



Verbraucherzentrale
Bundesverband

forsa.

Verbraucherreport 2025

Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung

29.10.2025



Verbraucherzentrale
Bundesverband

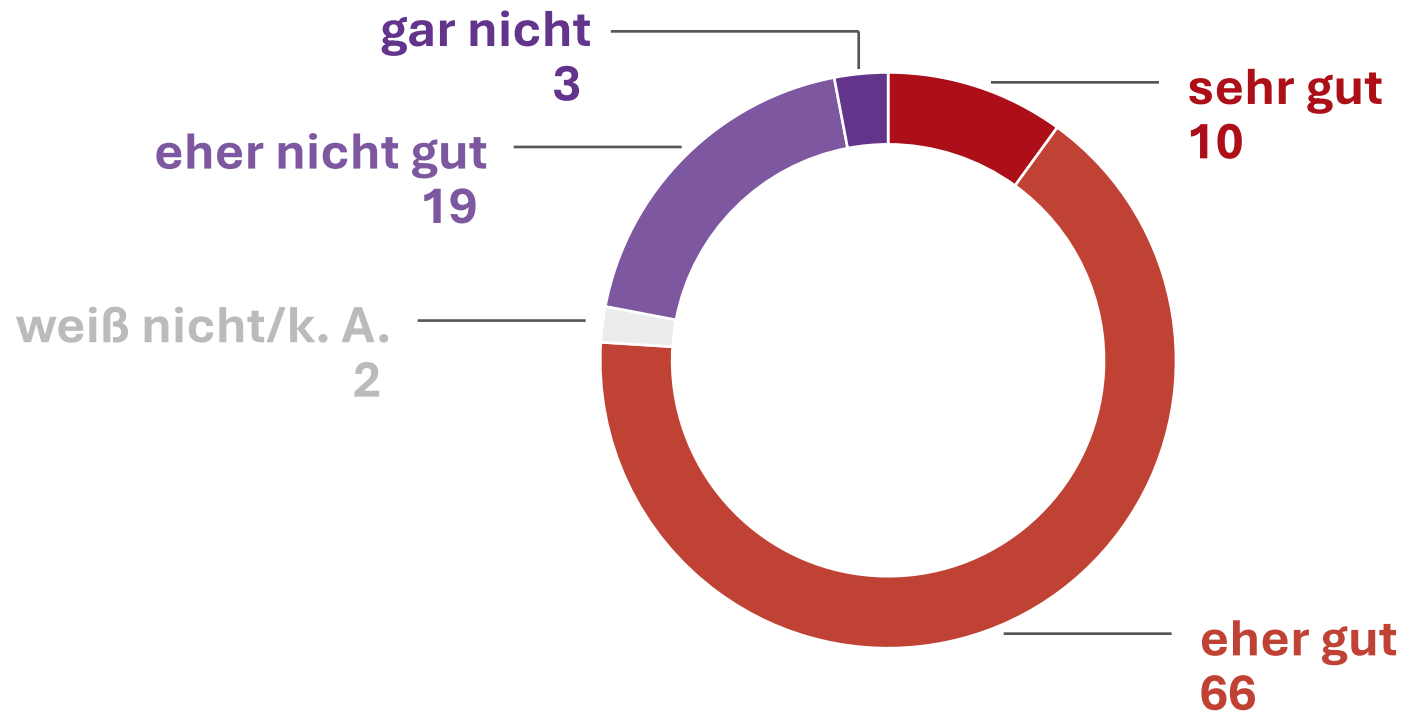
Untersuchungsdesign

Befragungsmethode:	Computergestützte Telefoninterviews (CATI) anhand eines strukturierten Fragebogens auf Basis einer Dual-Frame-Stichprobe
Grundgesamtheit:	Die in Privathaushalten in Deutschland lebenden deutschsprachigen Personen ab 14 Jahre
Stichprobengröße:	1.503 Personen
Befragungszeitraum:	1. bis 12. September 2025
Gewichtung:	Gewichtung der Personenstichprobe nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual-Frame-Gewicht
Institut:	forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH, Berlin
Statistische Fehlertoleranz:	max. $\pm$ 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
Hinweise:	Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen. Ebenso kann die Summe mehrerer Antwortkategorien rundungsbedingt von der Addition der dargestellten Einzelwerte abweichen.

Schutz von Verbraucherinteressen – 2025

Gut drei Viertel der Befragten (76 Prozent) sind aktuell der Ansicht, dass ihre Verbraucherinteressen sehr gut oder eher gut geschützt sind.

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

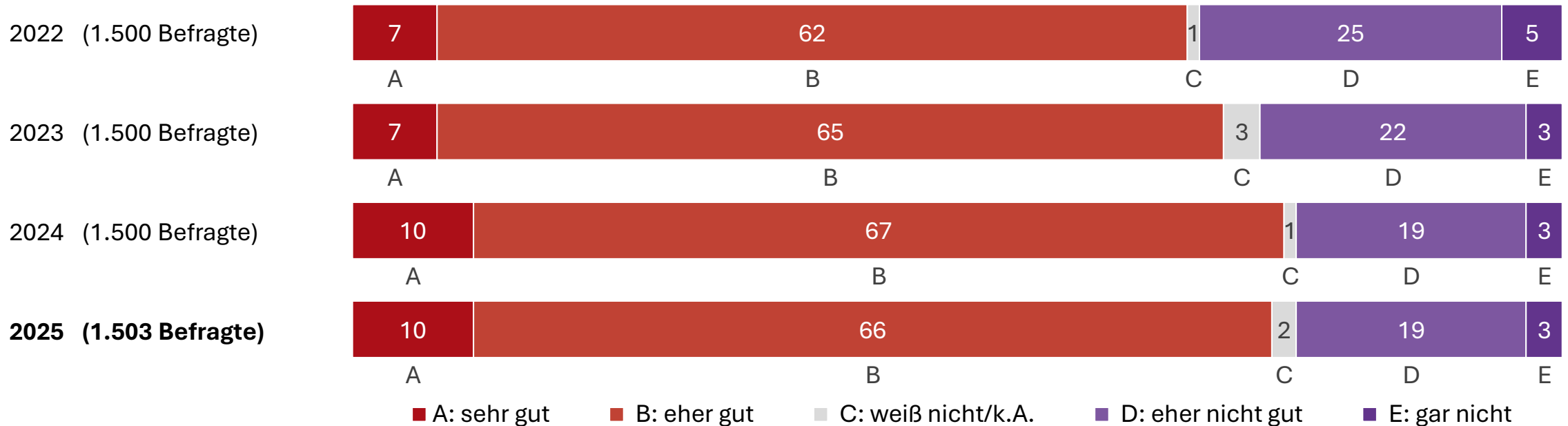


Basis: 1.503 Befragte
Frage: „Wenn Sie einmal an Verbraucherschutz in Deutschland ganz allgemein denken: Wie gut meinen Sie sind Ihre Interessen als Verbraucher in Deutschland in den folgenden Bereichen geschützt?“ (Angaben in Prozent)

Schutz von Verbraucherinteressen – Zeitvergleich

76 Prozent sind aktuell der Auffassung, dass ihre Verbraucherinteressen (sehr bzw. eher) gut geschützt sind. Dieser Anteil entspricht praktisch dem Vorjahr.

