

VERBRAUCHERREPORT 2021



DAS MEINEN DIE VERBRAUCHER:INNEN

forsa.

verbraucherzentrale

Bundesverband

VERBRAUCHERREPORT 2021

UNTERSUCHUNGSDESIGN

UNTERSUCHUNGSDESIGN

Grundgesamtheit: Deutschsprachige Personen ab 14 Jahren in Privathaushalten in Deutschland.

Stichprobengröße: 2019: 1.501 Personen
2020: 1.500 Personen
2021: 1.500 Personen

Gewichtung: Bevölkerungsrepräsentativ 14 Jahre und älter,
nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual Frame Gewicht.

Befragungsmethode: Telefonbefragung, Dual Frame Stichprobe (Festnetz + Mobilfunk).

Befragungszeitraum: 2019: 8. Juli bis 9. August 2019
2020: 4. August bis 20. August 2020
2021: 19. Juli bis 6. August 2021

ZUSAMMENFASSUNG

ZUSAMMENFASSUNG 1 / 3

- Das Thema **Verbraucherschutz** ist für die Bürger:innen wie bereits in den Vorjahren auch weiterhin **hochrelevant**: 90 Prozent erachten es als „sehr“ bzw. „eher wichtig“.
- **Gut sieben von zehn Bürger:innen (74 %) sehen ihre Verbraucherinteressen im Großen und Ganzen gut geschützt.** Insbesondere im Bereich „Reisen / Verkehr“ sowie „Strom / Heizung“ ist das empfundene Schutzniveau hoch.
- **Fast jede/r Vierte (24 Prozent) sieht seine Interessen als Verbraucher in Deutschland allerdings „eher nicht gut“ bzw. „gar nicht“ geschützt.**
- **Größte Baustelle** ist wie bereits in den Vorjahren - der Bereich „**Internet / Digitalisierung**“: 56 Prozent sehen ihre Interessen hier derzeit „eher nicht“ bzw. „gar nicht“ geschützt. Das sind neun Prozent mehr als 2020.
- Für den Verbraucherschutz sind nach Ansicht der Befragten **zuerst die Politik verantwortlich** - aber auch alle anderen Akteure..
- Das **größte Vertrauen beim Verbraucherschutz** genießen **Freunde und Familie, Verbraucherorganisationen** folgen an zweiter Stelle vor den Rechtsanwälten. Diese Reihenfolge ist im Zeitvergleich nahezu konstant.

ZUSAMMENFASSUNG 2 / 3

- **Nahezu alle Befragten (97 %)** halten es für (sehr) wichtig, das Thema „**Pflege und Gesundheit**“ nach der nächsten Bundestagswahl zu stärken. Auf der Prioritätenliste oben stehen zudem die Themen **Verbraucherbildung (89 %)**, **Klimaschutz** und **private Altersvorsorge** (je 88 %).
- An konkreten Maßnahmen wünschen sich die Bürger:innen von der nächsten Bundesregierung insbesondere **bessere Verbraucherinformationen zu Produkten und Dienstleistungen (79 %)** sowie **strengere Verbraucherschutz-Vorgaben für die Hersteller von Produkten und Anbieter von Dienstleistungen (77%)**. Für mehr **staatliche Kontrollen** für mehr Produktsicherheit sprechen sich 71 Prozent aus.
- **Ladenöffnungen auch am Sonntag** werden hingegen nur von zwölf Prozent der Befragten als wichtige Maßnahme erachtet.

