



verbraucherzentrale

Bundesverband

KOSTENFALLEN

Repräsentative Bevölkerungsbefragung

STUDIENDESIGN



- ❖ Grundgesamtheit: deutschsprachige Personen ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland.
- ❖ Stichprobengröße: 1.000 Befragte.
- ❖ Gewichtung: Bevölkerungsrepräsentativ 18 Jahre und älter, nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual Frame Gewicht.
- ❖ Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.
- ❖ Befragungsmethode: per Telefon (Festnetz und Mobilfunk) auf Basis einer Dual Frame Stichprobe.
- ❖ Befragungszeitraum: 24. September bis 9. Oktober 2020
- ❖ Hinweis: Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.

ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG (1)

Forsa befragte im September/Oktober 2020 1.000 Personen ab 18 Jahren per Telefon zu ihren Erfahrungen mit Kostenfallen.

Ungewollte Vertragsabschlüsse

- ❖ Fast jeder fünfte Befragte (19 Prozent) hat in den vergangenen 24 Monaten mind. einen Vertrag abgeschlossen, den er in der Form nicht abschließen wollte. Am häufigsten kommen ungewollte Abschlüsse im Bereich Telekommunikation, also Telefon, Internet, Mobilfunk, etc. vor. Befragte unter 45 Jahren sind häufiger mit ungewollten Abschlüssen konfrontiert als ältere Befragte.
- ❖ Am häufigsten werden diese ungewollten Verträge online (43 Prozent) oder am Telefon (38 Prozent) abgeschlossen. Vertragsabschlüsse an der Haustür kommen bei gut jedem zehnten Befragten (12 Prozent) mit ungewollten Abschlüssen vor.

ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG (2)

Widerrufsrecht

- 17 Prozent haben in den letzten zwei Jahren einen Vertrag widerrufen. Fast jeder Vierte (23 Prozent) von ihnen hatte Probleme mit der Ausübung des Widerrufsrechts, am häufigsten (8 Prozent) weil der Anbieter behauptete, den Widerruf nicht erhalten zu haben.
- Jeder Zweite (50 Prozent) weiß nicht, dass es bei Verträgen im Ladengeschäft kein Widerrufsrecht gibt. Befragte ab 60 Jahren wissen dies häufiger.
- Unabhängig vom Alter würden sich aber 87 Prozent der Verbraucher ein Widerrufsrecht wünschen, um auch solche Verträge im Ladengeschäft wieder auflösen zu können.

ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG (3)

Automatische Vertragsverlängerung (1)

- ❖ Beinahe jeder Vierte (24 Prozent) hatte in den letzten 2 Jahren mindestens einen Vertrag, dessen Laufzeit sich ungewollt verlängert hat. Auch hiervon sind Befragte unter 45 Jahren deutlich häufiger betroffen als Ältere. Automatische Vertragsverlängerungen kommen am häufigsten im Bereich Telekommunikation vor.
- ❖ Die häufigsten Gründe aus Verbrauchersicht für ungewollte Vertragsverlängerungen sind, dass vergessen wurde rechtzeitig zu kündigen und die Kündigungsfrist verpasst wurde (netto 77 Prozent).
- ❖ In mehr als sechs von zehn Fällen (62 Prozent) entsteht aus Verbrauchersicht ein finanzieller Nachteil durch ungewollte Vertragsverlängerungen. Diesen Schaden schätzen die Verbraucher im Durchschnitt mit 335 Euro ein.

ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG (4)

Automatische Vertragsverlängerung (2)

Anpassungen an den geltenden Regelungen stoßen auf breite Akzeptanz:

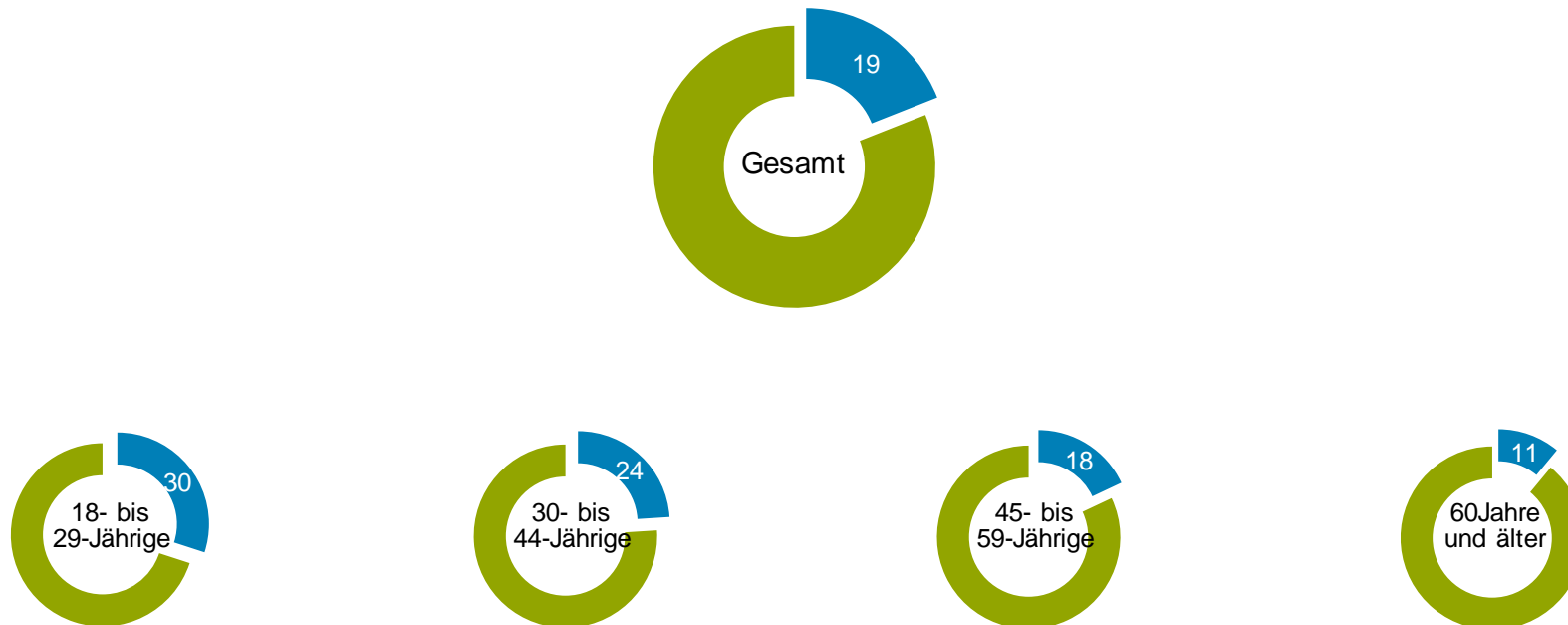
- ❖ Beinahe zwei von drei Befragten ab 18 Jahren (65 Prozent) würden sich eine Verkürzung des Zeitraums automatischer Vertragsverlängerungen wünschen, bei den unter 45-jährigen sogar drei von vier Verbrauchern (75 Prozent).
- ❖ Der Großteil der Befragten (95 Prozent) würde es auch begrüßen, wenn Unternehmen den Eingang eines Widerrufs oder einer Kündigung per E-Mail umgehend automatisch bestätigen müssten und neun von zehn Befragten (90 Prozent) würden sich einen Kündigungs-Button auf einer Unternehmenswebseite wünschen.
- ❖ 70 Prozent der Befragten präferieren kurze Vertragslaufzeiten vor längerfristigen Verträgen.