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

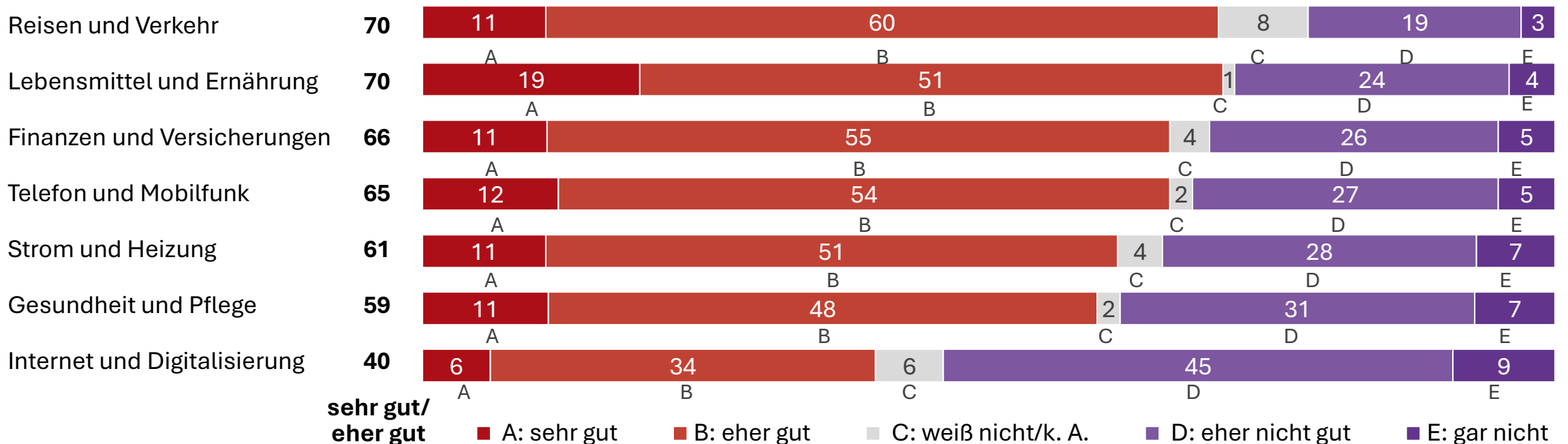


Basis: 1.500 – 1.503 Befragte
Frage: „Wenn Sie einmal an Verbraucherschutz in Deutschland ganz allgemein denken: Wie gut meinen Sie sind Ihre Interessen als Verbraucher in Deutschland in den folgenden Bereichen geschützt?“ (Angaben in Prozent)

Schutz von Verbraucherinteressen in Lebensbereichen – 2025

Im Bereich «Internet und Digitalisierung» fällt das empfundene Schutz-Niveau deutlich geringer aus als in den übrigen untersuchten Lebensbereichen.

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



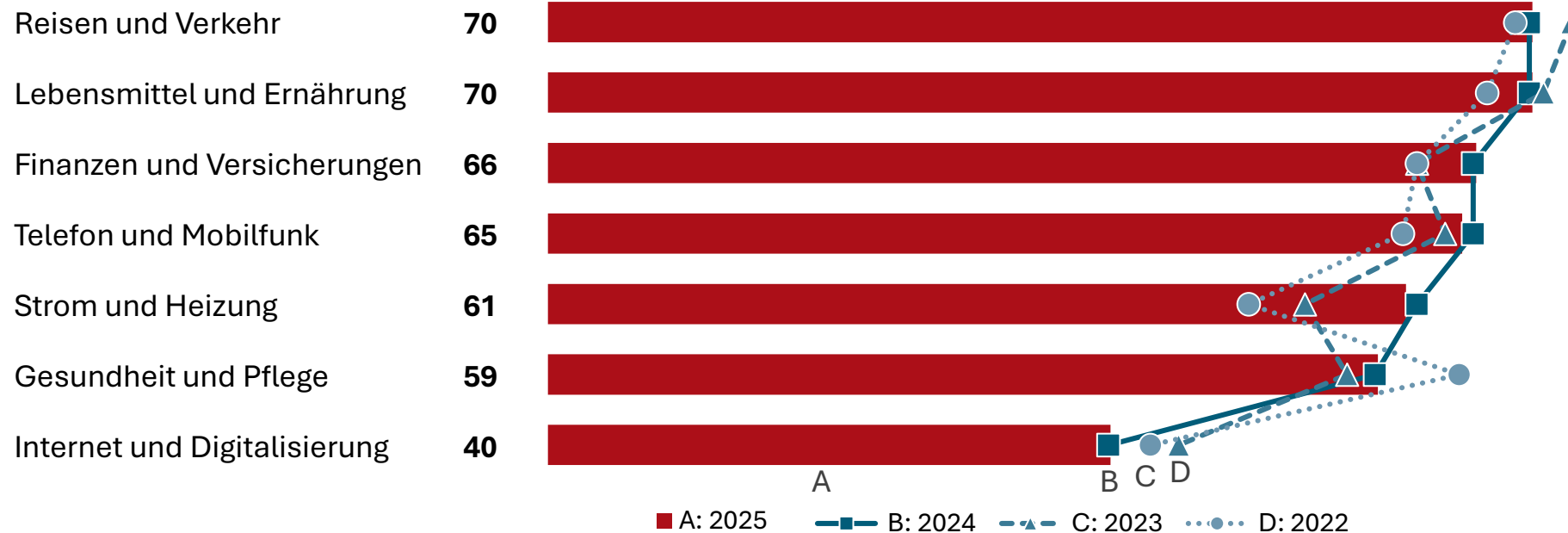
Basis: 1.503 Befragte

Frage: „(...): Wie gut meinen Sie sind Ihre Interessen als Verbraucher in Deutschland in den folgenden Bereichen geschützt?
Wie gut sind Ihre Interessen geschützt im Bereich ...?“ (Angaben in Prozent)

Schutz von Verbraucherinteressen in Lebensbereichen – Zeitvergleich

In den Bereichen «Gesundheit und Pflege» sowie «Internet und Digitalisierung» lag das empfundene Schutz-Niveau in 2022 erkennbar höher.

Die Interessen als Verbraucher sind im jeweiligen Lebensbereich sehr gut/eher gut geschützt ...



