Hamburger Verbraucherschutz-Pegel 2020/2021

Das Wichtigste in Kürze

1. Die Umfrage zum »Hamburger Verbraucherschutz-Pegel« soll Sorgen und Unsicherheiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern aufdecken, aber auch Missstände an den Märkten und Tricksereien.
2. Von den Befragten wurden insgesamt 21.027 Probleme in sechs Themenbereichen benannt.
3. Die größten Ärgernisse kommen aus dem Bereich Lebensmittel, aber auch teils Corona-bedingte Themen wie Flugausfälle und Reiseärger, zu lange Vertragslaufzeiten, zu hohe Stromkosten, unerwünschte Telefonwerbung und ein schlechter Kundenservice von Unternehmen wurden oft genannt.

Stand: 16.03.2021

Zum sechsten Mal konnten die Hamburgerinnen und Hamburger am sogenannten Verbraucherschutz-Pegel teilnehmen und online ihre Probleme angeben. Die Umfrage soll Sorgen und Unsicherheiten, aber auch Missstände an den Märkten und Tricksereien aufdecken. 1.745 Menschen nahmen an der Umfrage teil. Die meisten Beschwerden gab es erneut im Bereich Lebensmittel.

- Bericht zum »Hamburger Verbraucherschutz-Pegel« 2020/2021 (PDF-Download)

Abgefragt wurden sechs Themenbereiche. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gaben 21.027 Mal Probleme und durchschnittlich 15,5 Einzelbeschwerden an. Vor allem die Freitextantworten wurden intensiv genutzt, also die Möglichkeit, Probleme in eigenen Worten zu beschreiben. Die meisten Angaben machten die Befragten im Bereich der Lebensmittel, gefolgt von Telefon- und Internetthemen. Die wenigsten Hinweise gingen – vermutlich wegen der eingeschränkten Reisetätigkeit aufgrund der Corona-Pandemie zum Jahresende – für den Bereich Urlaub und Reisen ein.

Lebensmittelthemen haben die Nase vorn

Hauptärgernis sind in diesem Jahr (erneut) versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen („Mogelpackungen“), gefolgt von zu viel Zucker in Lebensmitteln. Auf Rang 3 landete das Wegwerfen verzehrfähiger Lebensmitteln in Supermärkten. Es folgen irreführende Inhaltsangaben (beispielsweise „Etikettenschwindel“ mit Fruchtabbildungen) und unklare oder fehlende Herkunftsangaben bei Lebensmitteln.

Gerade Mogel- und Luftpackungen sind ein Dauerärgernis für viele Menschen. 2020 gingen deswegen rund 3.000 Beschwerden bei uns ein. Die Hersteller vertuschen die Füllmengenreduzierung oft geschickt. Die Händler wiederum profitieren, da sie die Verkaufspreise festlegen und diese teilweise sogar anheben, obwohl weniger Inhalt in der Packung steckt. Seit über 17 Jahren führen wir eine bundesweit einzigartige Mogelpackungsliste mit versteckten Preiserhöhungen auf der Basis von Verbraucherbeschwerden. Aktuelle Fälle sind zu finden in unserer neuen Datenbank mit Mogelpackungen.

Corona und andere Ärgernisse

Das Jahr 2020 und der Jahresbeginn 2021 waren geprägt durch die Corona-Pandemie. Die Krise verursachte nicht nur Einschränkungen für Arbeit, Schule und Beruf, sondern hatte zudem erhebliche Auswirkungen auf den Konsummarkt. Das ging auch an den Umfrageergebnissen nicht spurlos vorüber. Grund zur Klage gab es vor allem im Zusammenhang mit pandemiebedingten Flugausfällen und der Insolvenz von Reiseunternehmen. Moniert wurde, dass Erstattungen bei solchen Ausfällen viel zu lange auf sich warten ließen oder gar nicht erfolgten. Auch die Planungsunsicherheit, unklare Stornierungsregelungen bei Reisen und mangelnder Schutz vor finanziellen Verlusten wurden genannt. Kritisiert wurde ebenfalls der Umgang mit lang laufenden Verträgen während der Pandemie, beispielsweise von Fitnessstudios, und die eingeführte gesetzliche Gutschein-Lösung für ausgefallene Veranstaltungen. Wir haben zu beiden Themenschwerpunkten – Reisen in Corona-Zeiten und abgesagte Veranstaltungen – in den letzten Monaten kontinuierlich wichtige Hinweise für Ratsuchende veröffentlicht.

Doch auch oft genannte Ärgernisse wie zu hohe Stromkosten, ein schlechter telefonischer Kundenservice von Unternehmen (insbesondere im Online-Handel), unerwünschte Werbeanrufe und zu hohe Kontogebühren sind indirekt auf die neue Lebenssituation vieler Menschen im Homeoffice mit Homeschooling, geschlossenen Geschäften und oft geringeren Einkommen zurückzuführen.

Über den »Hamburger Verbraucherschutz-Pegel«

Die Online-Umfrage zum Verbraucherschutz-Pegel wurde im Auftrag der Hamburger Behörde für Justiz und Verbraucherschutz (BJV) durchgeführt. Sie fand bereits zum sechsten Mal statt und lief vom 1. November 2020 bis 31. Januar 2021. Die Teilnahme war anonym. Auch wenn die Ergebnisse nicht repräsentativ sein können, geben die Angaben doch viele nützliche Hinweise auf die Belange und die Zufriedenheit der Verbraucherinnen und Verbraucher in Hamburg.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/umfragen/hamburger-verbraucherschutz-pegel-20202021