



verbraucherzentrale

Bundesverband

VERBRAUCHERREPORT 2023

Die Lage der Verbraucher:innen

ÜBER UNS

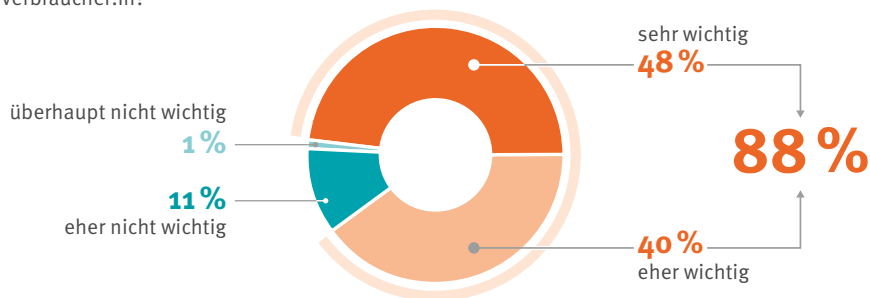
Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucher:innen in Deutschland – unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen. Der vzbv setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschaft und Wirtschaft ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher:innen im Mittelpunkt stehen. Als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen und mehr als 25 weiteren verbraucherpolitischen Verbänden bündelt der vzbv die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz in Deutschland und Europa.

ÜBER DEN VERBRAUCHERREPORT

Wie gut fühlen sich Verbraucher:innen in ihrem alltäglichen Leben geschützt? Welche Probleme und Sorgen treiben sie um? Wen sehen sie beim Thema Verbraucherschutz in der Verantwortung? Antworten auf diese Fragen gibt der jährliche Verbraucherreport des vzbv. Mit einer repräsentativen Umfrage und weiteren Erkenntnissen aus der Marktbeobachtung, Rechtsdurchsetzung und Projekten zeichnet er ein genaues Bild zur Lage der Verbraucher:innen und zum Zustand des Verbraucherschutzes in Deutschland.

VERBRAUCHERSCHUTZ WICHTIG FÜR SICHERHEIT

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



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: April 2023



„Der Verbraucherreport 2023 des vzbv zeigt deutlich: Die Verbraucherkrise ist noch lange nicht vorbei. Finanzielle Sorgen zwingen die Menschen, in allen Bereichen des Alltags zu sparen: vom Energieverbrauch bis zum Kauf von Lebensmitteln. Die Mehrheit fühlt sich mit den finanziellen Sorgen alleingelassen. Hier muss die Bundesregierung dringend nachsteuern und für mehr Sicherheit sorgen.“

Ramona Pop,
Vorständin des vzbv



VERBRAUCHERSCHUTZ IM LAUFE DER ZEIT

Verbraucherschutz besonders für junge Menschen wichtig

Verbraucherschutz ist hochrelevant – das zeigt, wie in den vergangenen Jahren, auch der aktuelle Verbraucherreport: Für 88 Prozent ist Verbraucherschutz sehr bzw. eher wichtig für ihre persönliche Sicherheit. Trotz anhaltender Krisen sieht eine deutliche Mehrheit der Befragten (72 Prozent) ihre Interessen als Verbraucher:innen eher gut bzw. sehr gut geschützt.

Besonders Jüngere messen Verbraucherschutz eine hohe Bedeutung bei: Für 92 Prozent der Befragten im Alter von 14 bis 29 ist Verbraucherschutz sehr oder eher wichtig für die persönliche Sicherheit, bei den 30- bis 44-Jährigen sind es sogar 94 Prozent. Eine große Mehrheit von ihnen (84 Prozent der 14- bis 29-Jährigen, 78 Prozent der 30- bis 44-Jährigen) fühlt sich eher gut bzw. sehr gut geschützt.

Geringes Vertrauen in die Politik

Ein Großteil der Befragten (82 Prozent) sieht die Politik in sehr oder eher starkem Maße in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher:innen zu schützen. Gleichzeitig vertrauen lediglich 22 Prozent der Befragten der Politik sehr bzw. eher stark, wenn es um den Schutz ihrer Verbraucherinteressen geht.

Diese große Diskrepanz zwischen Vertrauen und Verantwortung ist seit Jahren nahezu unverändert.