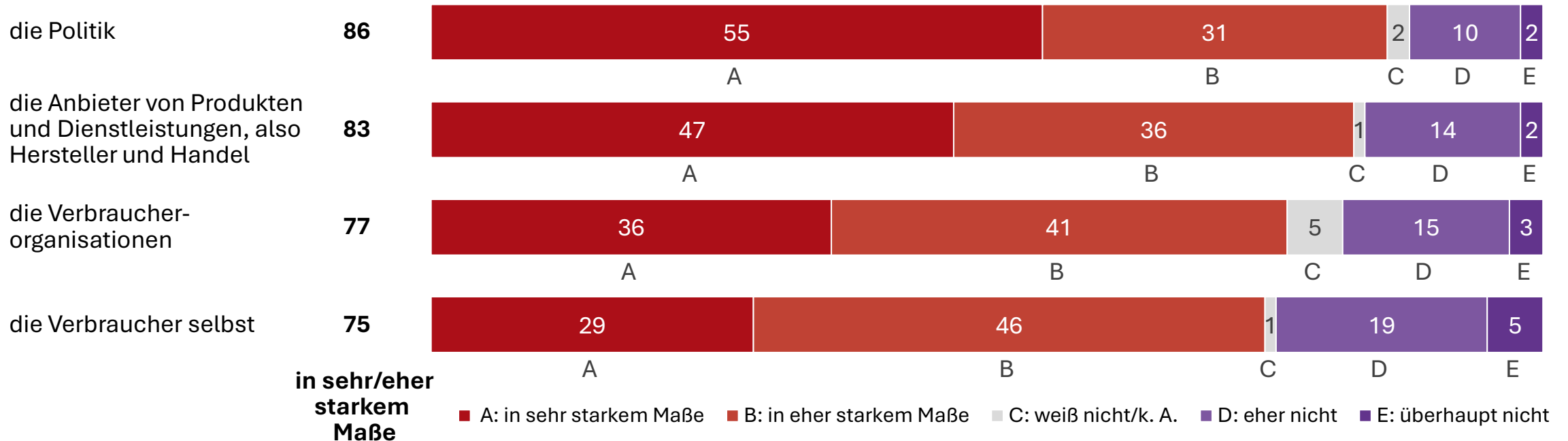
Basis: 1.500 – 1.503 Befragte

Frage: „(...): Wie gut meinen Sie sind Ihre Interessen als Verbraucher in Deutschland in den folgenden Bereichen geschützt?
Wie gut sind Ihre Interessen geschützt im Bereich ...?“ (Angaben in Prozent)

Verantwortung für den Verbraucherschutz – 2025

Der Schutz der Verbraucherinteressen liegt nach Ansicht der Befragten in hohem Maße in der Verantwortung der Politik, aber auch der Anbieter.

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



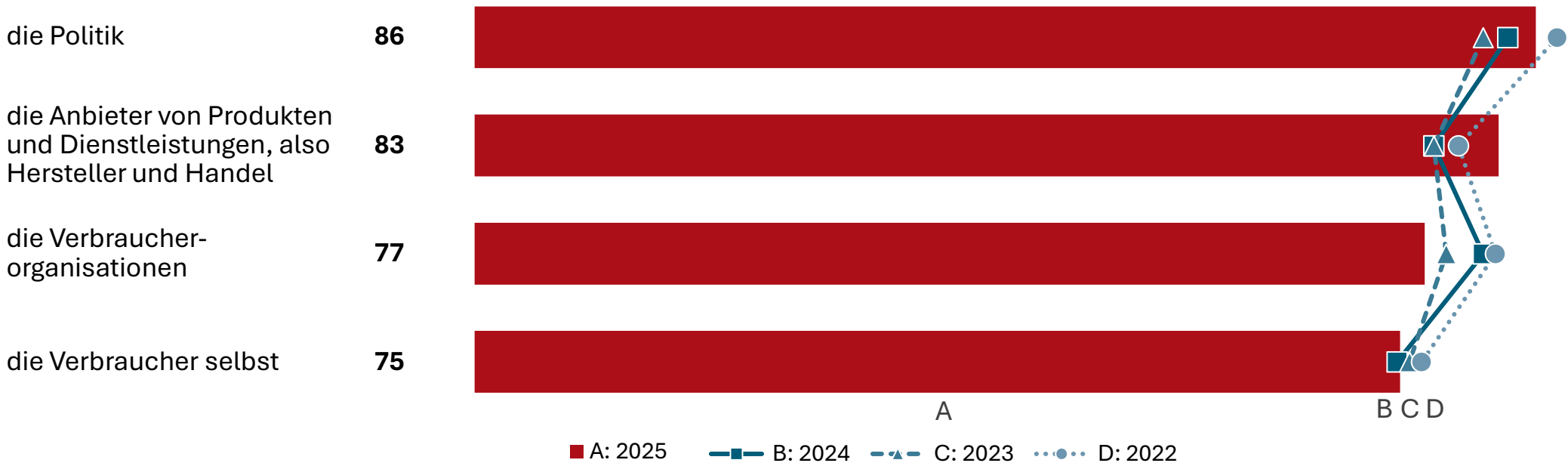
Basis: 1.503 Befragte

Frage: „(...): 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?“ (Angaben in Prozent)

Verantwortung für den Verbraucherschutz – Zeitvergleich

Die Befragten schreiben der Politik sowie den Anbietern aktuell eine höhere Verantwortung zu als noch im Vorjahr.

Für den Schutz der Interessen der Verbraucher in Deutschland sind in sehr/eher starkem Maße verantwortlich ...

