Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 14. März 2019

Zucker, Plastik, Wartezeiten: Ärgernisse im Verbraucheralltag

Ergebnisse des vierten Verbraucherschutz-Pegels zeigen, was Hamburgern im Alltag Probleme bereitet

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 anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März veröffentlicht werden. Die Online-Umfrage wurde zum vierten Mal im Auftrag der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) von der Verbraucherzentrale Hamburg durchgeführt. Insgesamt 2.614 Bürgerinnen und Bürger haben sich zum Jahreswechsel 2018/2019 daran beteiligt.

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.

Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks: „Ich freue mich, dass die Online-Umfrage wieder von vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern genutzt wurde. Fast zwei Drittel der Umfrage-Teilnehmer spricht sich für weniger Zucker in

Fertignahrungsmitteln aus. Damit eine überlegte und bewusste Kaufentscheidung möglich ist, muss für Verbraucherinnen und Verbraucher schnell und einfach erkennbar sein, wo versteckter Zucker, aber auch Fette und Salze im Produkt lauern. Deshalb setze ich mich für eine einheitliche, farbliche Kennzeichnung als Ampel auf den Verpackungen ein, die ein wichtiger Schritt zu mehr Transparenz bei der Kaufentscheidung ist. Hier ist die Bundesregierung aufgefordert, ein einheitliches Kennzeichnungssystem einzuführen."

Auch der Bereich Verpackungen zählt weiterhin zu den größten Ärgernissen im Hamburger Verbraucheralltag: So bemängeln fast 84,7 Prozent 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.

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg: „Viele der abgefragten Themen sind Dauerbrenner. Für die Verbraucherzentrale heißt das, am Ball zu bleiben, für Transparenz zu sorgen und so Veränderungen bei den Anbietern, beim Gesetzgeber und im Bewusstsein der Verbraucher anzustoßen. Einige Ergebnisse sollten den Unternehmen die Angst vor einer Umkehr nehmen. Wenn sich mehr als drei Viertel der Teilnehmer für ressourcenschonende Verpackungen aussprechen, lohnen sich Veränderungen auch aus Anbietersicht."

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 aktuelle 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.

Die ausführlichen Ergebnisse des „Verbraucherschutz-Pegels“ können abgerufen werden unter: www.vzhh.de/verbraucherschutz-pegel

Über den Weltverbrauchertag

Erstmalig gefeiert wurde der Weltverbrauchertag am 15. März 1983. Ursprung ist die Erklärung des US-Präsidenten John F. Kennedy, der am 15. März 1962 in einer Rede vier grundlegende Rechte der Verbraucher formulierte:

das Recht auf Sicherheit und sichere Produkte, das Recht auf umfassende Information, das Recht auf freie Wahl, das Recht, gehört zu werden

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/zucker-plastik-wartezeiten-aergernisse-im-verbraucheralltag