UNGEWOLLTE VERTRAGSABSCHLÜSSE

UNGEWOLLTER VERTRAGSABSCHLUSS IN DEN LETZTEN 24 MONATEN (1)

Fast jeder Fünfte hat in den vergangenen 24 Monaten mind. einen Vertrag abgeschlossen, den er in der Form nicht abschließen wollte.

In den letzten 24 Monaten wurden ungewollt Verträge abgeschlossen **in mindestens einem Bereich ...**



Basis: 1.000 Befragte

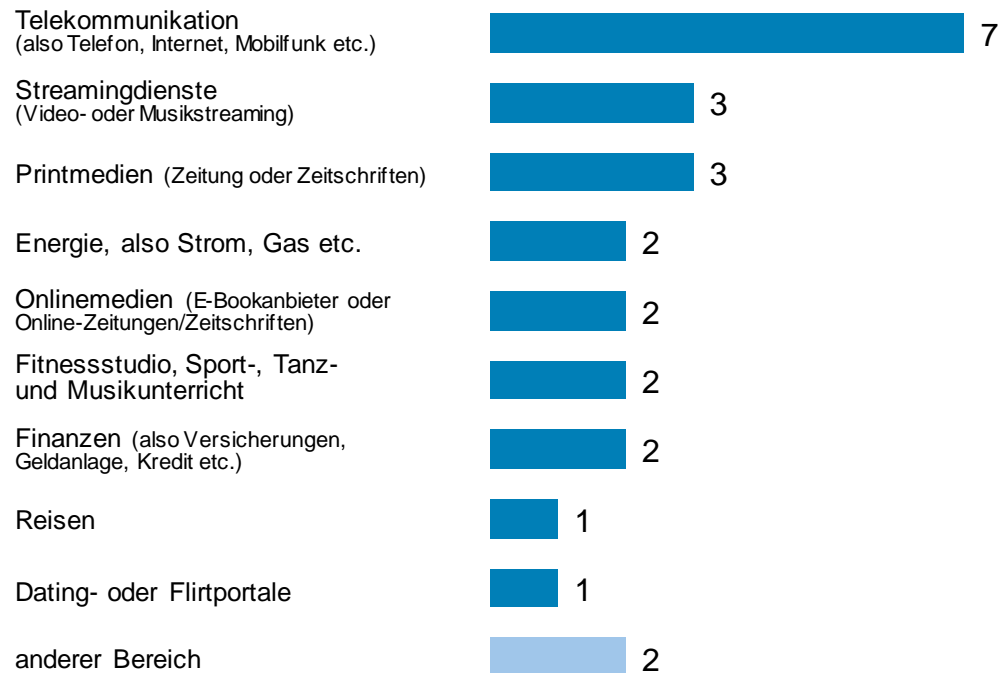
Frage: „(...) Bitte sagen Sie mir jew eils, ob Sie persönlich in diesem Bereich in den letzten 24 Monaten einen oder mehrere Verträge abgeschlossen haben, obwohl Sie das in der Form gar nicht wollten.“

Angaben in Prozent

UNGEWOLLTER VERTRAGSABSCHLUSS IN DEN LETZTEN 24 MONATEN (2)

Am häufigsten kommen ungewollte Verträge im Bereich Telekommunikation vor.

In den letzten 24 Monaten wurden ungewollt Verträge abgeschlossen im Bereich ...



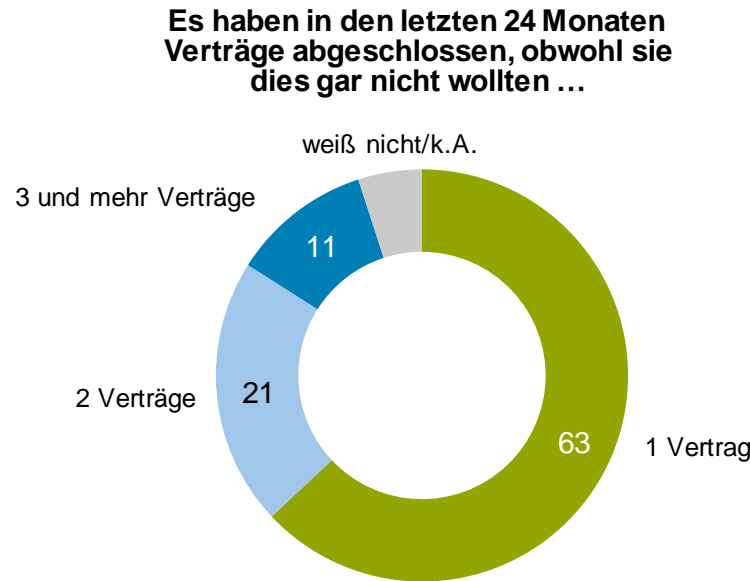
Basis: 1.000 Befragte

Frage: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie persönlich in diesem Bereich in den letzten 24 Monaten einen oder mehrere Verträge abgeschlossen haben, obwohl Sie das in der Form gar nicht wollten.“

Angaben in Prozent

ANZAHL UNGEWOLLT ABGESCHLOSSENER VERTRÄGE IN DEN LETZTEN 24 MONATEN

Bei 63 Prozent der Befragten, die ungewollte Vertragsabschlüsse hatten, ist ein Vertrag betroffen, bei knapp einem Drittel zwei oder mehr Verträge.



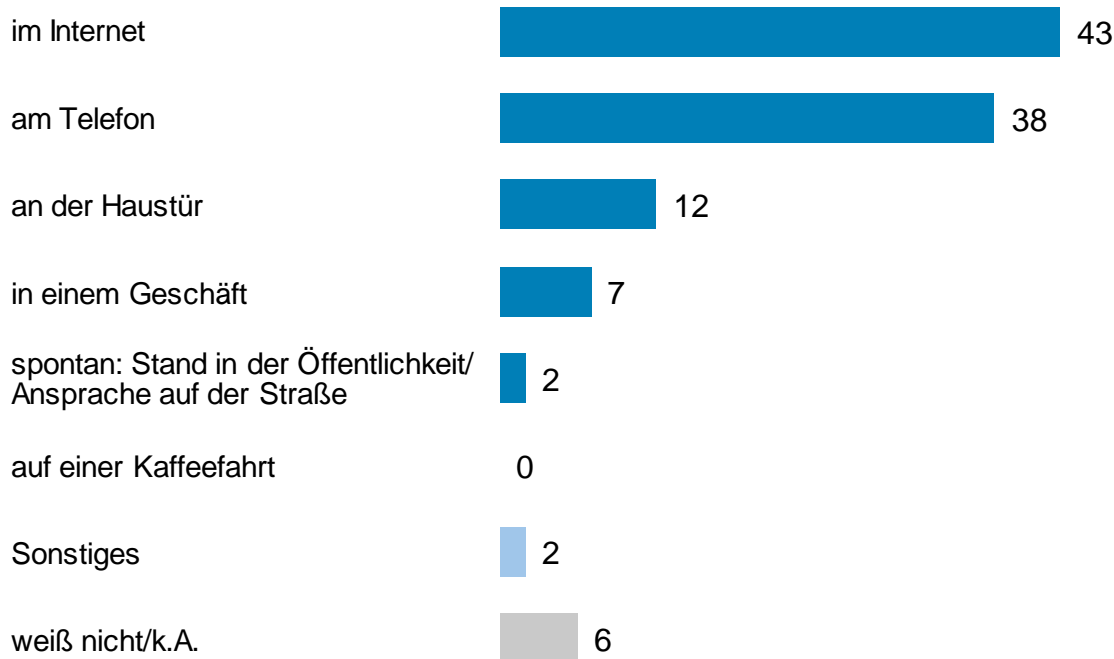
Basis: 190 Befragte, die Verträge abgeschlossen haben, obwohl sie dies gar nicht wollten

Frage: „Wie viele Verträge haben Sie in den letzten 24 Monaten im Bereich ... abgeschlossen, obwohl Sie dies gar nicht wollten?“

ABSCHLUSSWEGE BEI UNGEWOLLTEM VERTRAGSABSCHLUSS

Am häufigsten werden diese ungewollten Verträge online oder am Telefon abgeschlossen.

