt. Vom 1. November 2017 bis 31. Januar 2018 wurde gefragt, wo Verbraucherinnen und Verbraucher Schwierigkeiten sehen – etwa bei Themen wie Lebensmitteln, dem Gesundheitswesen, bei Finanzdienstleistungen oder der Energieversorgung. Die Ergebnisse der Umfrage liefern als Sensor – ohne Anspruch auf Repräsentativität und Vollständigkeit – einige Erkenntnisse über wichtige Themen und Trends sowie die Zufriedenheit der Befragten.

Lob für die Verbraucherzentrale

Besonders freuen wir uns über die Wertschätzung, die uns die Hamburgerinnen und Hamburger ausgesprochen haben. 89,3 Prozent der Befragten, die schon einmal unsere Unterstützung in Anspruch genommen haben, gaben an, zufrieden mit unserer Arbeit zu sein. Dieses Feedback ist ein großes Lob und zugleich Ansporn, auch zukünftig den Finger in die Wunde zu legen und das Beste für die Verbraucher herauszuholen.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/umfragen/hamburger-verbraucherschutz-pegel-20172018