Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 14. März 2017

Weltverbrauchertag: „Mogelpackungen“ ärgern Hamburgerinnen und Hamburger besonders

Ergebnisse der zweiten Online-Umfrage zum „Verbraucherschutz-Pegel“ zeigen, was Verbrauchern im Alltag Probleme bereitet

Versteckte Preiserhöhungen durch sogenannte „Mogelpackungen“ und zu viel Plastik bei Verpackungen – darüber ärgern sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher in Hamburg besonders. Das ist ein Ergebnis der Online-Umfrage „Verbraucherschutz-Pegel“, deren Auswertung die Verbraucherzentrale Hamburg und die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März veröffentlichen. Gefragt wurde zum Jahreswechsel 2016/2017, wo Verbraucherinnen und Verbraucher im Alltag besondere Schwierigkeiten und Probleme sehen – etwa bei Themen wie Lebensmitteln, dem Gesundheitswesen, bei Finanzdienstleistungen oder der Energieversorgung. Insgesamt haben sich 1.035 Verbraucherinnen und Verbraucher an der Umfrage beteiligt.

„Ich freue mich, dass im Vergleich zur ersten Auflage diesmal fast doppelt so viele Menschen bei der Online-Umfrage mitgemacht haben. Die Rückmeldungen helfen uns dabei, unsere Verbraucherpolitik möglichst nah an den Problemen und Sorgen der Menschen auszurichten und dabei, konkrete Ärgernisse nach Möglichkeit zu beseitigen“, sagt Hamburgs Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks.

Der wichtigste Themenbereich für Verbraucherinnen und Verbraucher sind wie im Vorjahr die Lebensmittel: Fast alle Befragten (98,2 Prozent) sehen in diesem Bereich Probleme (Vorjahr: 94,6 Prozent). Über „Mogelpackungen“ beschwerten sich mit 96

Prozent nahezu alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Online-Umfrage. Größtes Ärgernis waren dabei die versteckten Preiserhöhungen (79,5 Prozent), gefolgt von aufgeblähten Verpackungen (57,4 Prozent) und irreführenden Inhaltsangaben (50 Prozent). Ähnliches Beschwerdepotenzial hatten weitere Lebensmittelthemen – insbesondere die unökologischen Plastikverpackungen (79,4 Prozent).

Hamburg wird die Ergebnisse der Umfrage zum Anlass nehmen, um zum Thema „Mogelpackungen“ auf der kommenden Verbraucherschutzministerkonferenz einen entsprechenden Antrag einzubringen. Der Bund soll darin aufgefordert werden zu prüfen, wie die rechtlichen Rahmenbedingungen verbessert werden können, um das Problem der versteckten Preiserhöhungen und der sogenannten Luftverpackungen in den Griff zu bekommen. Um den Verpackungsmüll in der Hansestadt zu begrenzen, hat der Senat bereits angekündigt, in einem ersten Schritt ein Mehrwegsystem für Coffee-To-Go-Becher einzuführen.

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale: „Dass das Thema Verpackungen auf die politische Agenda kommen soll, freut uns. Denn vor allem der Gesetzgeber kann Missstände beseitigen und Verbraucher davor schützen, gegenüber Anbietern ins Hintertreffen zu geraten. Das hat bereits die Einführung der sogenannten Button-Lösung im Online-Handel gezeigt.“

89,6 Prozent der Befragten (Vorjahr: 82,3 Prozent) der Online-Umfrage nannten Themen aus den Bereichen Telekommunikation/Internet und 88,2 Prozent (Vorjahr: 84,4 Prozent) aus dem Bereich Finanzdienstleistungen als Kritikpunkte. Schwerpunkte in diesen Bereichen bildeten unter anderem das aktuelle Niedrigzinsniveau und die damit verbundenen Auswirkungen sowie unerwünschte Werbeanrufe und Werbemails.

Im Themenbereich Gesundheit und Patientenschutz waren für die Befragten vor allem zu lange Wartezeiten auf einen Termin und beim Arzt ein Problem. Durch die 2016 bundesweit eingerichteten Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen gibt es hier bereits ein Angebot: Patientinnen und Patienten haben in dringenden Fällen die Möglichkeit, durch Vermittlung der Servicestelle innerhalb von höchstens vier Wochen einen Facharzttermin zu erhalten. Ansonsten wird eine ambulante Behandlung in einem Krankenhaus ermöglicht. Scheinbar sind die Terminservicestellen aber nicht bekannt genug. Die Gesundheitsbehörde wird deshalb stärker informieren und bittet

die Verbraucherzentrale sowie die Kassenärztliche Vereinigung, dies ebenfalls zu tun.

Interessierte Nutzerinnen und Nutzer hatten vom 1. November 2016 bis zum 31. Januar 2017 auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg (www.vzhh.de) die Möglichkeit, sehr einfach an der Umfrage teilzunehmen, die die Verbraucherzentrale im Auftrag der BGV zum zweiten Mal durchführte. Durch die nicht repräsentative Umsetzung in Form eines Online-Fragebogens sollten Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit erhalten, orts- und terminunabhängig, anonym und mit nur geringem Zeitaufwand an der Befragung teilzunehmen und ihre Meinung zu äußern. Die Ergebnisse liefern deshalb wie beabsichtigt als Sensor – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – einige Erkenntnisse über wichtige Themen und Trends sowie die Zufriedenheit der Befragten.

Die ausführliche Auswertung des Verbraucherschutz-Pegels steht in Kürze auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg unter www.vzhh.de zur Verfügung.

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/weltverbrauchertag-mogelpackungen-aergern-hamburgerinnen-hamburger-besonders