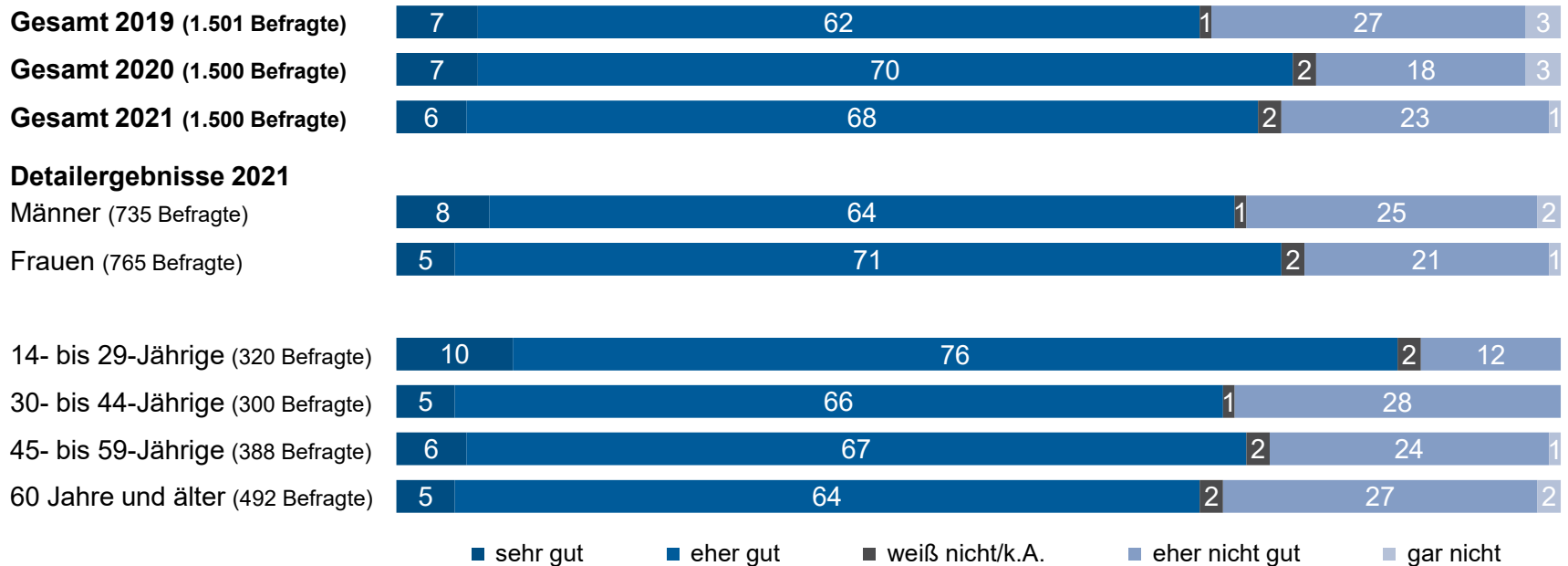
ZUSAMMENFASSUNG 3 / 3

- Eine verbindliche, leicht verständliche **Nachhaltigkeitskennzeichnung** von Produkten ist **neun von zehn Befragten wichtig**.
- **Mehr als drei von fünf Befragten** stimmen zu, dass die Bundesregierung für **höhere Preise für Produkte, die Klima oder Umwelt schädigen**, sorgen sollte. 17 Prozent stimmen dem "eher nicht" oder "überhaupt nicht" zu.
- **90 Prozent** der Befragten sehen die **Wirtschaft in der Verantwortung**, für eine nachhaltige und klimaverträgliche Gestaltung ihrer Produktionsprozesse zu sorgen.
- **83 Prozent** stimmen „voll und ganz“ oder „eher“ zu, dass die **Politik in der Verantwortung** ist, durch klare Regeln und Standards den **Klimaschutz und nachhaltige Entwicklung in allen Bereichen** voranzutreiben. Lediglich fünf Prozent stimmen dem „eher nicht“ oder „überhaupt nicht“ zu.

SCHUTZ VON VERBRAUCHERINTERESSEN IN DEUTSCHLAND ALLGEMEIN

74 Prozent sind der Auffassung, dass ihre Verbraucherinteressen im Großen und Ganzen (sehr) gut geschützt sind.

Es sind der Meinung, dass ihre Interessen als Verbraucher in Deutschland geschützt sind ...

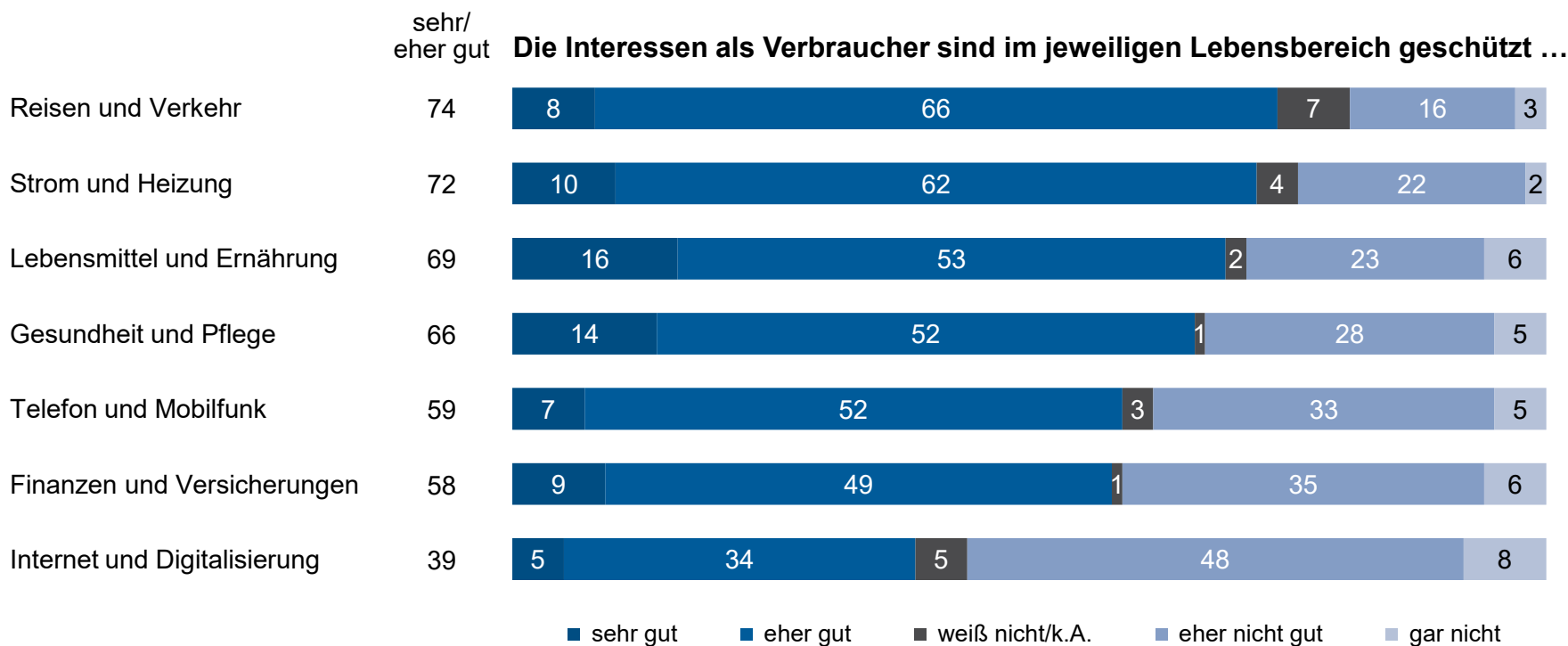


Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

Frage 1: „Wenn Sie einmal an Verbraucherschutz in Deutschland ganz allgemein denken: Wie gut meinen Sie sind im Großen und Ganzen Ihre Interessen als Verbraucher geschützt? Sehr gut, eher gut, eher nicht gut oder gar nicht?“

SCHUTZ VON VERBRAUCHERINTERESSEN IN EINZELNEN LEBENSBEREICHEN - 2021

Im Bereich «Internet / Digitalisierung» bleibt das empfundene Schutzniveau hinter anderen untersuchten Bereichen zurück.