Ungewollt wurden Verträge abgeschlossen ... *)



*) Mehrfachnennungen möglich

Basis: 190 Befragte, die Verträge abgeschlossen haben, obwohl sie dies gar nicht wollten

Frage: „Sie haben angegeben, dass Sie Verträge abgeschlossen haben, obwohl Sie dies gar nicht wollten. Auf welchem Weg oder welchen Wegen haben Sie den Vertrag oder die Verträge abgeschlossen?“

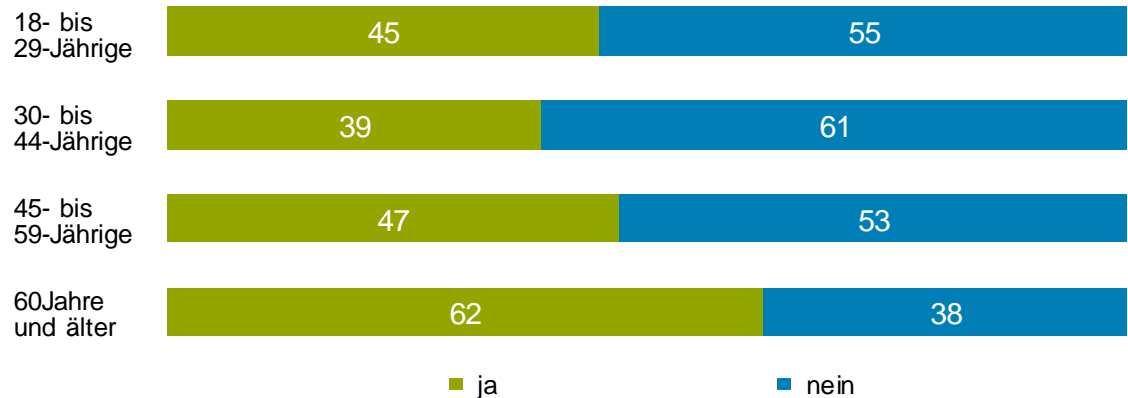
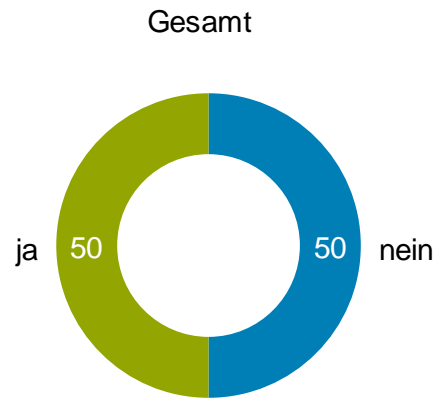
Angaben in Prozent

WIDERRUFSRECHT

FEHLENDES WIDERRUFSRECHT BEI VERTRÄGEN IM LADENGESCHÄFT (1)

Nur jeder Zweite weiß, dass es bei Verträgen im Ladengeschäft kein Widerrufsrecht gibt. Über 59-Jährige wissen das häufiger als Jüngere.

Dass es bei in Ladengeschäften abgeschlossenen Verträgen kein Widerrufsrecht gibt, ist bewusst ...

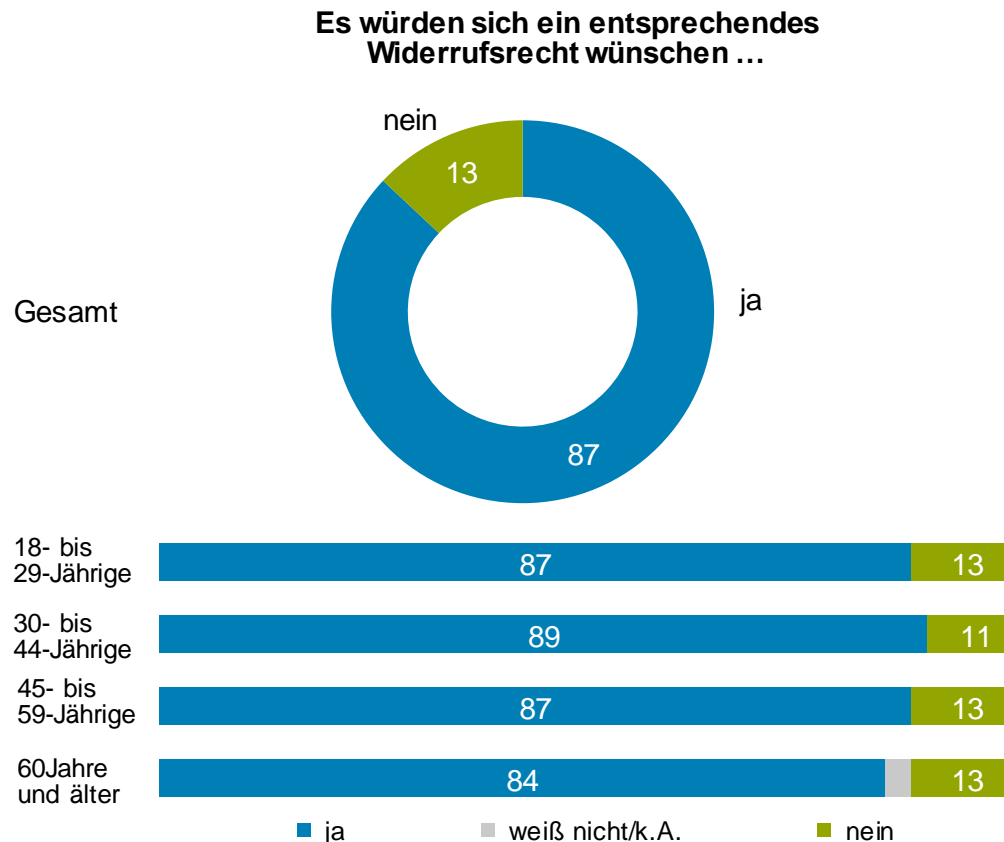


Basis: 1.000 Befragte

Frage: „(...) Wenn Sie (...) einen Vertrag in einem Ladengeschäft abschließen, haben Sie nach aktueller Gesetzeslage kein Widerrufsrecht. Dies gilt auch dann, wenn Sie nach erneuter Durchsicht des Vertrags feststellen, dass Sie einen Vertrag unterschrieben haben, den Sie gar nicht oder nicht in der Form abschließen wollten. Ist Ihnen das bewusst?“

FEHLENDES WIDERRUFSRECHT BEI VERTRÄGEN IM LADENGESCHÄFT (2)

87 Prozent der Befragten würden sich ein Widerrufsrecht für im Ladengeschäft geschlossene Verträge wünschen.



Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Würden Sie sich ein Widerrufsrecht wünschen, um einen solchen Vertrag auflösen zu können?“

forsa.