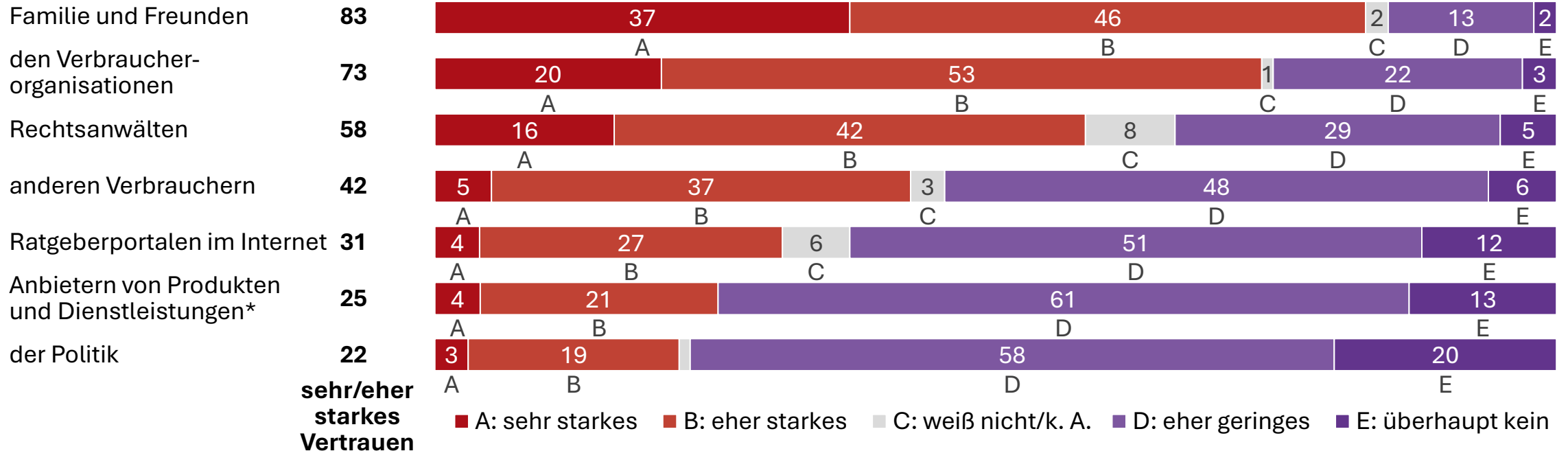


Basis: 1.500 – 1.503 Befragte
Frage: „(...): Inwieweit sind die folgenden Akteure Ihrer Meinung nach dafür verantwortlich, die Interessen der Verbraucher in Deutschland zu schützen? In sehr starkem Maße verantwortlich, in eher starkem Maße, eher nicht oder überhaupt nicht verantwortlich?“ (Angaben in Prozent)

Vertrauen zu Personen und Institutionen beim Verbraucherschutz – 2025

**Das größte Vertrauen genießen beim Verbraucherschutz Freunde und Familie.
Verbraucherorganisationen folgen - mit deutlichem Abstand - an zweiter Stelle.**

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

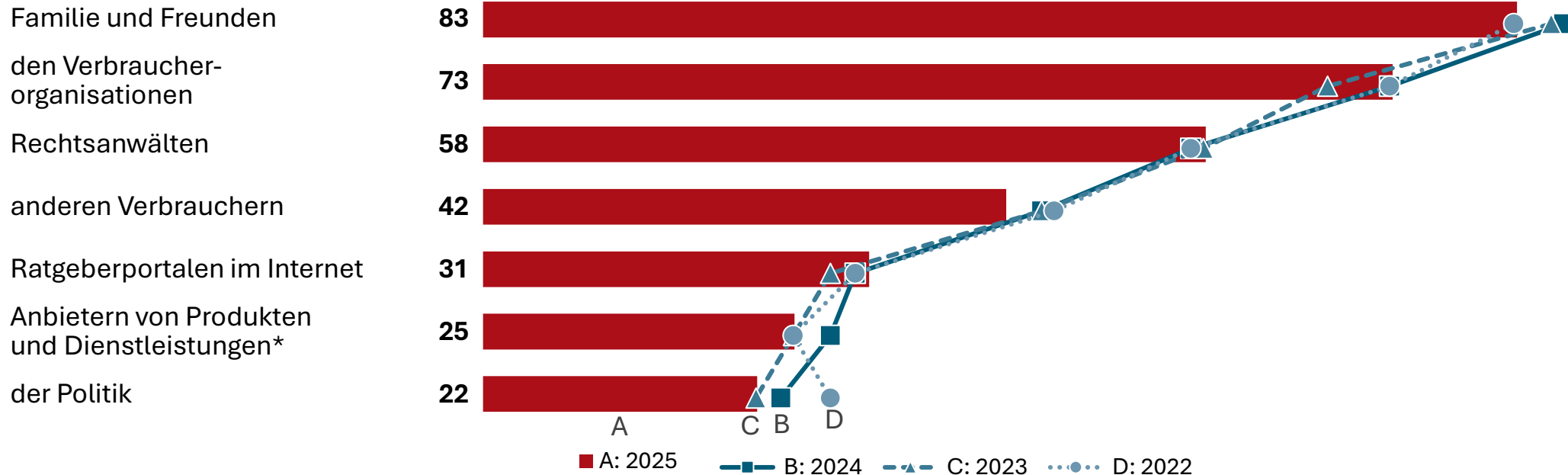


Basis: 1.503 Befragte | * also Hersteller und Handel
Frage: „Wie stark vertrauen Sie beim Thema Verbraucherschutz den folgenden Personen oder Institutionen?“
(Angaben in Prozent)

Vertrauen zu Personen und Institutionen beim Verbraucherschutz – Zeitvergleich

Die Rangfolge der Gruppen und Institutionen, die das höchste Vertrauen genießen, unterscheidet sich im Zeitverlauf nur geringfügig.

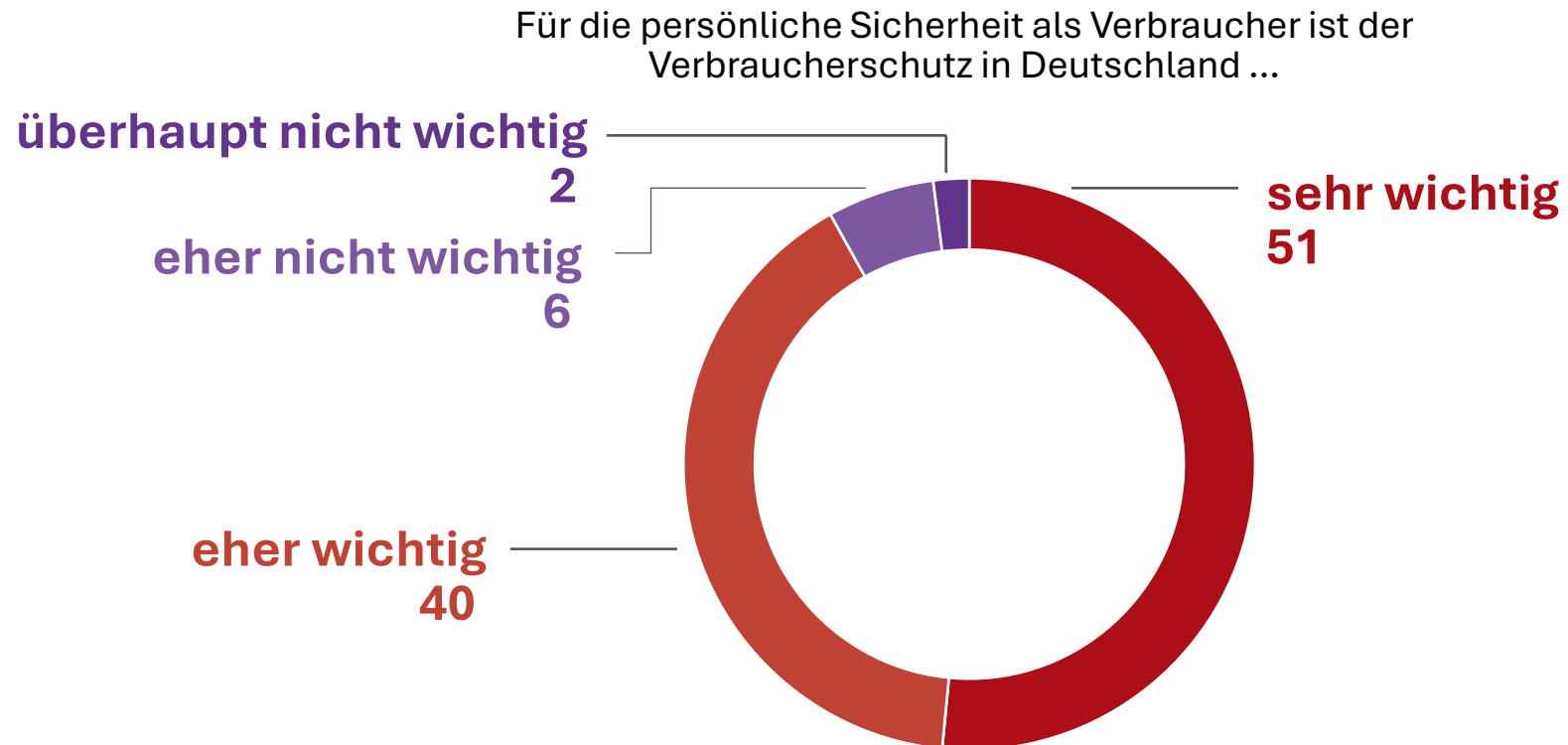
Es haben beim Thema Verbraucherschutz zu den jeweiligen Personen oder Institutionen sehr/eher starkes Vertrauen



