

Hamburger Verbraucherschutz-Pegel 2019/2020

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Exakt 2.423 Hamburgerinnen und Hamburger haben bei der Online-Umfrage für den Verbraucherschutz-Pegel 2020 mitgemacht.
2. Insgesamt 37.614 Einzelbeschwerden wurden eingereicht.
3. Die größten Ärgernisse: Zucker, unnötige Verpackungen, Niedrige Sparzinsen und zu wenig Mehrwegverpackungen.

Stand: 13.03.2020

Versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen, irreführende Angaben auf Verpackungen und zu viele Plastikverpackungen sind drei der größten Ärgernisse der Hamburgerinnen und Hamburger in ihrem Konsumalltag. Das ist das Ergebnis des fünften Verbraucherschutzpegels, den wir anlässlich des Weltverbraucherschutztages am 15. März veröffentlichen. An der Online-Umfrage, die wir im Auftrag der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz durchführten, haben insgesamt 2.423 Hamburgerinnen und Hamburger teilgenommen.

TOP 10 DER ÄRGERNISSE

1. Zu viele unnötige Umverpackungen
2. Zu viele Plastik (-beschichtete) Verpackungen
3. Versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen
4. Zu viel Zucker in Lebensmitteln
5. Kein Durchblick beim Kleingedruckten
6. Zu viel Luft in Verpackungen
7. Niedrige Sparzinsen
8. Irreführende Inhaltsangaben auf Verpackungen
9. Kein verpflichtender Anteil an Mehrwegverpackungen bei Getränken
10. Keine verpflichtende farbliche Nährwertkennzeichnung auf der Vorderseite von Lebensmittelverpackungen

Ernährungsthemen liegen den Hamburgerinnen und Hamburger ganz besonders am Herzen. Zu keinem anderen der insgesamt acht Themenbereiche erhielten wir so viele Rückmeldungen. Fast drei Viertel (73,3 Prozent) äußerten den Wunsch nach weniger Zucker in Lebensmitteln und damit deutlich mehr als im Vorjahr (62,7 Prozent). Über die Hälfte wollte zudem nicht mit Fruchtabbildungen hinters Licht geführt werden (60,7 Prozent) oder forderte eine verpflichtende und einfache farbliche Nährwertkennzeichnung auf der Vorderseite von Lebensmittelpackungen (54,4 Prozent).

Thema Lebensmittel	Stimmen (Anteil)
Versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen	1.742 (74,4%)
Zu viel Zucker in Lebensmitteln	1.717 (73,3%)

Thema Lebensmittel	Stimmen (Anteil)
Irreführende Inhaltsangaben wie Etikettenschwindel mit Fruchtabbildungen	1.421 (60,7%)
Ich wünsche mir verpflichtende und einfache farbliche Nährwertkennzeichnungen auf der Vorderseite von Lebensmittelverpackungen "Front of Pack-Labeling" (FOPL), z.B. NutriScore	1.273 (54,4%)
Unklare oder fehlende Herkunftsangaben	1.249 (53,3%)

Verpackungen weiter ein großes Ärgernis

Ungebrochen hoch ist auch die Anzahl der Beschwerden zu Verpackungen. 87,4 Prozent monierten zu viele unnötige Umverpackungen. 81,7 Prozent wünschten sich überhaupt weniger Plastikverpackungen. 63,9 Prozent meinten, dass in vielen Verpackungen zu viel Luft wäre. 55,2 Prozent forderten mehr verpflichtende Mehrwegverpackungen im Getränkebereich.

Thema Verpackungen	Stimmen (Anteil)
Zu viele unnötige Umverpackungen (z.B. von Lebensmitteln mit natürlicher Verpackung wie Bananen)	2.034 (87,4%)
Zu viele Plastik (-beschichtete) Verpackungen anstelle von bioverträglicher Materialien wie Papier	1.901 (81,7%)
Zu viel Luft in der Verpackung	1.487 (63,9%)
Ich wünsche mir einen verpflichtenden Anteil an Mehrwegverpackungen im Getränkebereich	1.284 (55,2%)
Ich wünsche mir ein Mehrwegsystem wie den "Coffee-to-go-Becher"	952 (40,9%)

Schlechter Kundenservice der Telekommunikationsanbieter

2.053 Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer beschwerten sich zu mindestens einem Problem im Telekommunikationssektor. Fast die Hälfte bemängelte den schlechten Kundenservice der Anbieter (47,9 Prozent). 42 Prozent monierten unerwünschte Werbeanrufe. Rund ein Drittel empfand die Vertragslaufzeiten von Mobilfunkverträgen als zu lang (36,3 Prozent) und immerhin etwa jeder Zehnte klagte über im Telefonshop untergeschobene oder aufgedrängte Verträge (11,5 Prozent).

Über den Verbraucherschutz-Pegel 2019/2020

Im Rahmen des Verbraucherschutz-Pegels wurden die Themenbereiche Energie, Telefon und Internet, Gesundheit und Patientenschutz, Urlaub und Reise, Lebensmittel, Finanzen und Versicherungen, Verpackungen sowie sonstige Probleme im Konsumalltag abgefragt. Die Befragung war vom 1. November 2019 bis zum 31. Januar 2020 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.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/umfragen/hamburger-verbraucherschutz-pegel-20192020>