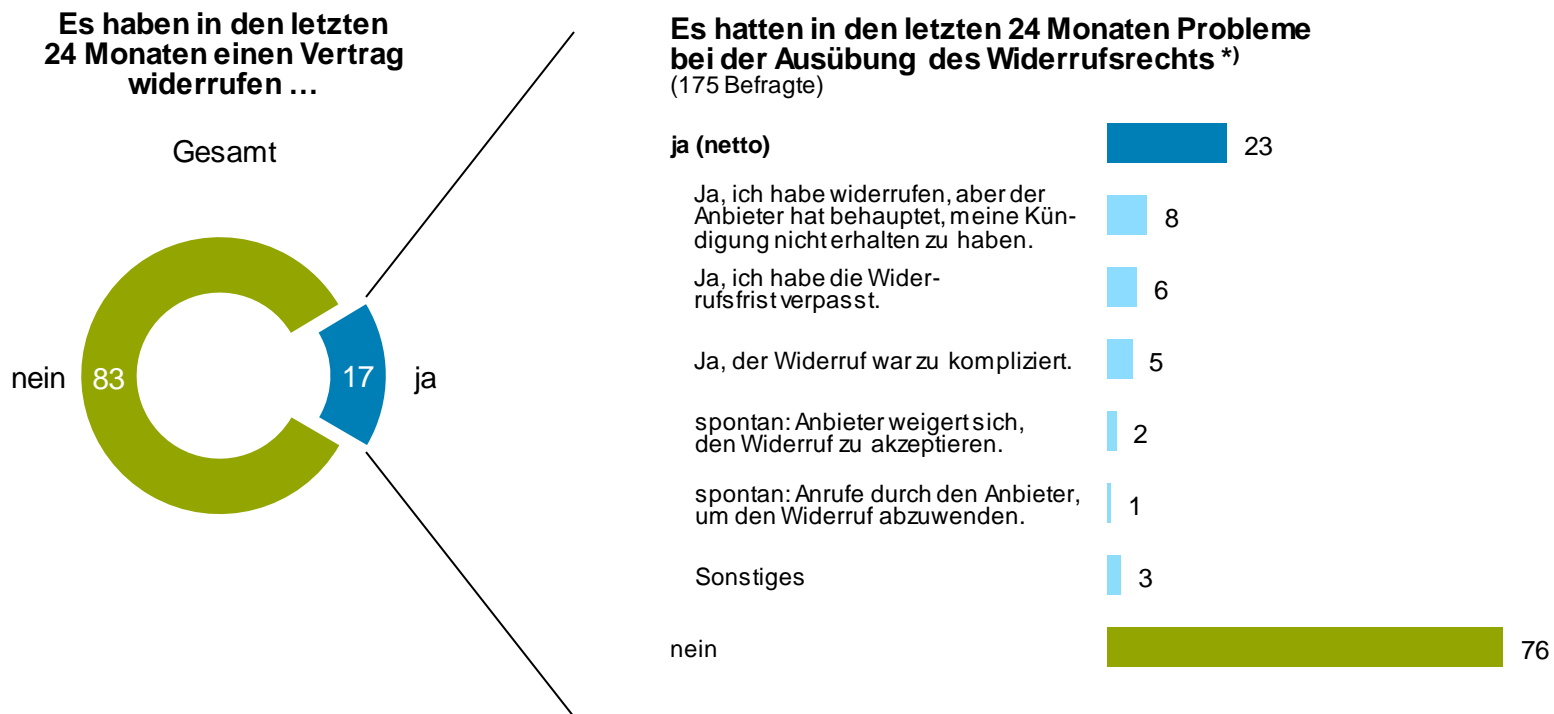
Angaben in Prozent

verbraucherzentrale

Bundesverband

WIDERRUF VON VERTRÄGEN

17 Prozent haben in den letzten zwei Jahren einen Vertrag widerrufen.
Beinahe jeder Vierte hatte Probleme mit der Ausübung des Widerrufsrechts.



*) Mehrfachnennungen möglich
Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Ist es in den letzten 24 Monaten vorgekommen, dass Sie einen Vertrag widerrufen haben?“

Frage: „Hatten Sie in den letzten 24 Monaten Probleme bei der Ausübung des Widerrufsrechts?“

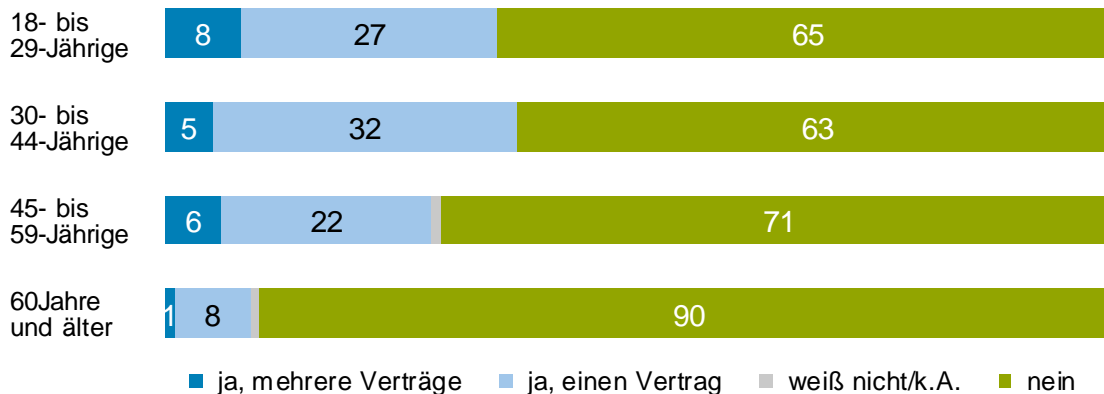
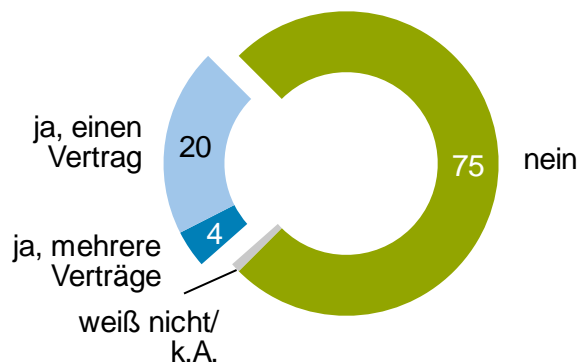
AUTOMATISCHE VERTRAGSVERLÄNGERUNG

AUTOMATISCHE VERTRAGSVERLÄNGERUNG (1)

Beinahe jeder Vierte hatte in den letzten zwei Jahren mindestens einen Vertrag, der sich ungewollt verlängerte. Jüngere sind häufiger betroffen als Ältere.

Es hatten in den letzten 24 Monaten mindestens einen Vertrag, dessen Laufzeit sich automatisch verlängert hat, obwohl sie ihn gerne gekündigt hätten ...

Gesamt



Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Hatten Sie in den letzten 24 Monaten mindestens einen Vertrag, dessen Laufzeit sich automatisch verlängert hat, obwohl Sie ihn gern gekündigt oder gewechselt hätten?“

forsa.

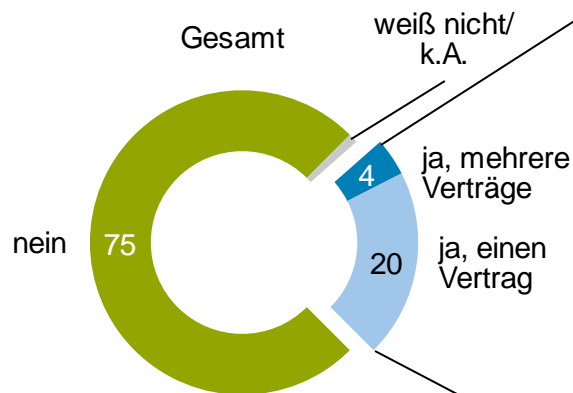
Angaben in Prozent

verbraucherzentrale
Bundesverband

AUTOMATISCHE VERTRAGSVERLÄNGERUNG (2)

Am häufigsten kommen ungewollte Vertragsverlängerungen im Bereich Telekommunikation vor.