Basis: 1.500 – 1.503 Befragte | * also Hersteller und Handel
Frage: „Wie stark vertrauen Sie beim Thema Verbraucherschutz den folgenden Personen oder Institutionen?“
(Angaben in Prozent)

Wichtigkeit des Verbraucherschutzes – 2025

Das Thema Verbraucherschutz hat für die Bürger:innen eine sehr hohe Relevanz.

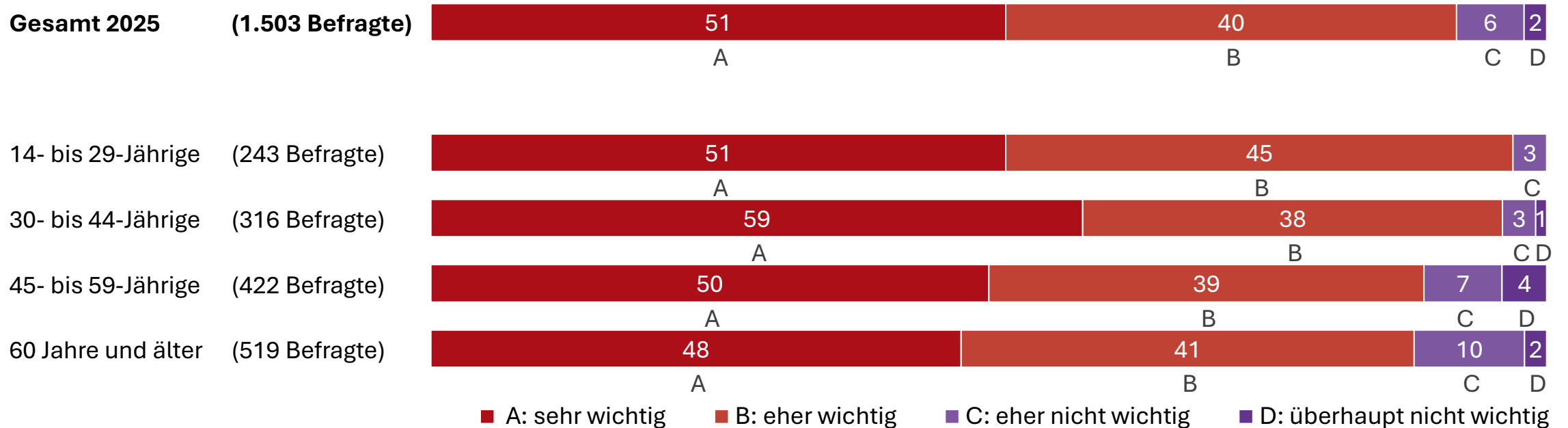


Basis: 1.503 Befragte
Frage: „Wie wichtig ist der Verbraucherschutz hier in Deutschland für Ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher?“
(Angaben in Prozent)

Wichtigkeit des Verbraucherschutzes – Altersgruppen

Die sehr hohe Wichtigkeit des Verbraucherschutzes wird von allen Altersgruppen betont.

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



Basis: 1.503 Befragte
Frage: „Wie wichtig ist der Verbraucherschutz hier in Deutschland für Ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher?“
(Angaben in Prozent)

Wichtigkeit des Verbraucherschutzes – Zeitvergleich

Auch im Zeitverlauf zeigt sich deutlich die sehr hohe Wichtigkeit, die dem Verbraucherschutz aus Sicht der Bürger:innen zukommt.

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

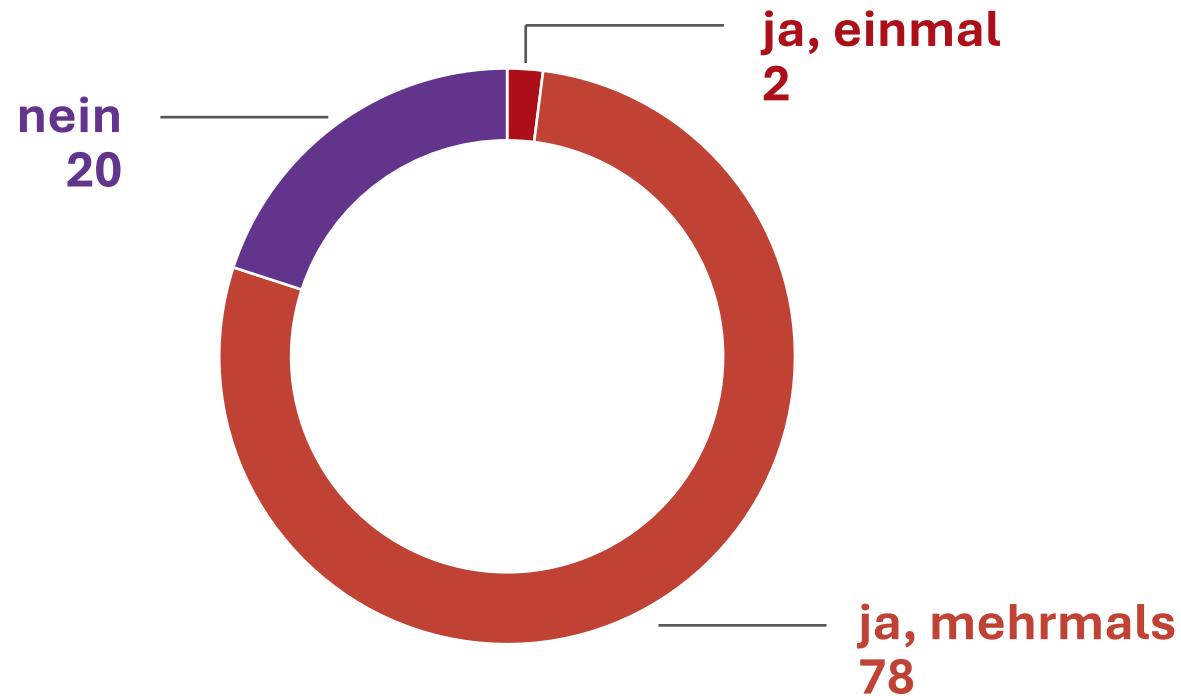


Basis: 1.500 – 1.503 Befragte
Frage: „Wie wichtig ist der Verbraucherschutz hier in Deutschland für Ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher?“
(Angaben in Prozent)