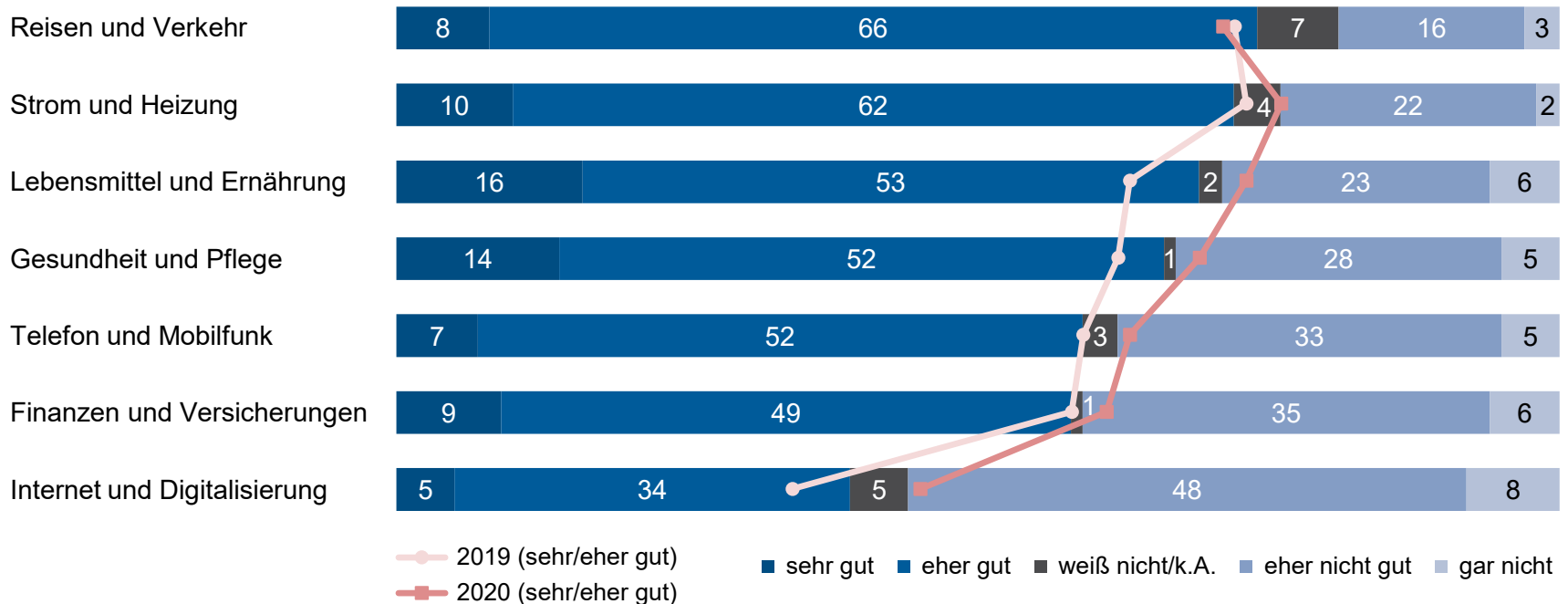
Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 2: „Und wie ist das in den verschiedenen Lebensbereichen: Wie gut meinen Sie sind Ihre Interessen als Verbraucher in Deutschland in den folgenden Bereichen geschützt?“

SCHUTZ VON VERBRAUCHERINTERESSEN IN EINZELNEN BEREICHEN - ZEITVERGLEICH

Bereits 2019 / 2020 war der Bereich «Internet / Digitalisierung» derjenige mit dem geringsten empfundenen Schutzniveau.

Die Interessen als Verbraucher sind im jeweiligen Lebensbereich geschützt ...

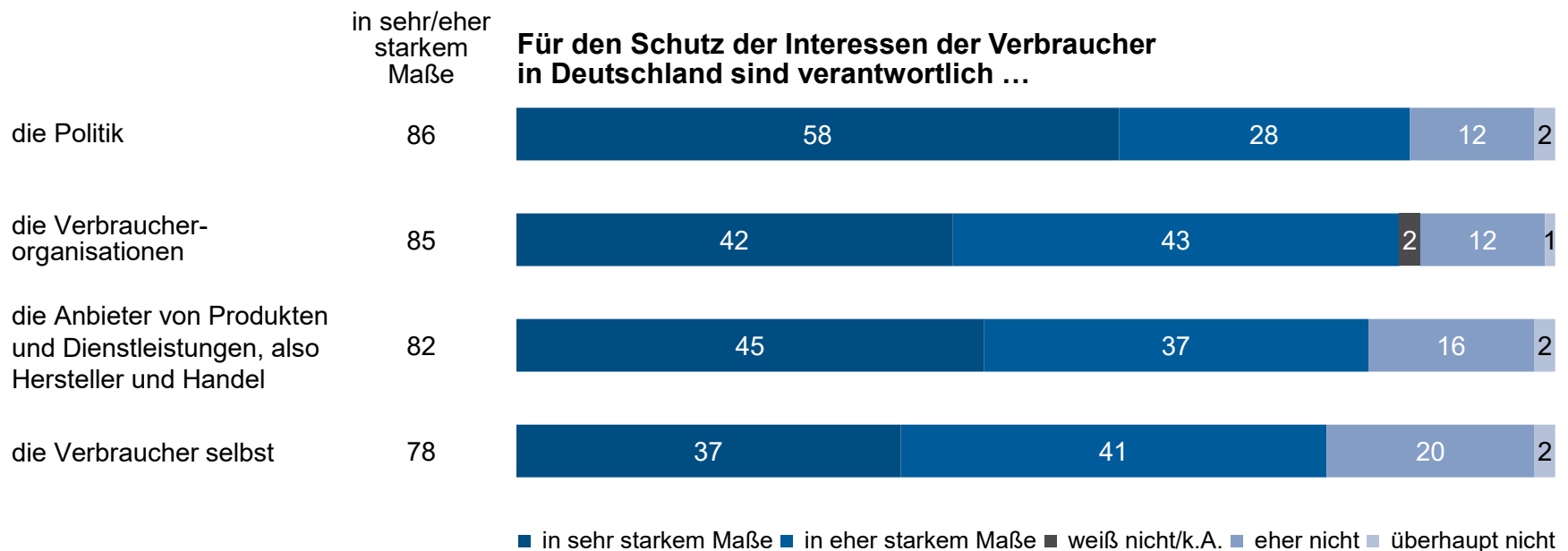


Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

Frage 2: „Und wie ist das in den verschiedenen Lebensbereichen: Wie gut meinen Sie sind Ihre Interessen als Verbraucher in Deutschland in den folgenden Bereichen geschützt?“

VERANTWORTUNG FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ - 2021

Für den Verbraucherschutz sind nach Ansicht der Befragten zuerst die Politik - aber auch alle anderen Akteure - verantwortlich.



