

VERBRAUCHERREPORT 2021



i Über 80 Millionen Menschen leben in Deutschland. Sie alle sind Verbraucher:innen. Ob beim Surfen im Internet, beim Lebensmitteleinkauf oder beim Wechsel des Energieversorgers – Verbraucherschutz betrifft alle und das jeden Tag. Doch wie gut fühlen sich Verbraucher:innen in ihrem alltäglichen Leben geschützt? Wen sehen sie beim Thema Verbraucherschutz in der Verantwortung? Welche Themen sind für sie am wichtigsten? Antworten auf diese Fragen gibt der Verbraucherreport 2021. Für diesen hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine repräsentative Umfrage zum Zustand des Verbraucherschutzes in Deutschland in Auftrag gegeben.

... KERNERGEBNISSE

Verbraucherschutz ist hochrelevant: 90 Prozent der Befragten sagen, dass Verbraucherschutz ihnen für ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher:innen sehr oder eher wichtig ist. Dieser Wert ist seit Jahren stabil.

Vertrauenswürdige Verbraucherzentralen: 73 Prozent vertrauen den Verbraucherorganisationen beim Verbraucherschutz – ein Plus von 17 Prozent seit 2016. Noch mehr Vertrauen genießen lediglich Freunde und Familie (88 Prozent).

Interessen nicht ausreichend geschützt: Fast jeder vierte Befragte (24 Prozent) sieht seine Interessen als Verbraucher:in eher nicht gut oder gar nicht geschützt.

Große Verantwortung, wenig Vertrauen: 86 Prozent sehen die Politik sehr oder eher stark in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher:innen zu schützen. Aber 76 Prozent haben eher geringes oder überhaupt kein Vertrauen in die Politik, was den Schutz der Verbraucherinteressen betrifft.

VERBRAUCHERSCHUTZ IST DEN MENSCHEN WICHTIG



... DAUERBAUSTELLE DIGITALES

Besonders großer Handlungsbedarf besteht beim Thema Internet und Digitalisierung. **56 Prozent der Befragten sehen ihre Interessen hier eher nicht gut bzw. gar nicht geschützt, Tendenz steigend.** Das sind neun Prozentpunkte mehr als 2020 und 13 Prozentpunkte mehr als 2016.*

*Bis einschließlich 2018 wurde hier „Telefon und Internet“ abgefragt.

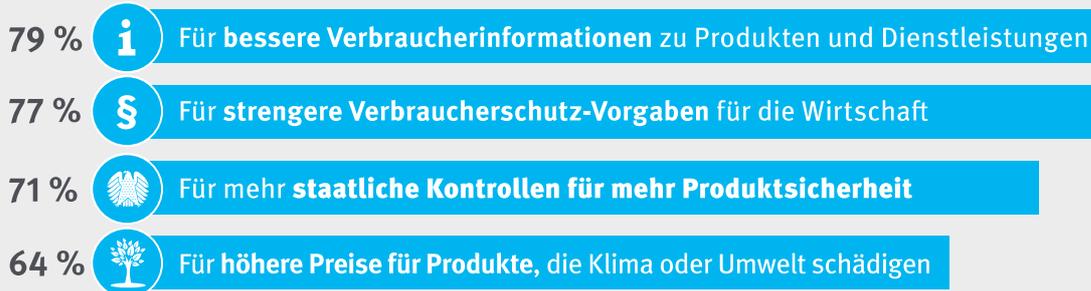
Dieser Befund deckt sich mit den Erfahrungen in den Verbraucherzentralen. **Rund ein Drittel (33 Prozent) aller Beschwerden** im ersten Halbjahr 2021 sind Produkten oder Dienstleistungen im digitalen Bereich zuzuordnen. Aus Sicht des vzbv hat die Corona-Pandemie bestehende Probleme und Lücken beim Thema Internet und Digitalisierung nochmals verdeutlicht.

THEMEN NACH DER BUNDESTAGSWAHL: GESUNDHEIT, KLIMA UND ALTERSVORSORGE

Als Top-Priorität für eine neue Bundesregierung sehen die Befragten aus insgesamt neun abgefragten Bereichen eine Stärkung der Verbraucher:innen in den Bereichen Pflege und Gesundheit (97 Prozent sehr bzw. eher wichtig), Verbraucherbildung (89 Prozent), Klimaschutz und nachhaltiger Konsum (88 Prozent) und die priva-

te Altersvorsorge (88 Prozent). Die Verbraucher:innen wünschen sich zudem **eine engagierte Bundesregierung** und unterstützen Regeln, die für mehr Produktsicherheit, Verbraucherschutz und Klimaschutz sorgen.

VERBRAUCHER:INNEN WÜNSCHEN ENGAGIERTE BUNDESREGIERUNG



FORDERUNGEN AN DIE POLITIK

Eine neue Bundesregierung muss mit **Tempo an die Dauerbaustelle Digitales ran**. Nötig sind ein schnelles und flächendeckendes Internet für alle Verbraucher:innen, ein besserer Schutz vor Betrug und untergeschobenen Verträgen im Netz sowie stärkere Nutzer- und Verbraucherrechte auf dem Plattformmarkt.

Beim Thema **Klimaschutz und nachhaltiger Konsum** muss die Politik auf soziale Ausgewogenheit achten und die Verbraucher:innen mitnehmen. Der vzbv fordert die

neue Bundesregierung auf, mit klaren und mutigen Vorgaben den Klimaschutz in allen Bereichen voranzubringen und es damit den Menschen leichter zu machen, sich nachhaltiger zu verhalten.

Konkret müssen die Einnahmen aus der CO₂-Bepreisung vollständig an die Verbraucher:innen zurückfließen, zudem der ÖPNV und die Ladeinfrastruktur für Elektromobilität massiv ausgebaut und die energetische Gebäudesanierung vorangetrieben werden.

STUDIENDESIGN

Repräsentative Umfrage (19. Juli bis 6. August 2021)
von forsa im Auftrag des vzbv.

Basis:

1.500 Personen ab 14 Jahren.

Befragungsmethode:

Telefonbefragung, Dual Frame Stichprobe
(Festnetz + Mobilfunk).

Statistische Fehlertoleranz:

max. +/- 2,5 Prozentpunkte.

Vergleichsstudie:

Verbraucherreport 2016–2020