Verbraucherorganisationen schützen Verbraucherinteressen

Verbraucherorganisationen stehen in der Verantwortung, wenn es um den Schutz von Verbraucherinteressen geht. Dieser Meinung sind knapp acht von zehn Befragten (79 Prozent). Dabei ist auch das Vertrauen in sie groß: 68 Prozent der Menschen vertrauen Verbraucherorganisationen sehr stark bzw. eher stark, wenn es um den Schutz ihrer Interessen geht. Lediglich Familie und Freund:innen vertrauen mehr Menschen beim Thema Verbraucherschutz (86 Prozent).

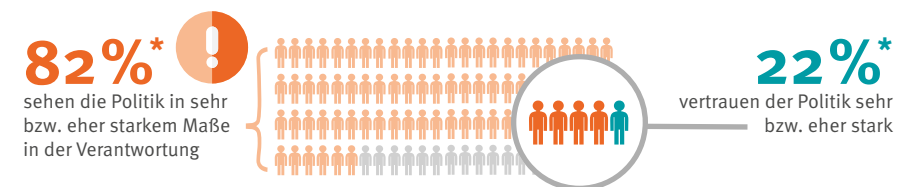
Dauerbaustelle Digitales

Den größten Handlungsbedarf sehen die Menschen beim Thema Internet und Digitalisierung. Gut die Hälfte der Befragten (51 Prozent) sehen ihre Interessen als Verbraucher:innen bei diesem Thema eher nicht gut oder gar nicht geschützt. Das deckt sich mit den Erfahrungen in den Verbraucherzentralen: Drei von zehn Beschwerden bezogen sich im Jahr 2022 auf den Bereich Digitales.

Politik muss ihrer Verantwortung gerecht werden

Verbraucherschutz gibt den Menschen Sicherheit. Gerade in der Krise müssen die Alltagsprobleme der Menschen daher in den Mittelpunkt der politischen Arbeit rücken. Die Politik muss ihrer Verantwortung beim Verbraucherschutz gerecht werden.

WENIG VERTRAUEN IN DIE POLITIK BEIM VERBRAUCHERSCHUTZ



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: April 2023 | *Zusammenfassung von zwei Befragungsergebnissen

INFLATION UND STEIGENDE PREISE



Mehrheit fühlt sich alleingelassen

Inflation und Energiekrise führen zu Unsicherheit und Sorgen bei den Menschen. Knapp zwei Drittel der Befragten (64 Prozent) fühlen sich von der Bundesregierung mit den hohen Preisen alleingelassen.

Entsprechend bleibt das empfundene Schutzniveau im Bereich Strom und Heizen niedrig: Wie im Vorjahr sehen 47 Prozent der Befragten die eigenen Interessen eher nicht gut oder gar nicht geschützt. Auch im Bereich Lebensmittel und Ernährung bleibt die Unzufriedenheit auf hohem Niveau: Gut ein Drittel der Menschen (35 Prozent) sieht ihre Interessen hier eher nicht gut bzw. gar nicht geschützt.

Krisen schränken Konsumverhalten ein

Aufgrund der steigenden Preise sparen und verzichten die Menschen in vielen Lebensbereichen. Gut drei Viertel (76 Prozent) sparen beim Energieverbrauch. Zudem gibt die Mehrheit an, seltener in Restaurants oder Bars zu gehen (61 Prozent) oder in den Urlaub zu fahren (56 Prozent). 44 Prozent der Menschen sparen aufgrund der gestiegenen Preise beim Kauf von Lebensmitteln.

Ein Großteil der Befragten (87 Prozent) stimmt der Aussage (voll und ganz oder eher) zu, dass steigende Preise insbesondere für einkommensschwache Verbraucher:innen durch staatliche Entlastungen abgefedert werden. 80 Prozent stimmen zu, dass gesunde Lebensmittel wie Obst, Gemüse und Hülsenfrüchte von der Mehrwertsteuer befreit werden sollten.