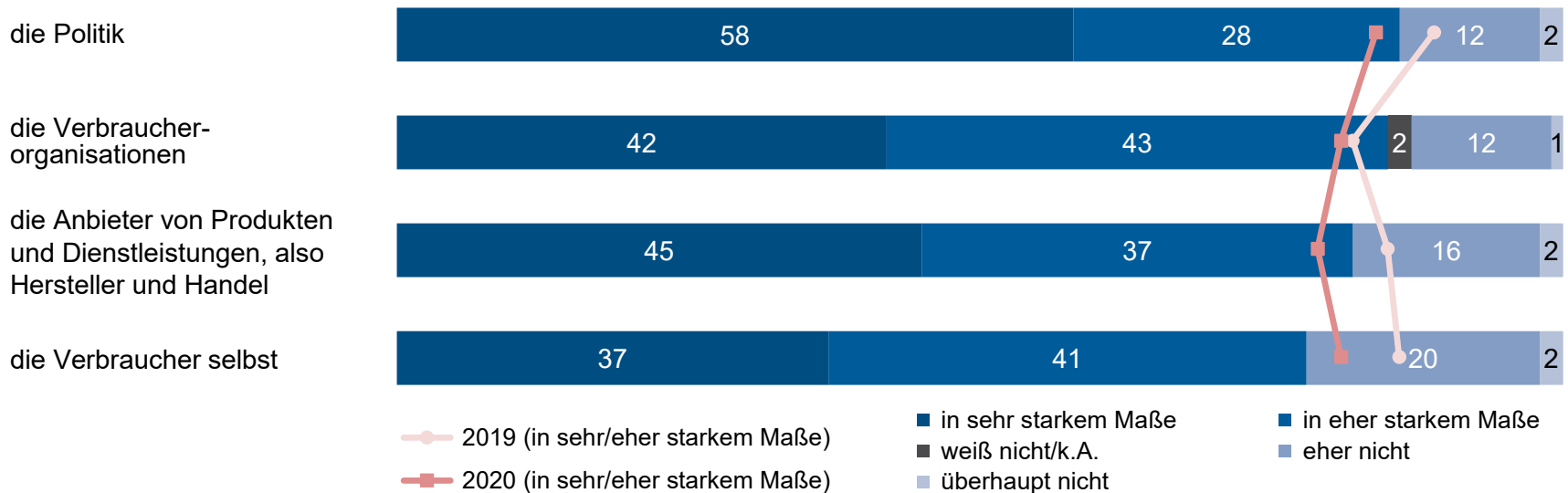
Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 3: „Inwieweit sind die folgenden Akteure Ihrer Meinung nach dafür verantwortlich, die Interessen der Verbraucher in Deutschland zu schützen? In sehr starkem Maße verantwortlich, in eher starkem Maße, eher nicht oder überhaupt nicht verantwortlich?“

VERANTWORTUNG FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ - ZEITVERGLEICH

Noch etwas stärker als 2020 sehen die Verbraucher:innen die Politik für den Schutz ihrer Interessen in der Verantwortung.

Für den Schutz der Interessen der Verbraucher in Deutschland sind verantwortlich ...