Online-Einkauf in den letzten 2 Jahren

Acht von zehn Befragten geben an, in den letzten zwei Jahren online Einkäufe getätigt zu haben.

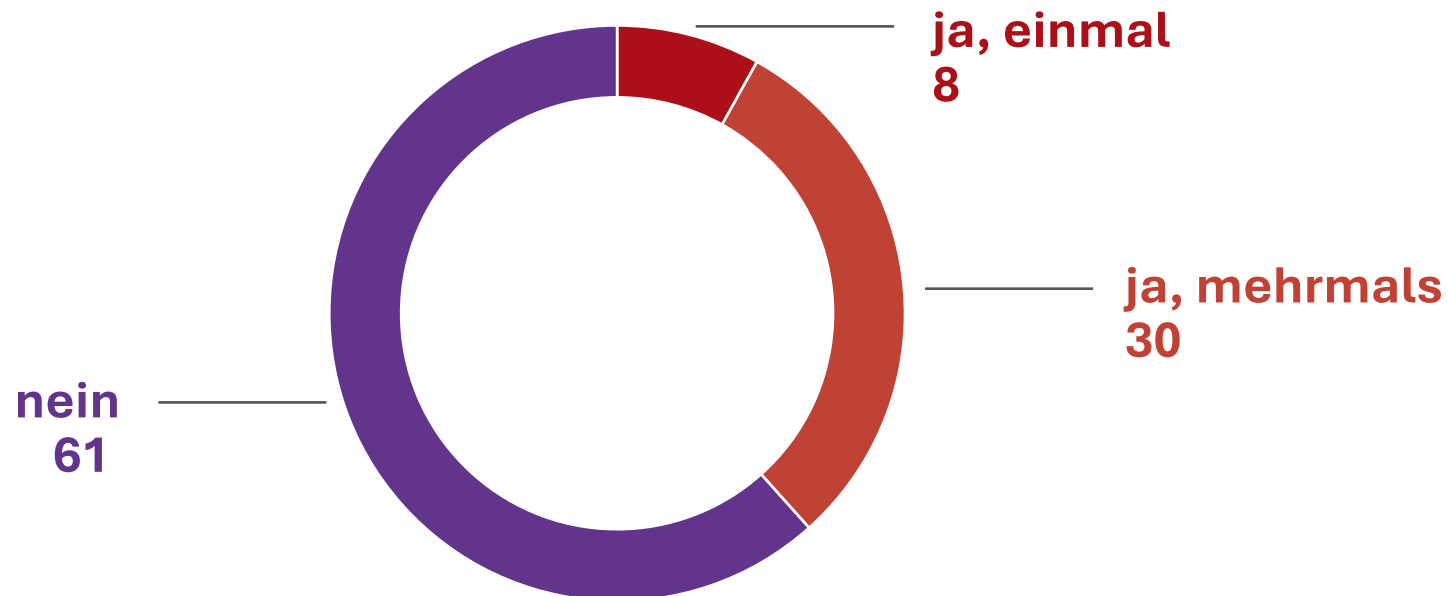
Es haben in den letzten zwei Jahren online eingekauft ...



Online-Einkauf und später zahlen in den letzten 2 Jahren

Knapp vier von zehn Online-Käufern haben bereits einmal oder mehrmals später bezahlt oder eine Kredit- oder Ratenzahlung in Anspruch genommen.

Es haben in den letzten zwei Jahren online eingekauft und
erst später oder mit Kredit- / Ratenzahlung bezahlt...



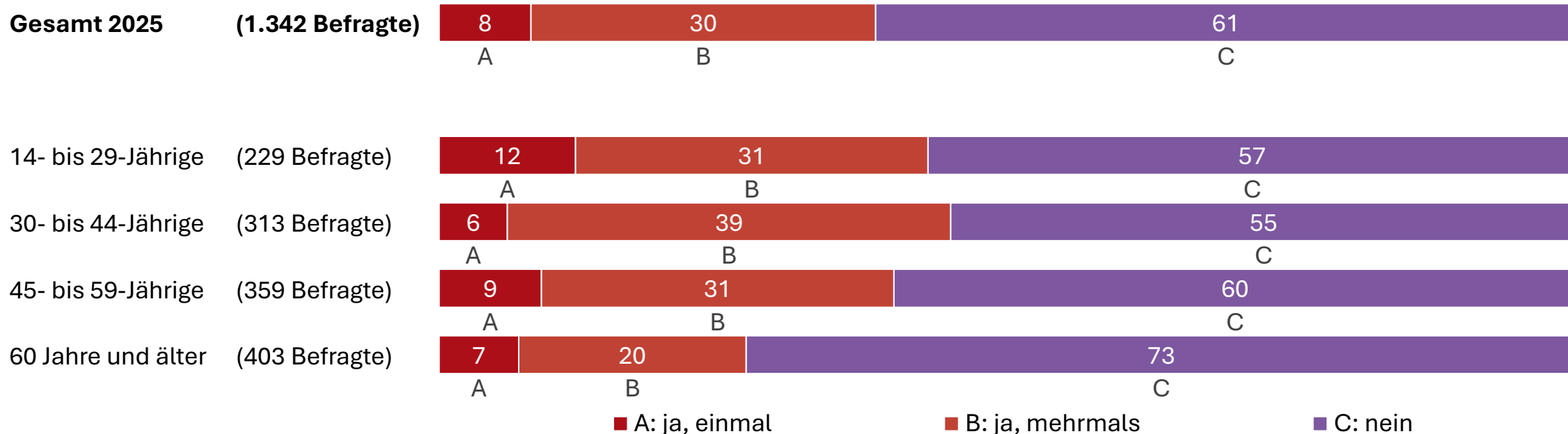
Basis:
Frage:

1.342 Befragte, die in den letzten zwei Jahren Online-Käufe getätigt haben
„Haben Sie in den letzten zwei Jahren etwas online eingekauft und erst später bezahlt, etwa weil die Zahlung erst 30 Tage später erfolgen musste oder durch Kredit- oder Ratenzahlung?“ (Angaben in Prozent)

Online-Einkauf und später zahlen in den letzten 2 Jahren – Altersgruppen

Online-Shopper der Altersgruppe 60 Jahre und älter unterscheiden sich in ihrem Bezahl-Verhalten erkennbar von jüngeren Befragten.