Es hatten in den letzten 24 Monaten mindestens einen Vertrag, dessen Laufzeit sich automatisch verlängert hat, obwohl sie ihn gerne gekündigt hätten ...



Es hatten in den letzten 24 Monaten in dem jeweiligen Bereich mindestens einen Vertrag, dessen Laufzeit sich automatisch verlängert hat, obwohl sie ihn gerne gekündigt hätten ... (247 Befragte)



Basis: 1.000 Befragte

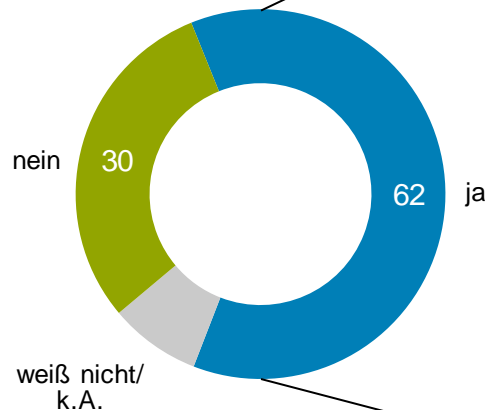
Frage: „Hatten Sie in den letzten 24 Monaten mindestens einen Vertrag, dessen Laufzeit sich automatisch verlängert hat, obwohl Sie ihn gern gekündigt oder gewechselt hätten?“

Frage: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie in diesem Bereich in den letzten 24 Monaten einen oder mehrere Verträge hatten, deren Laufzeit sich automatisch verlängert hat, obwohl Sie diesen lieber gekündigt oder gewechselt hätten.“

FINANZIELLER NACHTEIL DURCH UNGEWOLLT VERLÄNGERTE VERTRÄGE

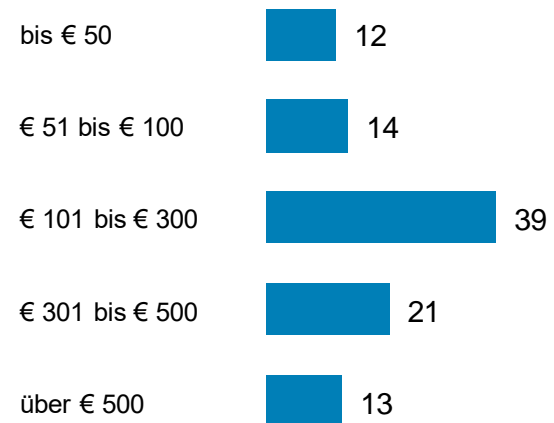
62 Prozent der Befragten, bei denen sich mind. ein Vertrag ungewollt verlängert hat, geben an, dass ihnen dadurch ein finanzieller Schaden entstanden ist.

Durch den ungewollt verlängerten Vertrag ist ein finanzieller Nachteil entstanden ...



Höhe des finanziellen Schadens ...

(154 Befragte, mit einem finanziellen Nachteil aus einem automatisch verlängerten Vertrag in den letzten 24 Monaten, den sie gerne gekündigt hätten)^{*)}



Ø 334,90 Euro

^{*)} offene Frage

Basis: 247 Befragte mit mind. einem automatisch verlängerten Vertrag in den letzten 24 Monaten, den sie gerne gekündigt hätten

Frage: „Würden Sie sagen, Ihnen ist durch den ungewollt verlängerten Vertrag ein finanzieller Nachteil entstanden?“

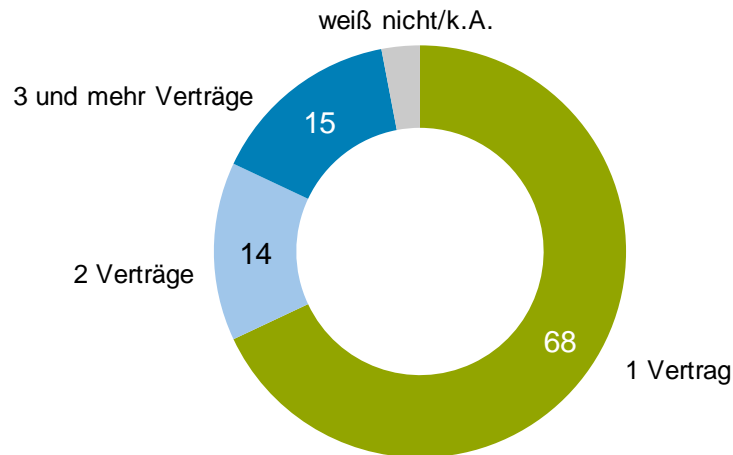
Frage: „(...) Was denken Sie, ist Ihnen durch diese ungewollt verlängerten Verträge ein finanzieller Nachteil entstanden?“

Frage: „Und wie hoch schätzen Sie den finanziellen Nachteil, der Ihnen insgesamt in den letzten 24 Monaten durch ungewollt verlängerte Verträge entstanden ist?“

ANZAHL UNGEWOLLT AUTOMATISCH VERLÄNGERTER VERTRÄGE

68 Prozent der Befragten, die einen ungewollt verlängerten Vertrag hatten, geben an, dass es sich dabei um einen Vertrag handelte, 29 Prozent nannten zwei oder mehr Verträge.

Es hatten in den letzten 24 Monaten automatisch verlängerte Verträge, die sie gern gekündigt hätten ...



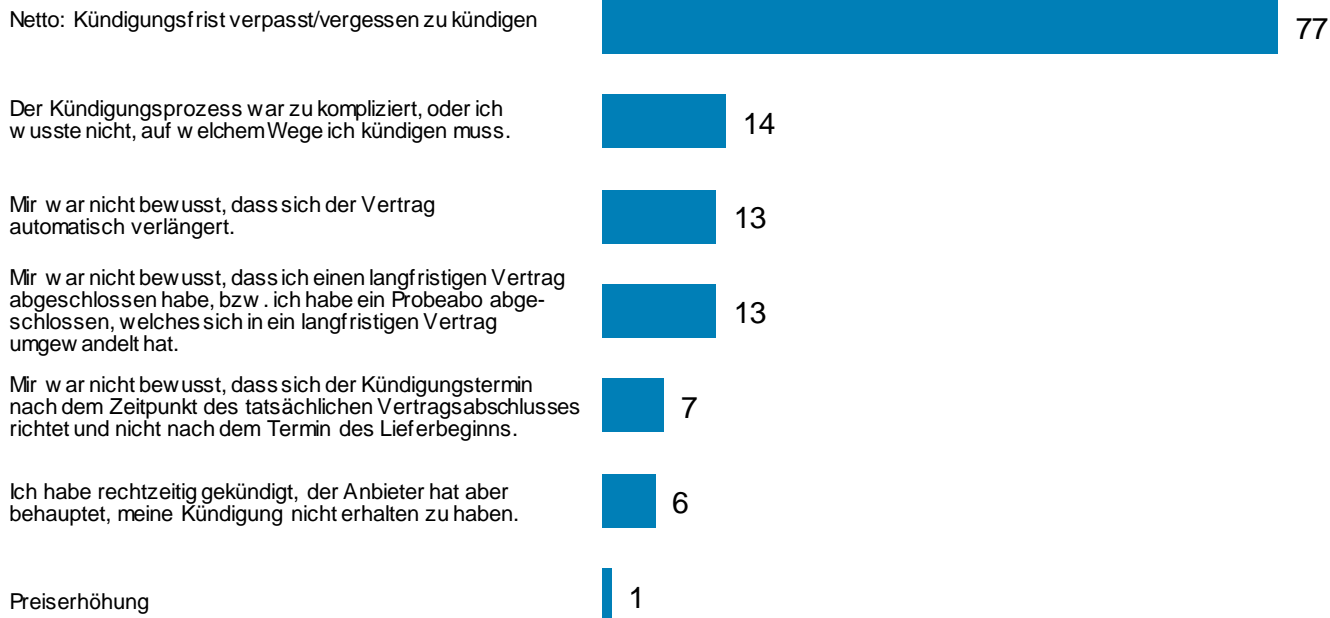
Basis: 231 Befragte, die in den letzten 24 Monaten mindestens einen automatisch verlängerten Vertrag hatten, den sie gerne gekündigt hätten

