Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 13. März 2020

Mangelnde Transparenz bei Lebensmitteln, zu viele Verpackungen und Kostenfallen bei Telefonanbietern

Ergebnisse des fünften „Verbraucherschutz-Pegels“ zeigen, worüber sich Hamburgs Verbraucherinnen und Verbrauchern besonders ärgern

Missstände im Lebensmittelbereich wie versteckte Preiserhöhungen, ein zu hoher Zuckergehalt sowie Etikettenschwindel mit Fruchtabbildungen gehören weiterhin zu den größten Ärgernissen der Hamburgerinnen und Hamburger. Darüber hinaus sorgen vor allem Verpackungen und Probleme im Telekommunikationssektor für viel Unmut bei den Bürgerinnen und Bürgern. Das geht aus dem aktuellen Hamburger Verbraucherschutz-Pegel hervor, der anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März veröffentlicht wird. Die Online-Umfrage hat die Verbraucherzentrale Hamburg zum fünften Mal im Auftrag der Behörde für Gesundheit- und Verbraucherschutz (BGV) durchgeführt. Insgesamt haben sich 2.423 Bürgerinnen und Bürger zum Jahreswechsel 2019/2020 daran beteiligt und 37.614 Einzelbeschwerden genannt.

Den Hamburgerinnen und Hamburgern sind Ernährungsthemen nach wie vor besonders wichtig. Für keinen anderen der insgesamt acht Themenbereiche der Befragung gab es so viel Feedback. 2.319 Teilnehmerinnen und Teilnehmer adressierten zumindest ein Problem. 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).

Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks: „Der aktuelle Verbraucherschutz-Pegel zeigt einmal mehr, wie wichtig den Hamburgerinnen und Hamburgern eine einheitliche und schlüssige Nährwertkennzeichnung für Lebensmittel ist. Schon beim Einkauf muss klar sein, wie die Gehalte an Zucker, Fett und Salz in einem Produkt aus ernährungsphysiologischer Sicht zu bewerten sind. Der Nutri-Score, für den sich Hamburg lange eingesetzt hat, wird nun endlich durch ein Gesetz auf Bundesebene eingeführt. Wir fordern, dass sich Deutschland auch innerhalb der Europäischen Union für eine einheitliche und verbindliche Deklaration mit dem Nutri-Score stark macht."

Ungebrochen hoch ist auch die Anzahl der Beschwerden zu Verpackungen (2.297 Rückmeldungen): 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.

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).

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg: „Gerade im Telekommunikationsbereich gibt es viele Kostenfallen, in die Verbraucherinnen und Verbraucher tappen können. Wir informieren über Tücken und Fallstricke, unterstützen Betroffene, wenn sie Ärger mit Unternehmen haben, und helfen, die Probleme zu lösen. Unsere Beratungsangebote dazu sind stark nachgefragt. Umso wichtiger ist es, dass der Gesetzgeber aktiv wird und Verbraucherinnen und Verbraucher besser vor den Tricksereien und dem Verlust ihres Geldes schützt."

Zu den zehn drängendsten Problemen der Hamburgerinnen und Hamburger gehören neben den bereits genannten außerdem versteckte Preiserhöhungen durch Füllmengenreduzierungen (74,4 Prozent), mangelnde Transparenz bei den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unternehmen (68,8 Prozent) und die aktuell niedrigen Sparzinsen (62,7 Prozent).

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 aktuelle 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.

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 Verbraucherrechte 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/mangelnde-transparenz-bei-lebensmitteln-zu-viele-verpackungen-kostenfallen-bei