Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 22. Dezember 2023

Junge Menschen fühlen sich bei Einkäufen vor Ort sicherer als im Online-Handel

Repräsentative Umfrage zum Konsumverhalten der Hamburgerinnen und Hamburger

Ein Ergebnis einer aktuellen Umfrage der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz und der Verbraucherzentrale Hamburg, in der es um das Konsumverhalten der Hamburgerinnen und Hamburger geht, zeigt: Etwas mehr als die Hälfte der Befragten fühlt sich bei Käufen im Ladengeschäft sicherer als beim Online-Kauf. Überraschend dabei ist, dass dieses Gefühl besonders bei den Jüngeren zwischen 18 und 34 Jahren ausgeprägt ist.

Der Online-Handel nimmt mittlerweile einen sehr großen Raum ein und hat inzwischen alle Sparten erreicht. Bei Produkten wie Kleidung und Textilien, Elektronikgeräten und besonders deutlich beim Thema Tickets und Veranstaltungen hat der Online-Handel die Nase vorn. Lebensmittel, Zahnpasta, Deo – diese Dinge des täglichen Bedarfs kaufen die Menschen in Hamburg noch weit überwiegend in Ladengeschäften wie Supermärkten oder Drogerien. Eine von vier Personen kauft Lebensmittel zumindest gelegentlich auch online.

Auch Ratenkäufe haben für jüngere Menschen eine größere Bedeutung. Sie sind besonders stark auf Kredite angewiesen, fallen hier doch Zeiten der Investition (Familiengründung, Umzug, erste Wohnung) mit verhältnismäßig geringen Einkünften und geringen Ersparnissen zusammen. Fast zwei Drittel der Hamburgerinnen und Hamburger hat schon einmal einen solchen Ratenkauf getätigt. Jüngere und Menschen mit geringen Einkünften sehen demnach Konsummöglichkeiten mit späterer Zahlung, etwa über PayPal, Klarna, Afterpay oder Unzer, für sich als wichtig an.

Trotz der anhaltenden Diskussion um die Endlichkeit von natürlichen Ressourcen sowie den Klima- und Umweltschutz sind den Konsumenten und Konsumentinnen Nachhaltigkeitsaspekte insgesamt gesehen weniger bedeutsam als die klassischen Entscheidungskriterien wie Qualität, Preis und Service. In der Umfrage nannten nur sechs Prozent der Befragten Nachhaltigkeit als ihr wichtigstes Konsumkriterium. Umgekehrt belegt die Qualität nicht nur im Durchschnitt den ersten Rang, sondern ist für nahezu die Hälfte (47 Prozent) der Teilnehmenden individuell am wichtigsten.

Negative Erlebnisse kommen häufiger im Online- als im stationären Handel vor. Im Ladengeschäft hatten 42 Prozent der Befragten nach eigenen Angaben in den letzten 12 Monaten negative Erfahrungen bei einem Kauf gemacht, im Online-Handel waren es hingegen 69 Prozent. Doch bei der Reklamation und dem Umtausch von Waren kennen die Hamburgerinnen und Hamburger ihre Rechte oft nicht. Wissensfragen zu diesem Thema haben die Teilnehmenden der Umfrage überwiegend falsch beantwortet.

Der ausführliche Bericht samt Grafiken ist hier zu finden:
www.vzhh.de/verbraucherschutz-pegel

Anna Gallina, Senatorin für Justiz und Verbraucherschutz: „Besonders zwei Aspekte sind angesichts dieser Umfrage wichtig. Erstens wird mittlerweile fast alles auch im Internet gekauft – und deshalb brauchen wir auch dort einen guten Verbraucherschutz. Es geht um Transparenz und um klare und verbindliche Regelungen. Zweitens müssen wir den nachhaltigen Konsum stärker fördern, indem wir besser darstellen, dass sich langlebige Produkte positiv auch auf die eigenen Finanzen auswirken, und indem die Nachhaltigkeitsaussagen bei Produkten verlässlich und überprüfbar sind.“

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg: „Die Umfrage zeigt außerdem, dass wir die Verbraucherbildung, gerade auch bei jungen Menschen, noch stärker in den Blick nehmen müssen. Nur wer seine Rechte kennt, kann sie durchsetzen. Wer weiß, welche Folgen der eigene Konsum hat, wird entsprechend handeln. Je früher man wichtiges Alltagswissen zu den Themen Konsum, Verbraucherrechte und Nachhaltigkeit vermittelt, desto besser.“

Hinweise zur Methodik: Die Untersuchung wurde als repräsentative Befragung von der Gelszus rmm Marketing Research GmbH als Online-Befragung durchgeführt. Sie lief vom 16. bis zum 21. Oktober 2023 und richtete sich an Personen ab 18 Jahren aus Hamburg, die zumindest gelegentlich etwas online einkaufen. Die Stichprobe umfasst 586

Personen aus Hamburg, davon 521 mit dem beschriebenen Konsumverhalten. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug 7 Minuten.

Hintergrund zum Verbraucherschutz-Pegel: Der Hamburger Verbraucherschutz-Pegel fragt seit 2016 jährlich Themen ab, die die Menschen in Hamburg bewegen. In der Vergangenheit führte die Verbraucherzentrale Hamburg die Online-Befragung jeweils zu verschiedensten Themen als nicht repräsentatives Stimmungsbild durch. Seit diesem Jahr findet die Umfrage quartalsweise und repräsentativ statt. Abgefragt wird jeweils ein aktuelles Thema.

Weiterführende Links
Hamburger Verbraucherschutz-Pegel 4. Quartal 2023: Konsumverhalten der Hamburge...

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/junge-menschen-fuehlen-sich-bei-einkaeufen-vor-ort-sicherer-als-im-online-handel