Gesunde Ernährung ermöglichen

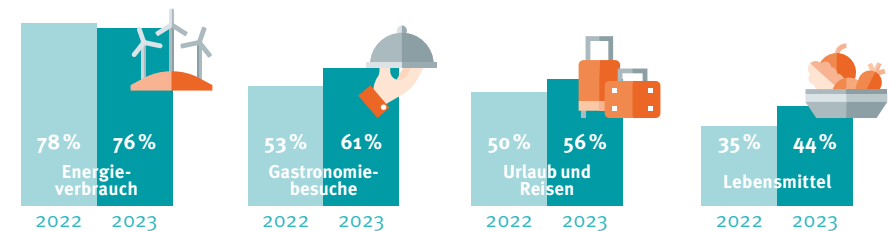
Eine gesunde, abwechslungsreiche und nachhaltige Ernährung darf in Deutschland keine Frage des Geldbeutels sein. Die Abschaffung der Mehrwertsteuer auf Obst, Gemüse und Hülsenfrüchte ist überfällig.

Beschwerden und Beratungsbedarf steigen

Die Beschwerden der Verbraucher:innen sind im Jahr 2022 auf über 240.000 angestiegen – zehn Prozent mehr als im Vorjahr. Besonders deutlich ist der Anstieg im Bereich Strom und Gas. Hier haben sich die Beschwerden auf knapp 56.000 annähernd verdreifacht. Auch der Beratungsbedarf der Menschen steigt spürbar. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale führte im vergangenen Jahr rund 280.000 Beratungen durch – das sind 100.000 mehr als 2021.

Im Jahr 2022 sprach der vzbv 45 Abmahnungen gegen Energieanbieter aus – mehr als doppelt so viele wie im Vorjahr. Hinzu kommen drei Musterfeststellungsklagen.

EINSCHRÄNKUNGEN AUFGRUND STEIGENDER PREISE



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: jeweils 1.500 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum August 2022, April 2023 | Mehrfachnennungen möglich | Darstellung ausgewählter Antworten



MOBILITÄT DER ZUKUNFT GESTALTEN



ÖPNV – zentraler Baustein der Zukunft der Mobilität

Mit Blick auf die Zukunft der Mobilität ist eine deutliche Mehrheit (91 Prozent) voll und ganz oder eher der Meinung, dass die Bundesregierung stärker in den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) investieren muss. Für 82 Prozent muss Mobilität auch ohne eigenes Auto möglich sein.

Vorbehalte bei Weitergabe von Mobilitätsdaten

Die Nutzung von Mobilitätsdaten kann den Verkehr klimaverträglicher und sicherer machen. Davon sind fast zwei Drittel der Befragten (65 Prozent) voll und ganz oder eher überzeugt. Trotzdem sind die meisten nicht uneingeschränkt zur Weitergabe dieser Daten bereit. Die Bereitschaft besteht am ehesten, wenn dadurch der Verkehrsfluss besser geplant und gelenkt werden könnte (47 Prozent) oder wenn die Wahl des Verkehrsmittels und die Routenplanung vereinfacht würden (47 Prozent).

Junge Menschen sehen dagegen öfter Potenzial in Mobilitätsdaten: 79 Prozent der befragten 14- bis 29-Jährigen stimmen zu, dass die Nutzung von Mobilitätsdaten den Verkehr klimaverträglicher und sicherer macht. Entsprechend höher ist auch die Bereitschaft junger Befragter, Daten zu teilen. Sie sind am ehesten dazu

bereit, wenn es ihnen hilft, Kosten zu sparen (61 Prozent), oder wenn die Wahl des Verkehrsmittels und die Routenplanung vereinfacht würden (59 Prozent).

Mobilität verbraucherfreundlich gestalten

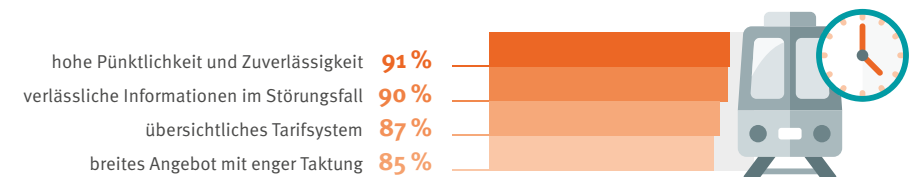
Die Bundesregierung muss Mobilität verbraucherfreundlich und klimaverträglicher gestalten. Der öffentliche Nahverkehr muss dafür ausgebaut und attraktiver werden. Es braucht mehr Anstrengungen von Bund, Ländern und Anbietern.