Frage: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie in diesem Bereich in den letzten 24 Monaten einen oder mehrere Verträge hatten, deren Laufzeit sich automatisch verlängert hat, obwohl Sie diesen lieber gekündigt oder gewechselt hätten.“

GRÜNDE FÜR UNGEWOLLTE VERTRAGSVERLÄNGERUNGEN

Die häufigsten Gründe aus Verbrauchersicht für ungewollte Vertragsverlängerungen sind, dass vergessen wird rechtzeitig zu kündigen und die Kündigungsfrist verpasst wird.

Grund für die ungewollte Verlängerung eines Vertrages ... *)



*) Mehrfachnennungen möglich

Basis: 226 Befragte, die in den letzten 24 Monaten mindestens einen automatisch verlängerten Vertrag hatten, den sie gerne gekündigt hätten

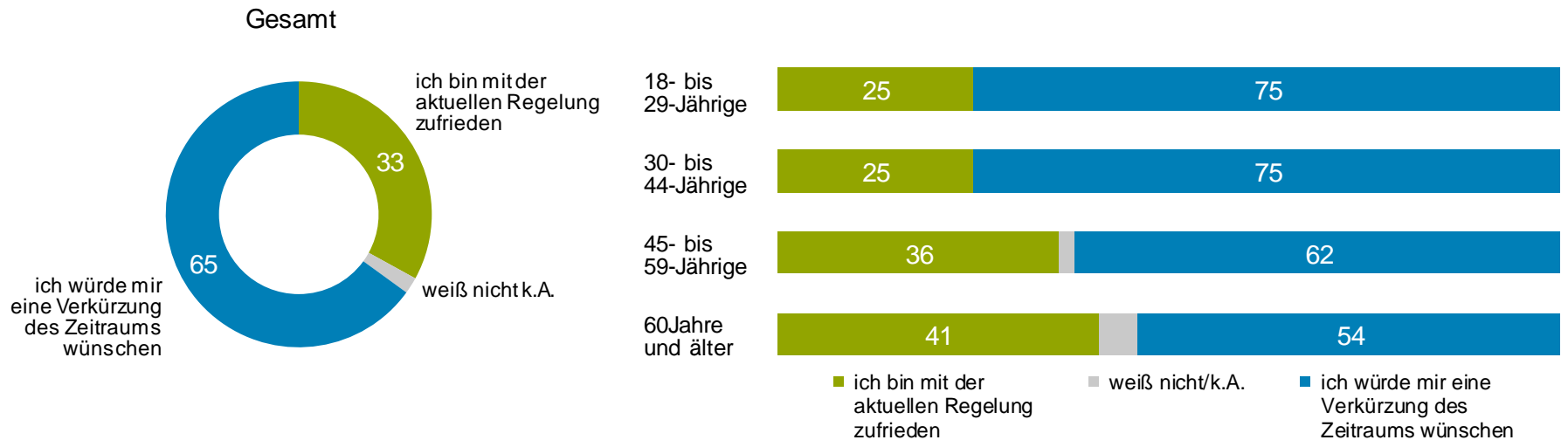
Frage: „Sie haben angegeben, dass Sie im Bereich ... mindestens einen Vertrag hatten, der sich verlängert hat, obwohl Sie ihn gern gekündigt oder gewechselt hätten. Was hat Ihrer Einschätzung nach dazu geführt, dass sich der Vertrag ungewollt verlängert hat?“

Angaben in Prozent

ZEITRAUM AUTOMATISCHER VERTRAGSVERLÄNGERUNGEN (1)

Fast zwei von drei Befragten würden sich eine Verkürzung des Zeitraums automatischer Vertragsverlängerungen wünschen. Jüngere häufiger als Ältere.

Mit der Regelung für die automatische Vertragsverlängerung um ein Jahr sind zufrieden ...



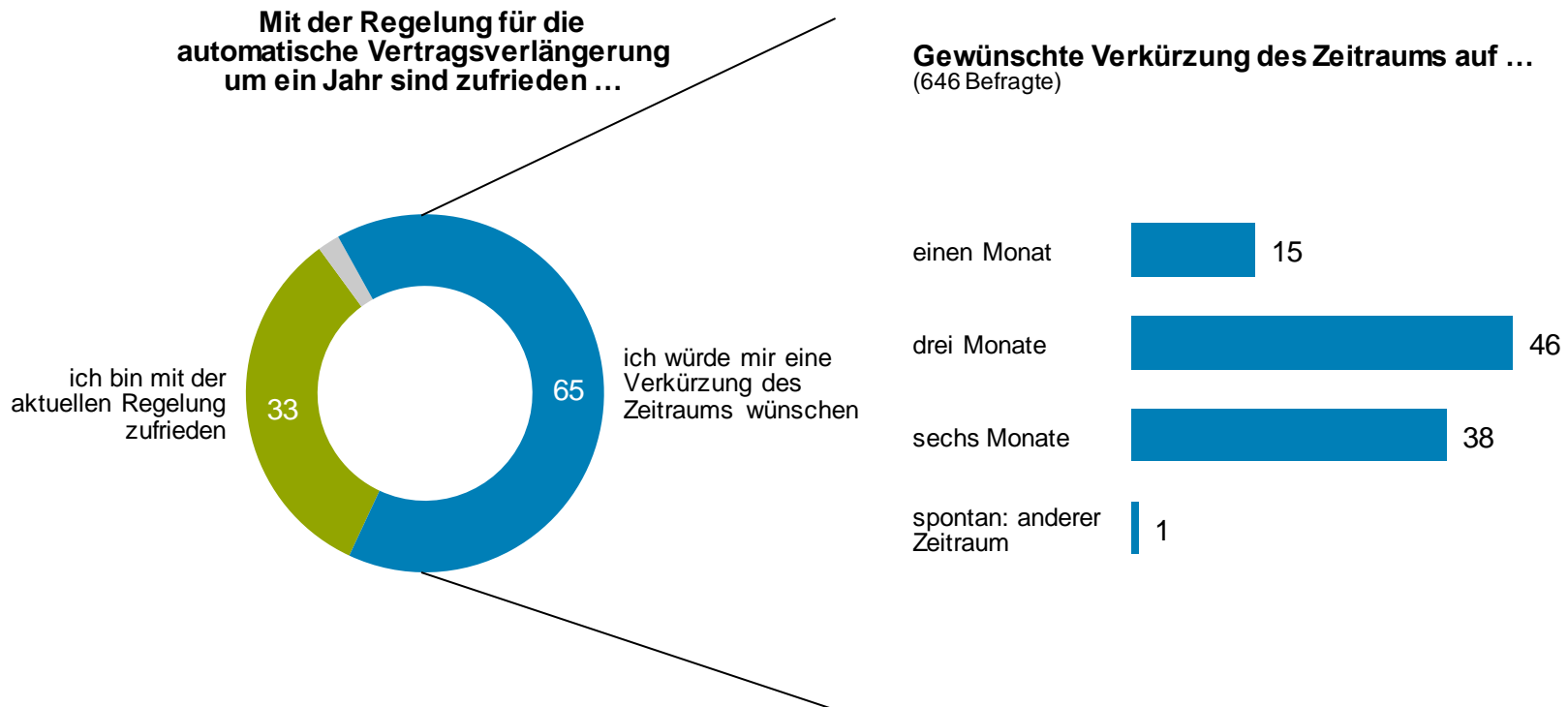
Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Nach aktueller Rechtslage beträgt der Zeitraum einer automatischen Vertragsverlängerung maximal ein Jahr. Sind Sie mit dieser Regelung zufrieden oder würden Sie sich kürzere Verlängerungszeiträume wünschen, um schnell Verträge kündigen zu können?“

