Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 15. März 2018

Verpackungen, Werbemails, Wartezeiten: Größte Ärgernisse im Verbraucheralltag

Ergebnisse des dritten „Verbraucherschutz-Pegels“ zeigen, was den Hamburgerinnen und Hamburgern im Alltag Probleme bereitet

Unnötige Plastik- und Umverpackungen, niedrige Sparzinsen, Werbemails und zu lange Wartezeiten auf einen Termin beim Facharzt sind die drängendsten Probleme im Konsumalltag der Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher. Das geht aus den Ergebnissen des „Verbraucherschutz-Pegels“ hervor. Die Online-Umfrage wurde zum dritten Mal von der Behörde für Gesundheit- und Verbraucherschutz (BGV) zusammen mit der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (VZHH) durchgeführt. Insgesamt 2.040 Bürgerinnen und Bürger haben sich zum Jahreswechsel 2017/2018 daran beteiligt.

„Ich freue mich, dass sich die Zahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Vergleich zum Vorjahr nochmals verdoppelt hat. Das zeigt, dass immer mehr Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher einen großen Bedarf an Verbesserungen im Konsumalltag sehen. Die vielen Rückmeldungen helfen uns, unsere Politik eng an den alltäglichen Problemen der Menschen auszurichten. Wir haben entsprechende Initiativen gestartet und werden dies weiter tun“, sagt Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks.

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg: „Die Hamburgerinnen und Hamburger haben sich wieder sehr aktiv und kritisch eingebracht. Davon zeugen die fast 25 Tausend Problemnennungen und 769 abgegebenen Freiantworten. Angesichts des hohen Problembewusstseins sind wir besonders stolz darüber, wie zufrieden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit der Verbraucherzentrale Hamburg waren. Ihre Rückmeldungen helfen uns, unsere Angebote weiter am Bedarf der

Menschen auszurichten und zu verbessern."

Wie bereits im vergangenen Jahr waren die Bereiche Lebensmittel und Verpackungen besonders bedeutend: Nahezu 100 Prozent der Befragten nannte jeweils zumindest eine Beschwerde in diesen Bereichen.

Der Bereich Verpackungen zählt zu den größten Ärgernissen im Hamburger Verbraucheralltag: Zu viele Plastikverpackungen (83,6 Prozent) und unnötige Umverpackungen (82,8 Prozent) werden am häufigsten genannt. Ein Großteil der Befragten kritisiert in diesem Zusammenhang die mangelnde Funktions-, Trennungs- bzw. Verwertungsfähigkeit und wünscht sich ein Mehrwegsystem für Coffe-to-go-Becher. Hier ist Hamburg bereits aktiv: Derzeit läuft eine von der Bürgerschaft in Auftrag gegebene Machbarkeitsstudie zur Einführung eines pfandgestützten Mehrwegbechersystems in Hamburg. Im Rahmen der KEHR.WIEDER-Kampagne unterstützen zudem bereits zahlreiche Cafés und Bäckereien die Befüllung mitgebrachter Mehrwegbecher mit einem Rabatt.

Im Themenfeld Lebensmittel ärgern sich die Befragten über versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen (57,2 Prozent) und irreführende Inhaltsangaben (50,3 Prozent). Hamburg hat zum Thema „Mogelpackungen" bereits auf der vergangenen Verbraucherschutzministerkonferenz einen entsprechenden Antrag eingebracht, mit dem der Bund aufgefordert wird, zu prüfen, wie die rechtlichen Rahmenbedingungen verbessert werden können, um das Problem der versteckten Preiserhöhungen und der sogenannten Luftverpackungen in den Griff zu bekommen. Im Zusammenhang mit Lebensmitteln wurden auch Wünsche nach mehr Transparenz geäußert – beispielsweise in Richtung einfacher Erklärungen, z.B. einem Ampel-Modell bei der Nährwertkennzeichnung. Auf Initiative Hamburgs ist ein solches Vorhaben in den Koalitionsvertrag aufgenommen worden. Die neue Ampelcheck-Karte, die BGV und VZHH kostenlos für das Portemonnaie zur Verfügung stellen, ist ein erster Schritt zu mehr Transparenz in diesem Bereich. Verbraucherinnen und Verbraucher können damit die Gehalte an Zucker, Salz oder Fett in Lebensmitteln einfacher beurteilen.

88 Prozent thematisierten mindestens ein Problem im Bereich Finanzen und Versicherungen – allen voran niedrige Sparzinsen (63,1 Prozent), die insgesamt auf dem dritten Platz der meist genannten Ärgernisse landeten. Ebenfalls drängende Probleme im Verbraucheralltag zeigen sich in Bezug auf Telefon und Internet. 88,7 Prozent ärgern

sich mindestens über einen Aspekt in diesem Bereich.

Im Bereich Gesundheit stieg die Thematisierung von Ärgernissen gegenüber dem Vorjahr leicht an: 84,8 Prozent nannten mindestens ein Problem, in erster Linie sind die Patientinnen und Patienten von zu langen Wartezeiten genervt – sowohl auf einen Termin beim Facharzt (59,5 Prozent) als auch direkt vor Ort in der Arztpraxis (38,7 Prozent).

Die ausführlichen Ergebnisse des „Verbraucherschutz-Pegels“ sind unter www.vzhh.de abrufbar.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/verpackungen-werbemails-wartezeiten-groesste-aergernisse-im-verbraucheralltag