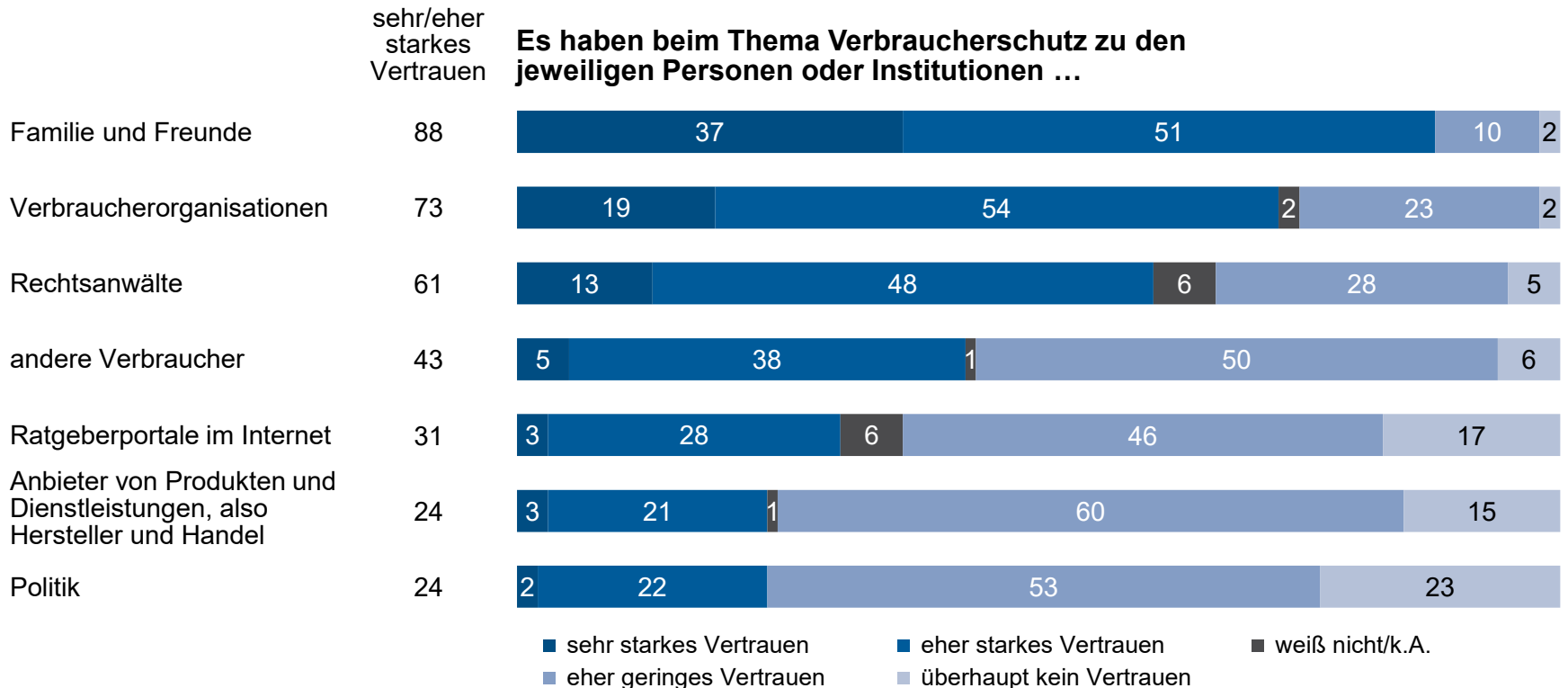


Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

Frage 3: „Inwieweit sind die folgenden Akteure Ihrer Meinung nach dafür verantwortlich, die Interessen der Verbraucher in Deutschland zu schützen? In sehr starkem Maße verantwortlich, in eher starkem Maße, eher nicht oder überhaupt nicht verantwortlich?“

VERTRAUEN ZU PERSONEN UND INSTITUTIONEN BEIM VERBRAUCHERSCHUTZ - 2021

Das größte Vertrauen genießen Freunde und Familie, Verbraucherorganisationen folgen an zweiter Stelle.



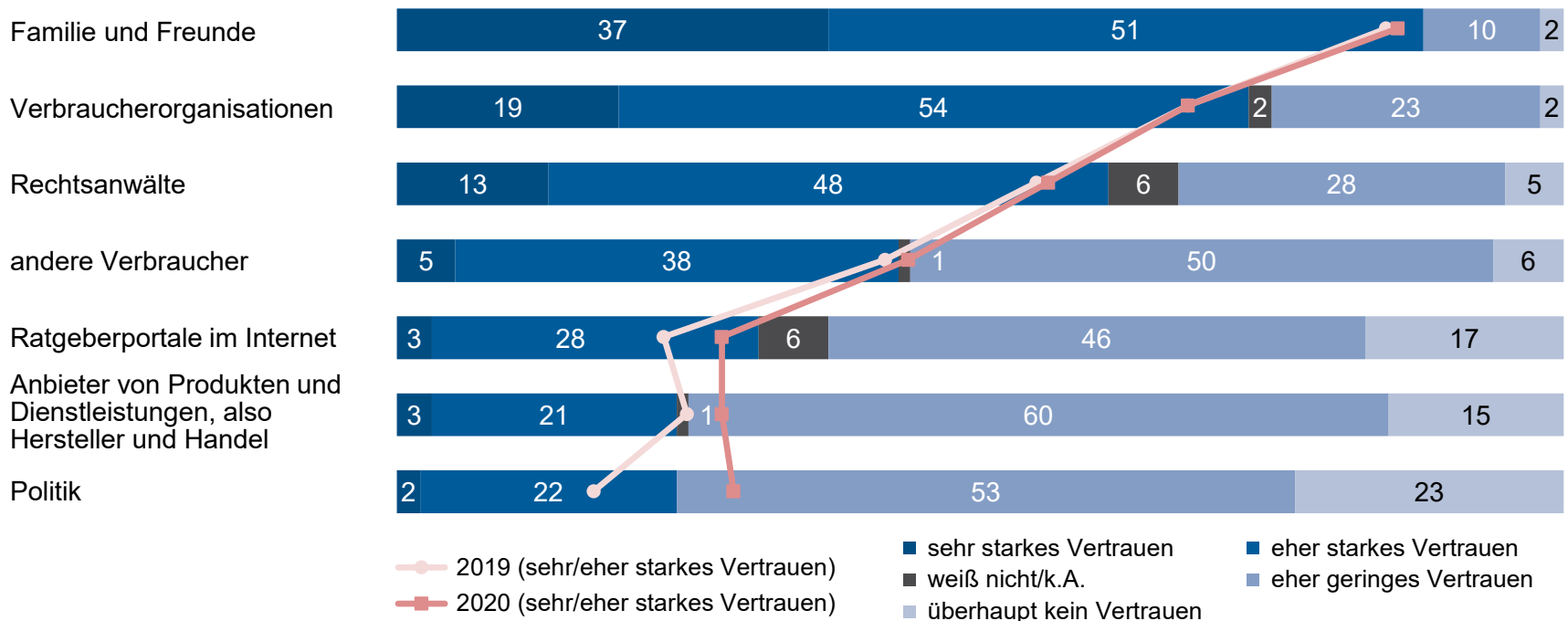
Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 4: „Wie stark vertrauen Sie beim Thema Verbraucherschutz den folgenden Personen oder Institutionen?“

VERTRAUEN ZU PERSONEN UND INSTITUTIONEN BEIM VERBRAUCHERSCHUTZ - ZEITVERGLEICH

Die Rangfolge der drei Organisationen, die das größte Vertrauen genießen, ist im Zeitvergleich gleichbleibend.

Es haben beim Thema Verbraucherschutz zu den jeweiligen Personen oder Institutionen ...