Angaben in Prozent

ZEITRAUM AUTOMATISCHER VERTRAGSVERLÄNGERUNGEN (2)

Befragte, die sich eine kürzere Vertragsverlängerung wünschen, nennen am häufigsten die Verkürzung der Anschlusslaufzeit auf drei Monate.



Basis: 1.000 Befragte

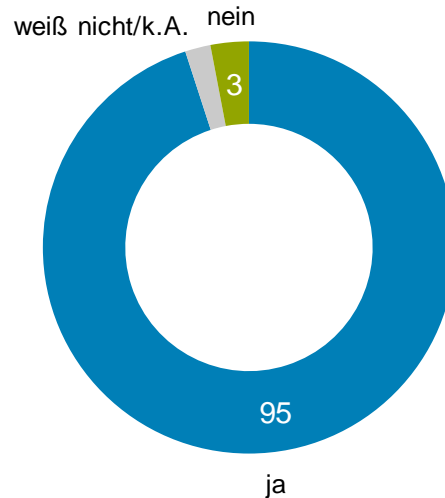
Frage: „Nach aktueller Rechtslage beträgt der Zeitraum einer automatischen Vertragsverlängerung maximal ein Jahr. Sind Sie mit dieser Regelung zufrieden oder würden Sie sich kürzere Verlängerungszeiträume wünschen, um schnell Verträge kündigen zu können?“

Frage: „Um w welchen Zeitraums sollte sich ein Vertrag Ihrer Meinung nach maximal automatisch verlängern dürfen? Einen, drei oder sechs Monate?“

WUNSCH NACH UMGEHENDER BESTÄTIGUNG EINER KÜNDIGUNG

Der Großteil der Befragten würde es begrüßen, wenn Unternehmen den Eingang eines Widerrufs oder einer Kündigung per E-Mail umgehend automatisch bestätigen.

Es würden begrüßen, wenn Unternehmen verpflichtet wären, den Eingang eines Widerrufs oder einer Kündigung, die per E-Mail vorgenommen wurde, umgehend automatisch zu bestätigen ...



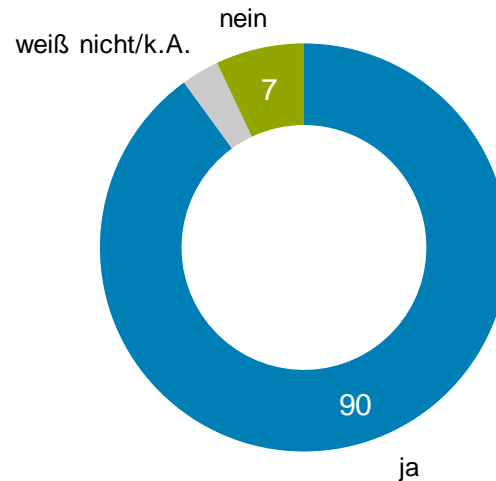
Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Stellen Sie sich vor, Sie widerrufen oder kündigen einen Vertrag per E-Mail. Würden Sie es begrüßen, wenn Unternehmen verpflichtet wären, den Eingang eines Widerrufs oder einer Kündigung, die Sie per E-Mail vornehmen, umgehend automatisch zu bestätigen?“

WUNSCH NACH KÜNDIGUNGS-BUTTON

Neun von zehn Befragten würden sich einen Kündigungs-Button auf der Unternehmenswebseite wünschen.

Es würden sich wünschen, dass Unternehmen gesetzlich dazu verpflichtet werden, einen Button gut sichtbar auf einer Webseite anzubieten, über den Verträge auch einfach gekündigt werden können ...

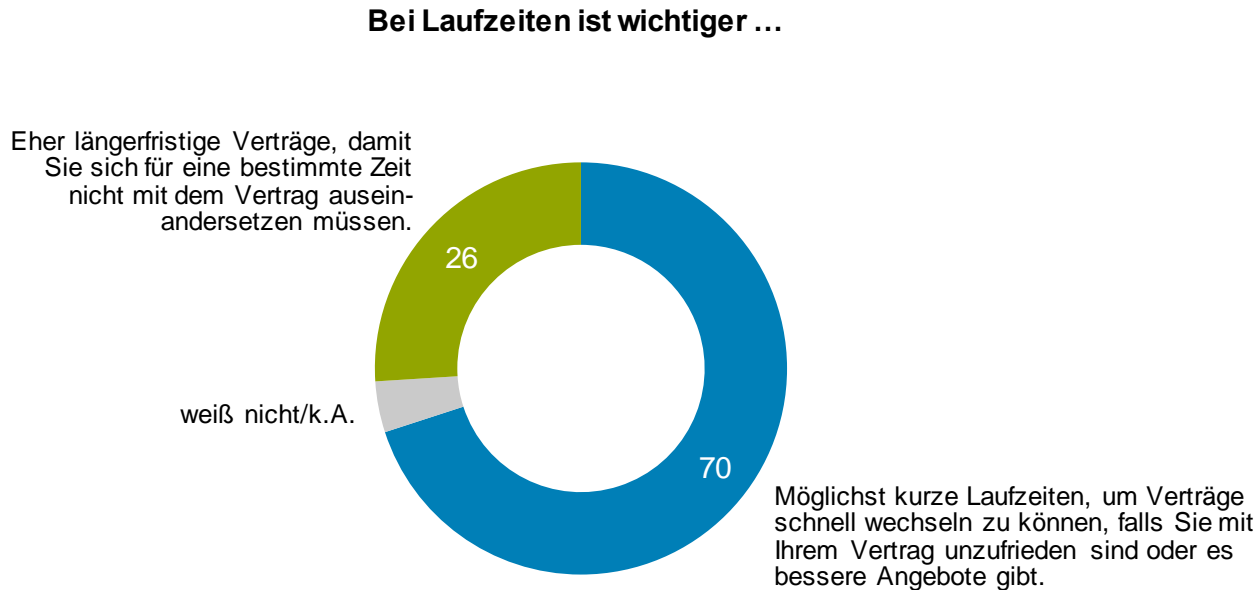


Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Verträge kann man im Internet relativ einfach abschließen, indem man auf einen Button klickt. Würden Sie sich wünschen, dass Unternehmen gesetzlich dazu verpflichtet werden, einen Button gut sichtbar auf einer Webseite anzubieten, über den Verträge auch einfach gekündigt werden können?“

PRÄFERENZEN BEI LAUFZEITEN

70 Prozent der Befragten präferieren kurze Vertragslaufzeiten vor längerfristigen Verträgen.



Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Was ist Ihnen persönlich bei Vertragslaufzeiten wichtiger?“

forsa.

