

VERBRAUCHERREPORT 2018



i Über 80 Millionen Menschen leben in Deutschland. Sie alle sind Verbraucher. Ob beim Surfen im Internet, beim Lebensmitteleinkauf oder beim Wechsel des Energieversorgers – Verbraucherschutz betrifft alle und das jeden Tag. Doch wie gut fühlen sich Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrem alltäglichen Leben geschützt? Wen sehen sie beim Thema Verbraucherschutz in der Verantwortung? Welche Themen sind für sie am wichtigsten? Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt der Verbraucherreport 2018, für den der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine repräsentative Umfrage zum Zustand des Verbraucherschutzes in Deutschland in Auftrag gegeben hat.

KERNERGEBNISSE

Verbraucherschutz ist den Menschen wichtig: Für die persönliche Sicherheit als Verbraucher braucht es einen funktionierenden Verbraucherschutz. Für **mehr als 90 Prozent der Befragten trägt er entscheidend zur persönlichen Sicherheit** bei. Im Vergleich zu 2017 ist die Bedeutung des Themas sogar noch gewachsen.

Verbraucher machen negative Erfahrungen: Schlechte Erfahrungen durch mangelnden Verbraucherschutz sind nicht nur ärgerlich, sondern kosten Verbraucher oft viel Geld. **Vier von zehn Verbrauchern berichten, bereits persönlich davon betroffen gewesen zu sein.** Für mehr als die Hälfte der Betroffenen war es keine einmalige Erfahrung.

Nachholbedarf in verschiedenen Bereichen: Von Gesundheit über Reisen bis hin zu Datenschutz – Verbraucherschutz betrifft alle Lebensbereiche. Besonders großer Handlungsbedarf besteht nach Ansicht der Verbraucher bei den Themen **Gesundheit und Pflege,**

Telekommunikation sowie Verkehr und Reisen. In diesen Bereichen sank der Anteil der Verbraucher, die ihre Interessen ausreichend geschützt sehen, im Vergleich zum Vorjahr deutlich.

Kaum Vertrauen in die Politik: Verbraucherschutz ist nur dann erfolgreich, wenn alle Akteure Verantwortung übernehmen, so die Meinung der Mehrzahl der Verbraucher. Die Hauptverantwortung sehen 83 Prozent der Verbraucher bei der Politik. Nur **ein Viertel der Verbraucher jedoch vertraut der Politik,** in Sachen Verbraucherschutz das Richtige zu tun.

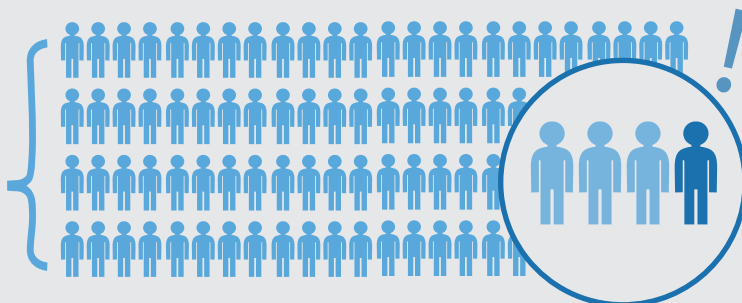
Verbraucherzentralen vertrauenswürdig: Im Gegensatz zu Politik und Anbietern gelten Verbraucherorganisationen als vertrauenswürdige Akteure. Bei einem hohen Bekanntheitsgrad von fast 90 Prozent genießen die Verbraucherzentralen **bei drei Vierteln der Bevölkerung großes oder sehr großes Vertrauen.**

WENIG VERTRAUEN IN DIE POLITIK

Die meisten Verbraucher sehen die Politik in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher zu schützen. Aber nur jeder Vierte vertraut der Politik.