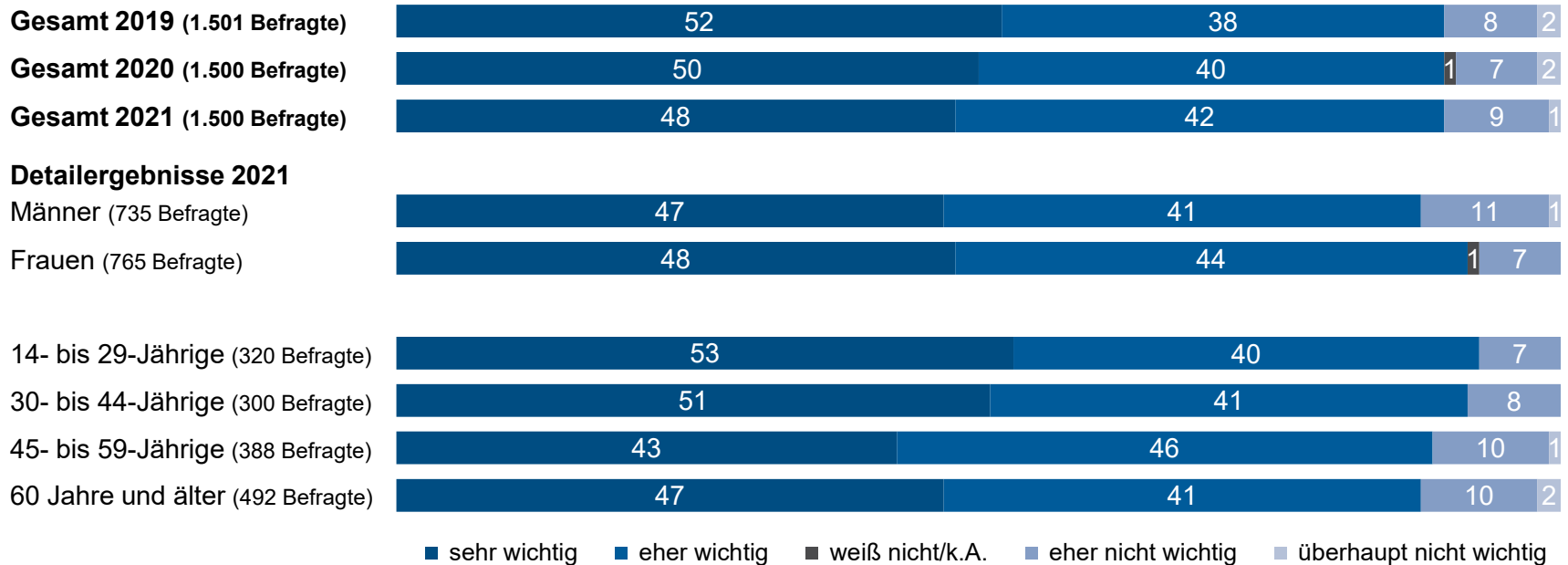
Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

Frage 4: „Wie stark vertrauen Sie beim Thema Verbraucherschutz den folgenden Personen oder Institutionen?“

WICHTIGKEIT DES VERBRAUCHERSCHUTZES

Das Thema Verbraucherschutz ist für die Bürger:innen wie schon in den Vorjahren sehr relevant.

Für die persönliche Sicherheit als Verbraucher ist der Verbraucherschutz in Deutschland ...



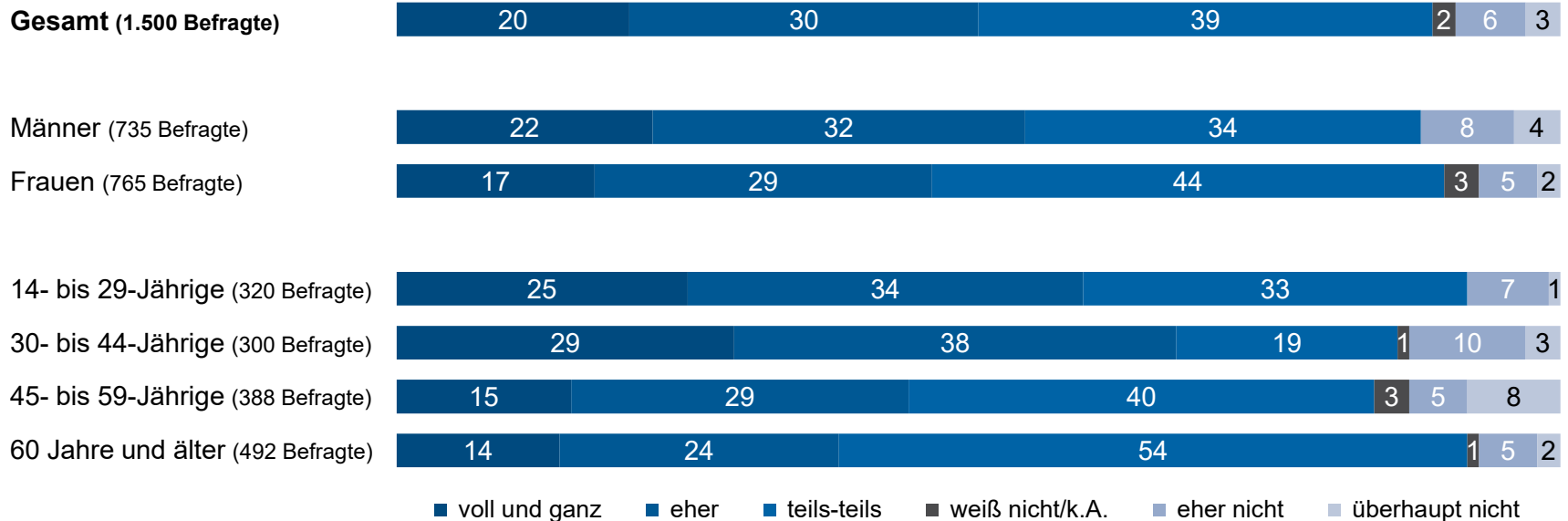
Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

Frage 5: „Wie wichtig ist der Verbraucherschutz hier in Deutschland für Ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher?“

VERBRAUCHERSCHUTZ UND WETTBEWERB - 2021

Die Hälfte aller Befragten meint, dass Verbraucherrechte faire Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen schaffen.