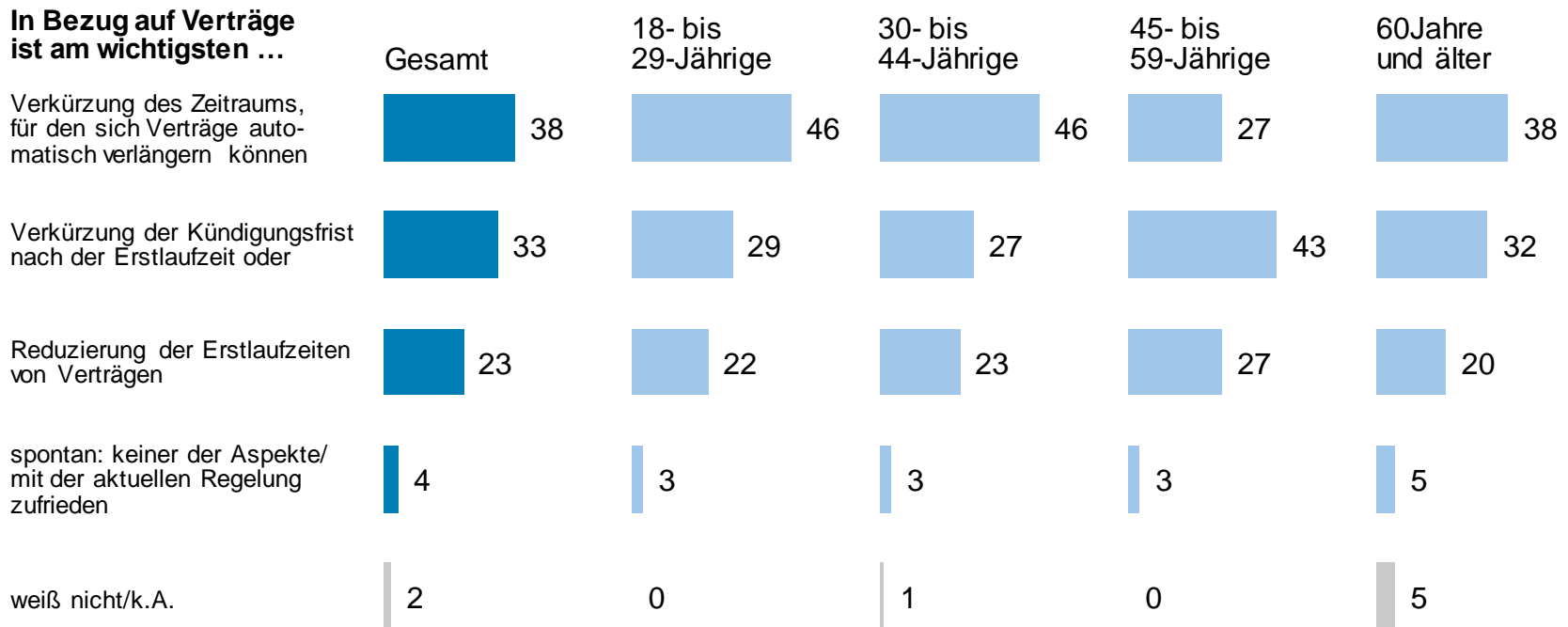
Angaben in Prozent

verbraucherzentrale

Bundesverband

WICHTIGKEIT VON ASPEKTEN IN BEZUG AUF VERTRÄGE *)

Die Verkürzung der Dauer, um die sich Verträge automatisch verlängern können ist wichtiger, als die Verkürzung der Dauer der Kündigungsfrist oder der Erstlaufzeit. Eine Ausnahme stellen die 45- bis 59-jährigen dar.



*) nur eine Nennung möglich
Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Nach aktueller Rechtslage dürfen Verträge im Allgemeinen maximal zwei Jahre dauern. Die Kündigungsfrist beträgt derzeit drei Monate, die Verträge dürfen sich maximal um ein Jahr verlängern, sofern sie nicht rechtzeitig gekündigt wurden. Welcher der folgenden Aspekte ist Ihnen in Bezug auf Verträge am wichtigsten?“

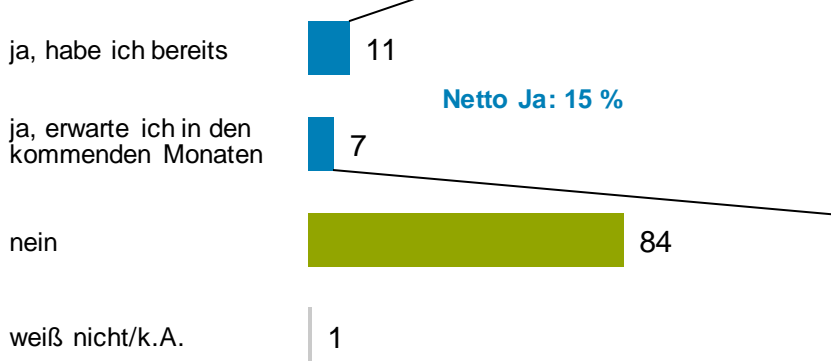
Angaben in Prozent

AUSWIRKUNGEN DER CORONA- PANDEMIE

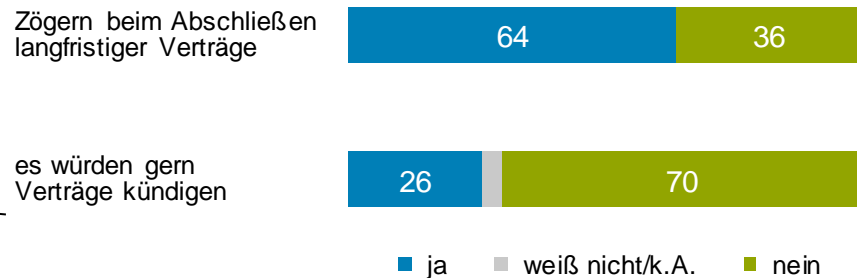
AUSWIRKUNGEN DER CORONA-PANDEMIE

15 Prozent der Befragten müssen sich aufgrund der Corona-Pandemie finanziell einschränken oder erwarten dies in den kommenden Monaten. Die Mehrheit scheut daher längerfristige Verträge.

Es haben im Zuge der Corona-Krise weniger Einkommen bzw. erwarten das in den nächsten Monaten ... *)



Folgen des geringeren Einkommens ... (155 Befragte)



*) Mehrfachnennungen möglich
Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Haben Sie in Ihrem Haushalt im Zuge der Corona-Krise derzeit weniger Einkommen zur Verfügung als vor der Krise oder erwarten Sie in den nächsten Monaten weniger Einkommen zur Verfügung zu haben?“

Frage: „Zögern Sie aufgrund des geringeren oder zu erwartenden geringeren Einkommens eher als vor der Krise, langfristige Verträge abzuschließen?“

Frage: „Haben Sie im Moment laufende Verträge, die Sie aufgrund Ihrer finanziellen oder zu erwartenden finanziellen Lage gerne kündigen würden, es aufgrund der Laufzeit aber nicht können?“

Angaben in Prozent

Impressum

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

Info@vzbv.de
www.vzbv.de

verbraucherzentrale
Bundesverband