83%*

sehen die Politik
in der Verantwortung



23%*

vertrauen der
Politik

Quelle: Umfrage von Kantar Emnid im Auftrag des vzbv, Juli 2018 | *Zusammenfassung der Befragungsergebnisse

verbraucherzentrale

Bundesverband

••• VERBRAUCHERSCHUTZ KANN BESSER WERDEN

Keine Klarheit im Dieselskandal und Chaos an den Flughäfen: Der Sommer 2018 hat gezeigt, dass der Verbraucherschutz in Deutschland in vielen Bereichen besser werden muss. Das sehen auch Verbraucher so. Die große Mehrheit von ihnen wünscht sich deshalb mehr Beachtung von Verbraucherproblemen in der Politik. 77 Prozent der Verbraucher fordern mehr unabhängige Informationsmöglichkeiten. Mehr als zwei Drittel der Menschen in Deutschland wünschen sich außerdem einfachere und kostengünstigere Klagemöglichkeiten sowie mehr gesetzliche Vorgaben.

Auch lokale Beratungsstellen vor Ort spielen für den Verbraucherschutz eine wichtige Rolle. Der Ausbau solcher Angebote, etwa in Form von Verbraucherzentralen, wird daher mehrheitlich befürwortet. Besonders jüngere Verbraucher wünschen sich darüber hinaus mehr Online- und E-Mail-Beratungsangebote.

SO KANN ES BESSER GEHEN

Die Mehrheit der Verbraucher wünscht sich mehr Beachtung der Verbraucherprobleme in der Politik.



86%

mehr Beachtung der Verbraucherthemen in der Politik



77%

mehr unabhängige Informationsmöglichkeiten



72%

einfachere und kostengünstigere Klagemöglichkeiten



68%

mehr gesetzliche Vorgaben zum Verbraucherschutz

Quelle: Umfrage von Kantar Emnid im Auftrag des vzbv, Juli 2018

••• FORDERUNGEN AN DIE POLITIK

Die Politik sollte Verbraucherproblemen mehr Beachtung schenken, das meint die große Mehrzahl der Verbraucher in Deutschland. Bei welchen Themenfeldern ist die Politik jedoch vorrangig gefordert, sich zu kümmern? Diese Antwort fällt eindeutig aus und hat sich im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert. In der Sicherstellung einer **ausreichenden Altersversorgung** sehen neun von zehn Verbrauchern eine wichtige Forderung. Die Sorge um die Altersvorsorge zieht sich dabei quer durch alle Alters- und Bildungsschichten. Großen Handlungsbedarf sehen Verbraucher auch weiterhin bei der **Finanzierung der gesetzlichen Krankenkassenbeiträge**. 81 Prozent der Befragten halten die Rückkehr zu paritätischen Beiträgen für wichtig.

Die Diskussionen um die **Pflegeversicherung** haben ebenfalls nicht nachgelassen. Knapp drei Viertel der Befragten sehen hier ein wichtiges Themenfeld.

Schnelles Internet & gerechtere Energiewende

Der Ausbau einer **schnellen Internetverbindung** in Stadt und Land wird von 78 Prozent als wichtige Forderung an die Politik angesehen. Besonders groß ist die Zustimmung hierzu in Orten mit 5.000 bis 20.000 Einwohnern. 76 Prozent der Verbraucher fordern außerdem eine stärkere Beteiligung der Wirtschaft an den Kosten der **Energiewende**.

STUDIENDESIGN

Befragungsgebiet

Bundesrepublik Deutschland

Grundgesamtheit

Deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren in Privathaushalten

Stichprobengröße

1.009 Interviews

Methode

Telefon-Interviews (CATI Dual Frame)

Erhebungszeitraum

3. bis 11. Juli 2018

Vergleichsstudie

Verbraucherreport 2017

Alle Befragungen, die auf Stichproben beruhen, weisen eine statistische Unsicherheit auf. Bei der vorliegenden Erhebung beträgt diese statistische Fehlertoleranz im Schnitt ± 2 Prozentpunkte.