Es stimmen der Aussage zu „Verbraucherrechte und Verbraucherschutzstandards schaffen faire Wettbewerbsbedingungen für alle Unternehmen und schaffen so eine Umgebung, die zu einer positiven wirtschaftlichen Entwicklung beiträgt.“ ...

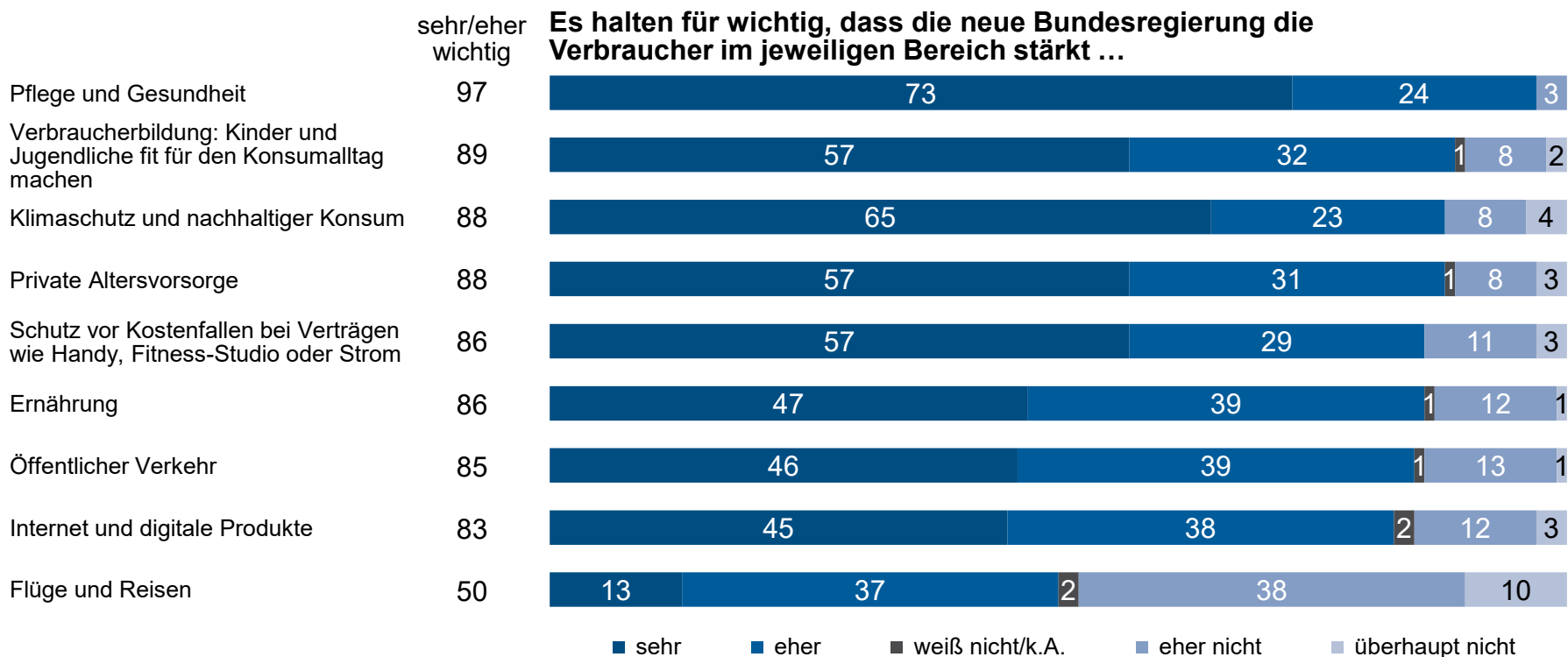


Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 6: „Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu? ‚Verbraucherrechte und Verbraucherschutzstandards schaffen faire Wettbewerbsbedingungen für alle Unternehmen und schaffen so eine Umgebung, die zu einer positiven wirtschaftlichen Entwicklung beiträgt.‘“

THEMEN NACH DER BUNDESTAGSWAHL - 2021

Nahezu alle Befragten (97 Prozent) halten es für (sehr) wichtig, das Thema «Pflege und Gesundheit» nach der Wahl zu stärken.