Starker Verbraucherschutz auf Reisen

73 Prozent der Menschen fühlen sich im Bereich Reisen und Verkehr sehr bzw. eher gut geschützt. Für Flugreisen wünschen sich gut neun von zehn Befragten (92 Prozent), dass Fluggäste sowohl bei Flugausfall als auch bei Verspätung schnell und automatisiert entschädigt werden. Dass es hier viel Ärger gibt, zeigt auch die Anzahl der Beschwerden in den Verbraucherzentralen. Im Bereich Reisen sind Probleme bei der Rückerstattung von abgesagten Flügen seit Jahren der häufigste Beschwerdegrund.

Eine verpflichtende Insolvenzabsicherung fordern knapp neun von zehn Befragten (88 Prozent „stimme voll und ganz bzw. eher zu“). Zudem plädiert die Mehrheit der Menschen (63 Prozent) dafür, das Prinzip Vorkasse beim Fliegen abzuschaffen: Fluggäste sollten bei Flugbuchung nur eine Anzahlung leisten und den Rest des Ticketpreises erst kurz vor Abflug bezahlen müssen.

KRITERIEN FÜR EINEN ATTRAKTIVEN ÖPNV



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: April 2023 | Darstellung ausgewählter Antworten

DIE MÄRKTE IM BLICK

Ärger mit dem Stromanbieter oder ungewollter Handyvertrag – die Verbraucherzentralen sind für Verbraucher:innen oft die erste Anlaufstelle, wenn sie Probleme mit Produkten oder Anbietern haben. Der vzbv wertet diese Anfragen und Beschwerden systematisch aus. Zusätzlich führt er regelmäßig Untersuchungen durch, um einen besseren Überblick über die Märkte zu erhalten. So kann der vzbv Missstände früh erkennen und dagegen vorgehen.

240.098

Beschwerden haben die Verbraucherzentralen im Jahr 2022 erfasst

Im Vergleich zum Vorjahr haben die Beschwerden um zehn Prozent zugenommen. Bei Strom und Gas war der Anstieg besonders groß. Binnen eines Jahres haben sich die Beschwerden hier auf knapp 56.000 nahezu verdreifacht.



DIGITALES

72.837 Beschwerden

Zu langsames Internet, Fake-Shops oder Probleme mit Mobilfunkverträgen: In keinem Segment gibt es so viele Beschwerden wie im digitalen Bereich. Sie machen 30 Prozent der Gesamtbeschwerden aus. Seit Jahren sind untergeschobene Internet-, Festnetz- und Handyverträge das Hauptärgernis. Auf Platz zwei folgen untergeschobene Verträge bei Dating- und Erotik-Plattformen.



ENERGIE

60.921 Beschwerden

Die Energiekrise ist in den Verbraucherzentralen weiter spürbar. Der Ärger mit Strom- und Gasanbietern hat deutlich zugenommen. Im Jahr 2022 haben sich allein die Beschwerden über Preiserhöhungen im Vergleich zum Vorjahr mehr als verfünffacht. Auch über zu hohe Abschläge oder untergeschobene Verträge beschwerten sich die Verbraucher:innen zunehmend.



FINANZEN

32.483 Beschwerden

Ändern sich Gebühren oder Klauseln von Banken, sind Verbraucher:innen die Konsequenzen nicht immer klar. Besonders häufig beschwerten sich Verbraucher:innen über Zinsanpassungen von laufenden Sparverträgen. Sie machen 19 Prozent aller Beschwerden im Finanzbereich aus. Ein weiteres Ärgernis sind Preiserhöhungen von Girokonten (6 Prozent aller Beschwerden im Finanzbereich).



MOBILITÄT & REISEN

15.704 Beschwerden

Der Start in den Urlaub klappt nicht immer wie geplant. Wenn Flüge oder Pauschalreisen abgesagt werden, haben viele Verbraucher:innen Mühe, ihr Geld zurückzubekommen. Fast jede achte Beschwerde im Bereich Mobilität und Reise bezieht sich auf dieses Problem (12 Prozent). Ärger bereiten Verbraucher:innen auch Leistungsänderungen, keine Rückzahlungen oder hohe Stornokosten bei Pauschalreisen.



GESUNDHEIT & PFLEGE

5.339 Beschwerden

Wer krank oder pflegebedürftig ist, braucht schnell und unkompliziert Hilfe. Umso ärgerlicher, wenn sich Kranken- oder Pflegekassen sperren. Mehr als vier von zehn Beschwerden im Gesundheits- und Pflegebereich entfallen auf diese Kostenträger (45 Prozent). Zu den häufigsten Gründen gehören Probleme bei der Beitragsbemessung oder Probleme mit dem Bescheid.



