Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 16. März 2021

Mogelpackungen, Werbeanrufe, Kundenservice – Ärger im Konsumalltag

Was Hamburgs Verbraucherinnen und Verbraucher am meisten ärgert

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

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 wurden im Bereich der Lebensmittel verzeichnet, gefolgt von „Telefon und Internet“. Die wenigsten Angaben gab es – vermutlich wegen der eingeschränkten Reisetätigkeit aufgrund der Corona-Pandemie zum Jahreswechsel – im Bereich „Urlaub und Reisen“.

Hauptärgernis sind in diesem Jahr versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen („Mogelpackungen“), gefolgt von zu viel Zucker in Lebensmitteln. Auf Rang 3 landete das Wegwerfen von noch verzehrfähigen Lebensmitteln im Supermarkt. Es folgen irreführende Inhaltsangaben (z.B. „Etikettenschwindel“ mit Fruchtabbildungen) und unklare oder fehlende Herkunftsangaben bei Lebensmitteln. Weitere Ärgernisse sind zu hohe Stromkosten, ein schlechter telefonischer Kundenservice von Unternehmen, unerwünschte Werbeanrufe und Bankgebühren.

Verbraucherschutzsenatorin Anna Gallina sagt: „Diese Umfrage ist ein wertvoller Einblick in den Alltag der Verbraucherinnen und Verbraucher. Sie zeigt ganz konkret, wo

die Probleme liegen, was die Menschen ärgert und wo wir im Verbraucherschutz nachjustieren müssen. Der Bereich Lebensmittel mit Aspekten wie Mogelpackungen, Zuckergehalt und Lebensmittelverschwendung bewegt die Menschen am meisten. Wir sehen aber auch ganz klar die Auswirkungen der Corona-Pandemie, wenn sich Verbraucherinnen und Verbraucher über Probleme mit stornierten Reisen, langen Verträgen oder den Online-Handel beschweren."

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg: „In dieser durch Unsicherheit geprägten Corona-Zeit brennen den Menschen bestimmte Themen besonders auf den Nägeln. Das zeigt der Verbraucherschutz-Pegel. Dazu kommen viele Dauerbaustellen im Bereich Lebensmittel, die seit Jahren ganz oben auf der Liste der Ärgernisse stehen. Als Verbraucherzentrale haben wir die Probleme auch zukünftig im Blick und werden weiter den Finger in die Wunde legen."

Die Online-Umfrage zum Verbraucherschutz-Pegel führte die Verbraucherzentrale Hamburg im Auftrag der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz durch. Sie lief vom 1. November 2020 bis 31. Januar 2021. Die Teilnahme war anonym. Die Ergebnisse sind online bei der Verbraucherzentrale Hamburg unter www.vzhh.de abrufbar. 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.

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/mogelpackungen-werbeanrufe-kundenservice-aerger-im-konsumalltag