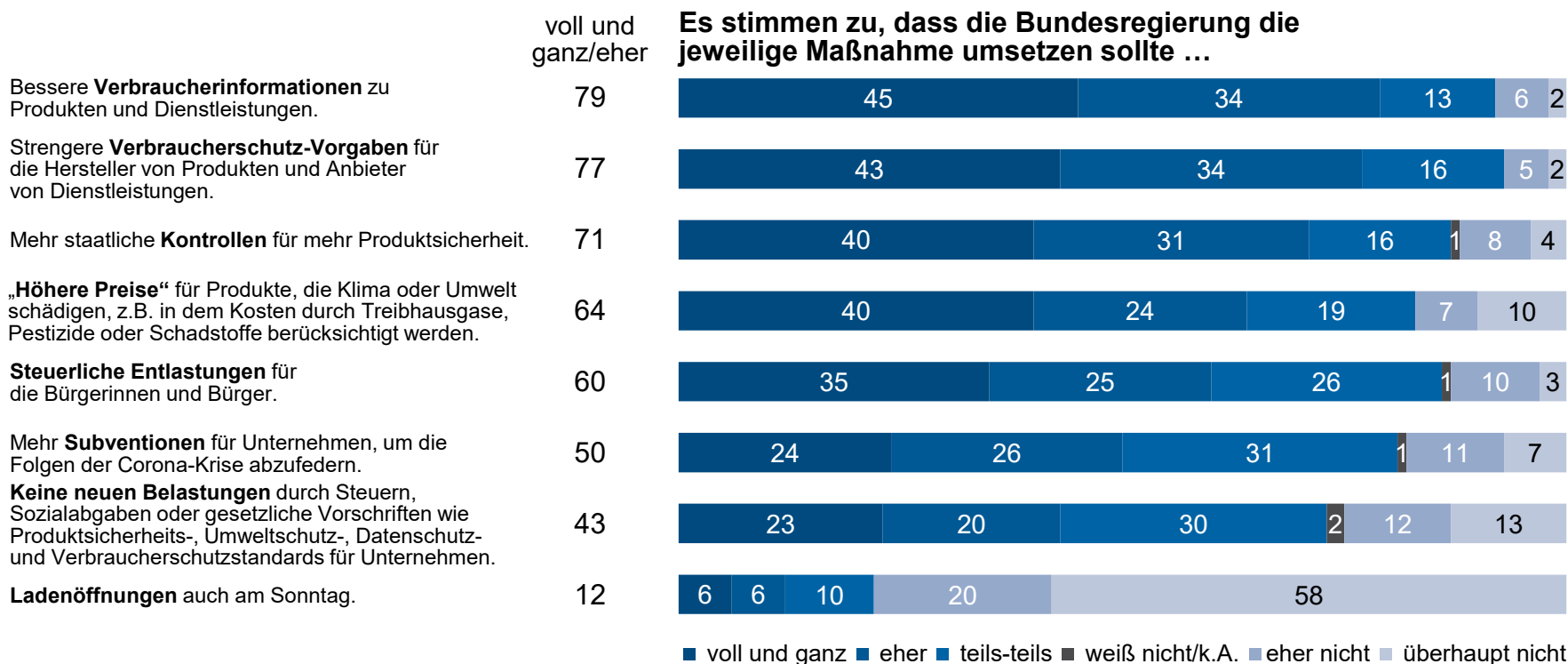


Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 7: „Nach der Bundestagswahl muss eine neue Bundesregierung gebildet werden. Wie wichtig finden Sie es, dass die neue Bundesregierung die Verbraucher in folgenden Bereichen stärkt?“

KONKRETE MAßNAHMEN - 2021

Große Zustimmung zu Verbraucherinformationen und Vorgaben, wenig Zustimmung zu Ladenöffnungen auch am Sonntag.

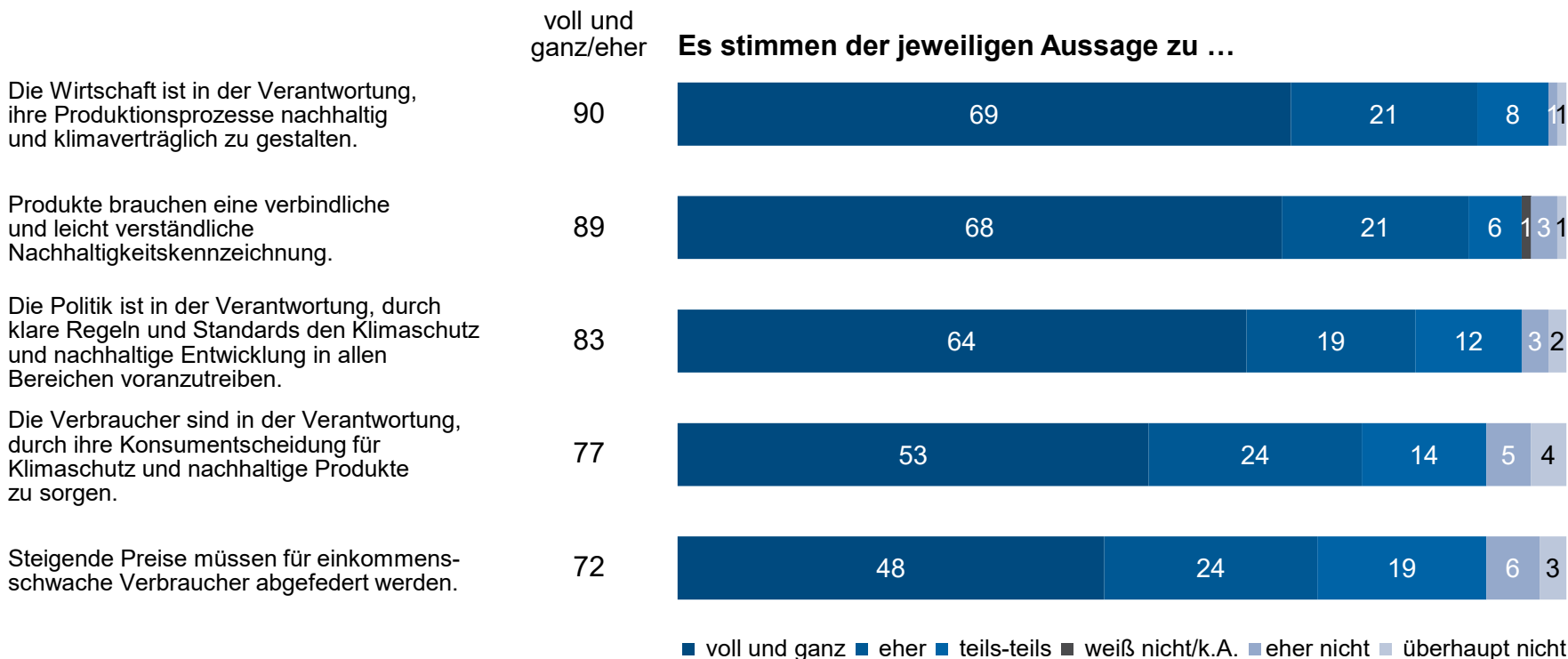


Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 8: „Welche der folgenden Maßnahmen sollte die nächste Bundesregierung aus Ihrer Sicht umsetzen?“

KLIMASCHUTZ UND NACHHALTIGKEIT - 2021

Verbraucher:innen sehen vor allem Wirtschaft und Politik, aber auch sich selbst in der Verantwortung.



Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 9: „Klimaschutz und Nachhaltigkeit werden bestimmende Themen für die Politik der nächsten Jahre sein. Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu?“

verbraucherzentrale

Bundesverband

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Str. 17
10969 Berlin
info@vzbv.de
www.vzbv.de