Es haben in den letzten zwei Jahren online eingekauft und erst später oder mit Kredit- / Ratenzahlung bezahlt ...

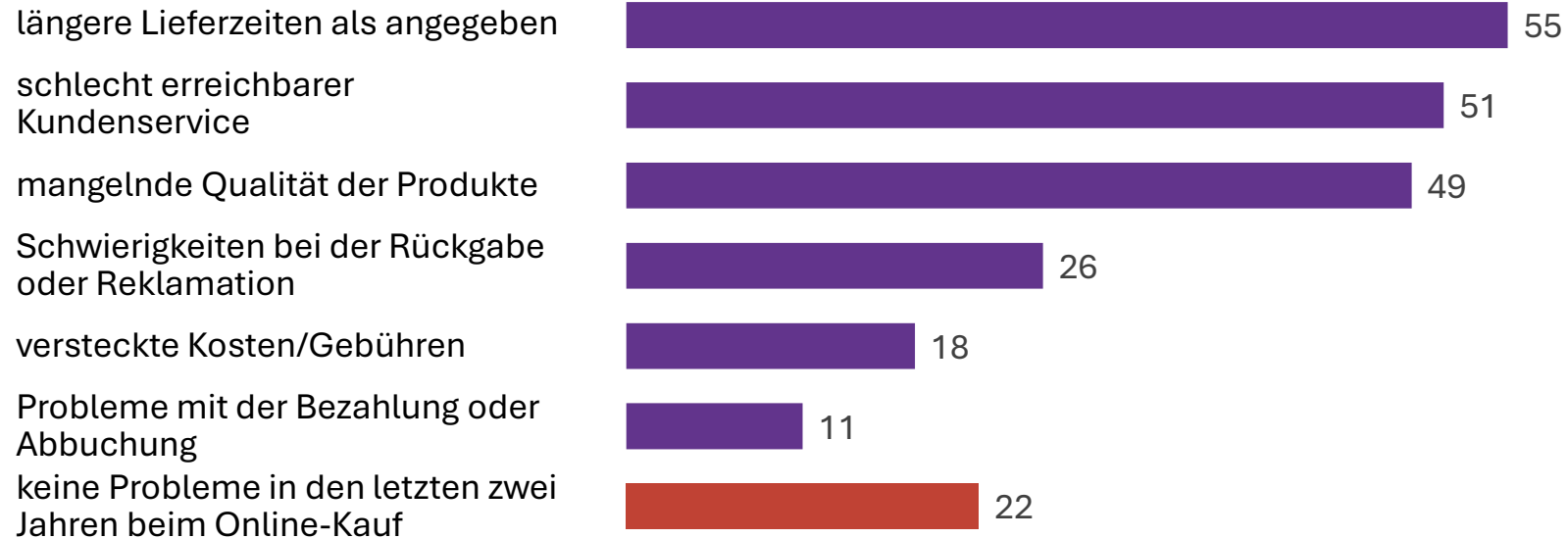


Basis: 1.342 Befragte, die in den letzten zwei Jahren Online-Käufe getätigt haben
Frage: „Haben Sie in den letzten zwei Jahren etwas online eingekauft und erst später bezahlt, etwa weil die Zahlung erst 30 Tage später erfolgen musste oder durch Kredit- oder Ratenzahlung?“ (Angaben in Prozent)

Probleme beim Online-Shopping – 2025

Längere Lieferzeiten, ein schlecht erreichbarer Kundenservice oder mangelnde Produktequalität sind typische Probleme beim Online-Shopping.

Es hatten in den zwei Jahren eines oder mehrere der folgenden Probleme beim Online-Shopping:

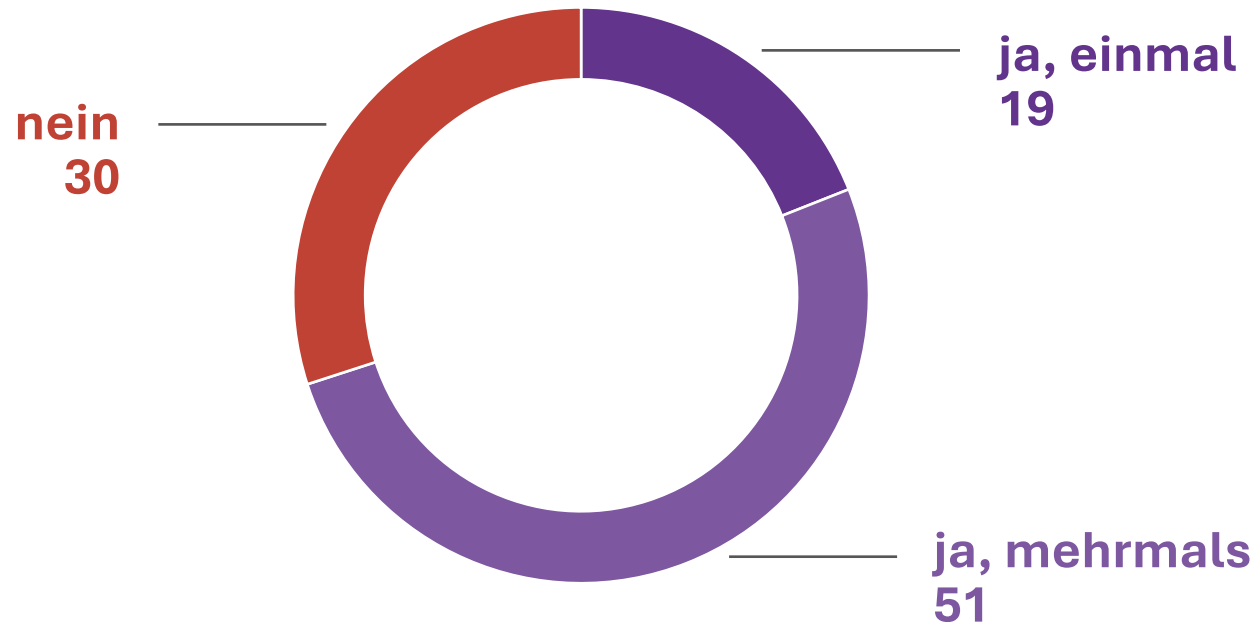


Basis: 1.342 Befragte, die in den letzten zwei Jahren Online-Käufe getätigt haben | Mehrfachnennungen möglich
Frage: „Hatten Sie in den zwei Jahren eines oder mehrere der folgenden Probleme beim Online-Shopping?“
(Angaben in Prozent)

Erfahrungen mit unseriösen oder betrügerischen Online-Shops

Eine große Mehrheit der Online-Shopper gibt an, dass sie in den letzten Jahren auf Online-Shops gestoßen sind, die auf sie unseriös gewirkt haben.