LEBENSMITTEL

4.362 Beschwerden

Viele Menschen greifen regelmäßig zu Nahrungsergänzungsmitteln. Das haben unseriöse Anbieter längst erkannt. Daher gehören Vitamine und ähnliche Präparate zu den Produkten, über die sich Verbraucher:innen am häufigsten beschwerten (21 Prozent aller Beschwerden im Lebensmittelbereich). Hauptgründe: untergeschobene Verträge und irreführende Werbung.

DATENGRUNDLAGE & METHODIK

Repräsentative Umfrage

Für den Verbraucherreport führte forsa im Auftrag des vzbv eine repräsentative Telefonumfrage mit 1.500 Personen durch (CATI Dual-Frame). Berücksichtigt wurden alle deutschsprachigen Menschen ab 14 Jahren in Privathaushalten in Deutschland. Erhebungszeitraum des aktuellen Verbraucherreports war der 11. bis 27. April 2023. Die statistische Fehlertoleranz liegt bei maximal +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.

Marktbeobachtung

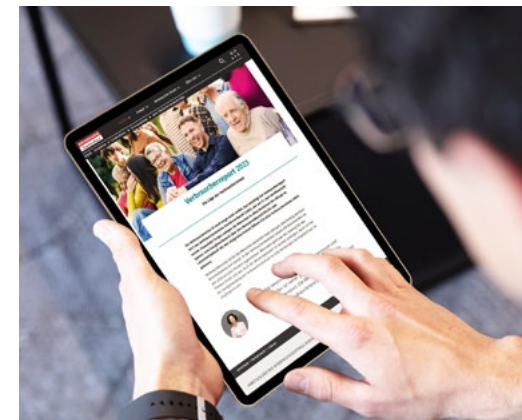
Die Expert:innen des vzbv beobachten das Marktgeschehen und sammeln Hinweise auf Fehlentwicklungen und Missstände. Grundlage bilden insbesondere die Anfragen und Beschwerden aus den bundesweit 16 Verbraucherzentralen. Diese werden in der Vorgangserfassung dokumentiert und anschließend quantitativ ausgewertet. Hinzu kommen besonders auffällige Fälle aus der Verbraucherberatung, die sich der vzbv qualitativ genauer anschaut.



WEITERE INFORMATIONEN

Auf der Webseite des vzbv finden Sie die ausführlichen Ergebnisse des Verbraucherreports sowie weitere Zahlen, Daten und Fakten zur Lage der Verbraucher:innen – anschaulich aufbereitet mit Infografiken und einem Video. Dort erfahren Sie noch mehr über die alltäglichen Sorgen und Probleme der Menschen und die Arbeit des Verbraucherzentrale Bundesverbands.

www.verbraucherreport.de



PRESSESTELLE

Service für Journalist:innen
Leiterin Team Kommunikation
und Pressesprecherin: Franka Kühn

(030) 258 00-525
Presse@vzbv.de
www.vzbv.de



DER VZBV IN DEN SOZIALEN MEDIEN



@vzbv



@vzbv



@verbraucherzentrale
@social.bund.de



Ramona Pop

Twitter & Instagram
@RamonaPop

IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin
Tel.: (030) 258 00-0
Fax: (030) 258 00-518
info@vzbv.de
www.vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Ramona Pop, Vorstandin
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Redaktion und Text:

Carolin Modla & Thomas Rächle
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG
www.dmkzwo.de

Korrektorat:

Veronika Roman
www.lektorat.koeln

Druck:

Buch- und Offsetdruckerei Häuser GmbH & Co. KG
www.haeuserdruck.de

Redaktionsschluss:

Juni 2023

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
© 2023 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Fotonachweis Titel und weitere Bilder:

Titel: istock.com, Urheber: Sabrina Bracher
Seite 3: vzbv, Urheber: dpa picture-alliance
Seite 4: istock.com, Urheber: georgeclerk
Seite 6: istock.com, Urheber: Eva Katalin
Seite 8: istock.com, Urheber: Geber86
Seite 12: istock.com, Urheber: ipopba
Seite 13: freepik.com, Urheber: creativewizard
Seite 13: vzbv, Urheber: Gert Baumbach

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband