Verbraucherzentrale Hamburg

Hamburger Verbraucherschutz-Pegel 2018/2019

Stand: 14.03.2019

Zu viel Zucker in Fertigprodukten, unnötige Plastik- und Umverpackungen, Wartezeiten beim Arzt und intransparente Preiserhöhungen sind die drängendsten Probleme im Konsumalltag der Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher. Das geht aus den Ergebnissen des aktuellen „Verbraucherschutz-Pegels“ hervor, die wir anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März veröffentlichen. Die Online-Umfrage haben wir zum vierten Mal im Auftrag der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) durchgeführt. Insgesamt 2.614 Bürgerinnen und Bürger haben sich zum Jahreswechsel 2018/2019 daran beteiligt.

TOP 10 DER ÄRGERNISSE

1. Zu viele unnötige Umverpackungen
2. Zu viele Plastikverpackungen
3. Zucker in Lebensmitteln
4. Zu lange Wartezeiten auf Facharzttermin
5. Versteckte Preiserhöhungen
6. Werbemails

7. Unerwünschte Werbeanrufe
8. Niedrige Sparzinsen
9. Kein Durchblick beim Kleingedruckten
10. Energiepreise

Ernährungsthemen besonders wichtig

Den Hamburger Konsumentinnen und Konsumenten sind Ernährungsthemen besonders wichtig. Am häufigsten wünschen sie sich weniger Zucker in Lebensmitteln (62,7 Prozent). Zahlreiche Beschwerden betreffen versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen (61,1 Prozent). Um hohe Zucker- oder Fettgehalte auf den ersten Blick erkennen zu können, fordert knapp die Hälfte der Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine vereinfachte farbliche Nährwertkennzeichnung in Form einer Ampel (48,2 Prozent). Das Vertrauen in die Kennzeichnung ist häufig ungenügend. Das gilt nicht nur für den Einkauf im Supermarkt, sondern bezieht sich auch auf Speisekarten im Restaurant. Insbesondere Vegetarier oder Veganer wollen hier mehr Transparenz.

Thema	Stimmen (Anteil)
Ich wünsche mir weniger Zucker in Lebensmitteln	1.613 (62,7 %)
Versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen	1.572 (61,1 %)
Ich wünsche mir ein Ampelmodell bei der Nährwertkennzeichnung	1.239 (48,2 %)
Irreführende Inhaltsangaben wie Etikettenschwindel mit Fruchtabbildungen	1.193 (46,4 %)

Unklare oder fehlende Herkunftsangaben	983 (38,2 %)
Haltbarkeit von Lebensmitteln, Lebensmittelverschwendung	889 (34,6 %)
Ergebnisse der amtlichen Hygiene-Kontrollen sollen in den untersuchten Lebensmittelbetrieben (z.B. Restaurants) bekannt gemacht werden	842 (32,7 %)
Unzureichende Fleischkennzeichnung	590 (22,9 %)
Lebensmittel, sonstige Themen in Freiantworten genannt	243 (9,5 %)
Ansprechpartner für Lebensmittelbeanstandungen schwer zu ermitteln	240 (9,3 %)
Fehlende Allergen-Hinweise in der Gastronomie	207 (8,1 %)

Unmut über Verpackungsmüll

Der Bereich Verpackungen zählt ebenfalls zu den größten Ärgernissen im Hamburger Verbraucheralltag: So bemängeln fast 84,7 Prozent der Umfrageteilnehmer zu viel und unnötige Verpackung, 81,2 Prozent den exzessiven Einsatz von Kunststoffen. Darüber hinaus kritisieren fast 49 Prozent überdimensionierte Mogelpackungen und 37 Prozent wünschen sich besser ausgebaute Mehrwegsysteme.

Thema	Stimmen (Anteil)
Zu viele unnötige Umverpackungen (z.B. von Lebensmitteln mit natürlicher Verpackung wie Bananen)	2.150 (84,7 %)
Zu viele Plastik (-beschichtete) Verpackungen anstelle bioverträglicher Materialien wie Papier	2.061 (81,2 %)

Thema	Stimmen (Anteil)
Zu viel Luft in der Verpackung	1.241 (48,9 %)
Ich wünsche mir ein Mehrwegsystem wie den Coffee-to-go-Becher	946 (37,3 %)
Verpackungen, sonstige Themen in Freiantworten genannt	157 (6,2 %)

Wartezeiten beim Facharzt, Zinsen und Probleme mit der Lebensversicherung

Das Thema Wartezeiten auf einen Termin bei den sonstigen Fachärzten führt die Rangliste innerhalb der Gesundheitsbeschwerden an und liegt bei allen Beschwerden mit 62,3 Prozent auf dem vierten Rang. Bei den Finanzdienstleistungen sind niedrige Sparzinsen (57 Prozent), überhöhte Dispozinsen (35,3 Prozent) und Beschwerden über Kürzungen von Überschussanteilen bei Lebens- und Rentenversicherungen (18,8 Prozent) die größten Aufreger. Werbemails und unerwünschte Werbeanrufe sind für 60,3 bzw. 57,5 Prozent ein Ärgernis im Zusammenhang mit Telefon und Internet. Probleme mit Urlauben und Reisen geben 45,1 Prozent der Befragten an. Der Bericht enthält viele Rückmeldungen zu Entschädigungsansprüchen im Bahn- und Flugverkehr. Sechs von zehn Teilnehmern hatten Probleme mit Energieanbietern, insbesondere die Preise (51,6 Prozent) und Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel (15,2 Prozent) schlagen hier zu Buche. Mit 55 Prozent und damit etwas mehr als im Vorjahr (51,7 Prozent) monieren die Verbraucher mangelnde Transparenz bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Im Rahmen des Verbraucherschutz-Pegels wurden die Themenbereiche Lebensmittel, Verpackungen, Gesundheit und Patientenschutz, Finanzen und Versicherungen, Telefon und Internet, Urlaub und Reisen, Energie sowie Verbraucherrechte abgefragt. Die Befragung war vom 1. November 2018 bis zum 31. Januar 2019 auf der Internetseite der Verbraucherzentrale verfügbar. Durch die nicht repräsentative Umsetzung in Form eines Online-Fragebogens hatten Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit, orts- und terminunabhängig, anonym und mit nur geringem Zeitaufwand an der Befragung teilzunehmen. Wenngleich die Umfrage keinen Anspruch auf Repräsentativität erhebt, liefert sie als Sensor wichtige Erkenntnisse zu Verbraucherschutzproblemen und der

Zufriedenheit mit dem Verbraucherschutz der öffentlichen Hand.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/umfragen/hamburger-verbraucherschutz-pegel-20182019