Es sind in den letzten zwei Jahren auf einen unseriösen oder betrügerischen Online-Shop gestoßen ...



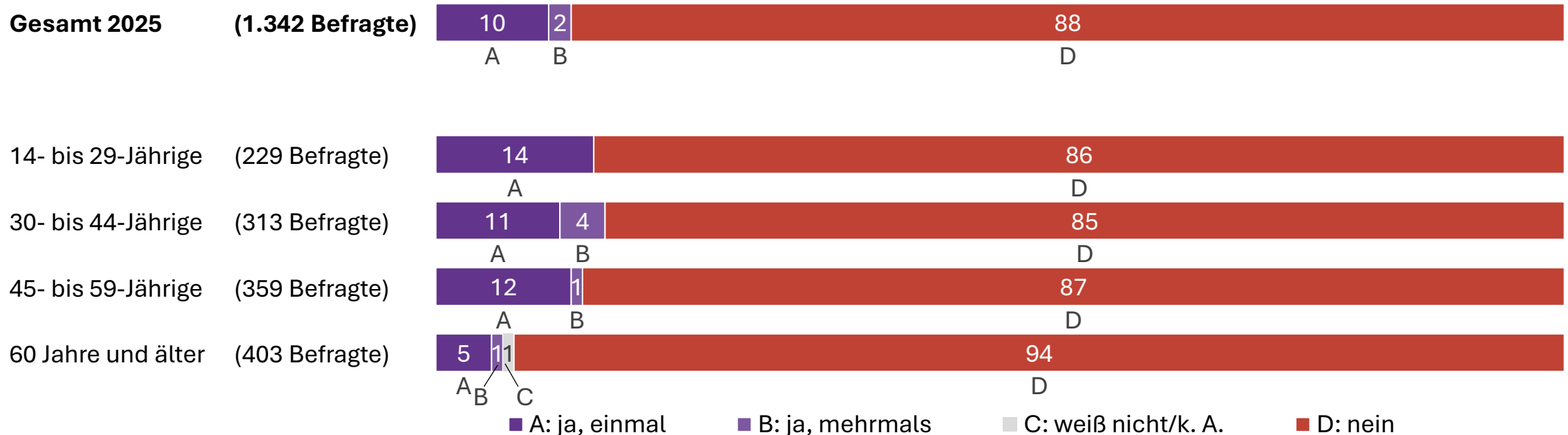
Basis:
Frage:

1.342 Befragte, die in den letzten zwei Jahren Online-Käufe getätigt haben
„Ist es in den letzten zwei Jahren vorgekommen, dass Sie auf einen Online-Shop gestoßen sind, der auf Sie unseriös oder betrügerisch gewirkt hat - unabhängig davon, ob Sie dort letztlich etwas bestellt haben oder nicht?“ (Angaben in Prozent)

Schädigung durch „Online-Fake-Shops“ – Altersgruppen

Dass eine bestellte Ware nicht erhalten wurde, ist in den letzten zwei Jahren zehn Prozent der Online-Shopper einmal und zwei Prozent sogar mehrmals passiert.

Es sind in den letzten zwei Jahren auf einen „Fake-Shop“ hereingefallen und haben online bestellt und bezahlt, ohne eine Ware zu erhalten ...



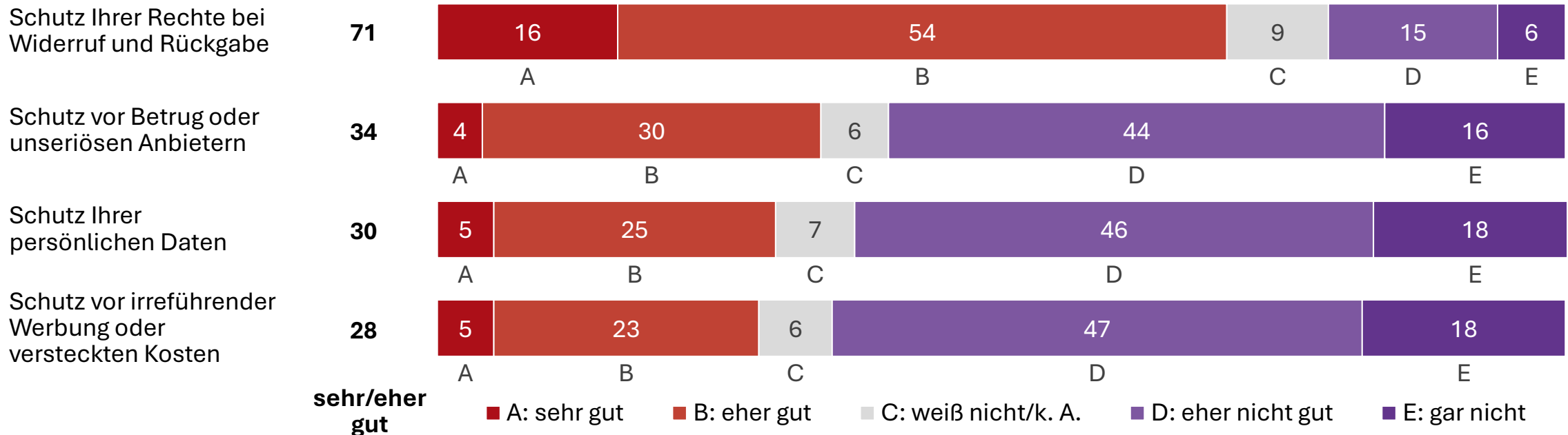
Basis:
Frage:

1.342 Befragte, die in den letzten zwei Jahren Online-Käufe getätigt haben
„Und ist es in den letzten zwei Jahren vorgekommen, dass Sie in einem Online-Shop etwas bestellt und bezahlt haben - dann aber keine Ware kam, so dass Sie im Nachhinein davon ausgehen, dass der Shop gar nicht echt war, sondern es sich um einen sogenannten 'Fake-Shop' gehandelt hat?“ (Angaben in Prozent)

Schutz beim Online-Shopping

Sehr / eher gut geschützt fühlt sich die Mehrheit der Befragten lediglich beim Thema Widerruf und Rückgabe. Bei den übrigen untersuchten Themen besteht ein deutliches Defizit.

Es fühlen Sie sich bei folgenden Themen beim Online-Shopping geschützt ...



Basis: 1.503 Befragte
Frage: „Wie gut fühlen Sie sich bei folgenden Themen beim Online-Shopping geschützt, die ich Ihnen nun vorlese?“
(Angaben in Prozent)



Verbraucherzentrale
Bundesverband