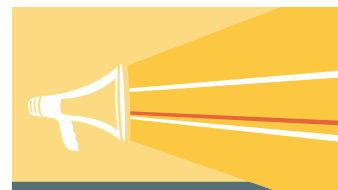


# VERBRAUCHERREPORT 2020



**i** Über 80 Millionen Menschen leben in Deutschland. Sie alle sind Verbraucher. Ob beim Surfen im Internet, beim Lebensmitteleinkauf oder beim Wechsel des Energieversorgers – Verbraucherschutz betrifft alle und das jeden Tag. Doch wie gut fühlen sich Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrem alltäglichen Leben geschützt? Wen sehen sie beim Thema Verbraucherschutz in der Verantwortung? Welche Themen sind für sie am wichtigsten? Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt der Verbraucherreport 2020. Für diesen hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine repräsentative Umfrage zum Zustand des Verbraucherschutzes in Deutschland in Auftrag gegeben.

## ... KERNERGEBNISSE

**Verbraucherschutz ist den Menschen wichtig:** Für die persönliche Sicherheit als Verbraucher braucht es einen funktionierenden Verbraucherschutz. Für **mehr als 90 Prozent der Befragten trägt dieser entscheidend zur persönlichen Sicherheit bei.**

**Interessen von Verbrauchern nicht ausreichend geschützt:** Gut **jeder fünfte Befragte** (21 Prozent) fühlt seine Interessen beim Thema Verbraucherschutz aktuell **nicht gut geschützt.**

**Kaum Vertrauen in die Politik:** Der Verbraucherreport zeigt, dass weiterhin **die überwiegende Mehrheit (71 Prozent) kein oder nur wenig Vertrauen in die Politik beim Thema Verbraucherschutz hat.**

**Politik in der Verantwortung:** Verbraucherschutz ist nur dann erfolgreich, wenn alle Akteure Verantwortung übernehmen, so die Meinung der Mehrzahl

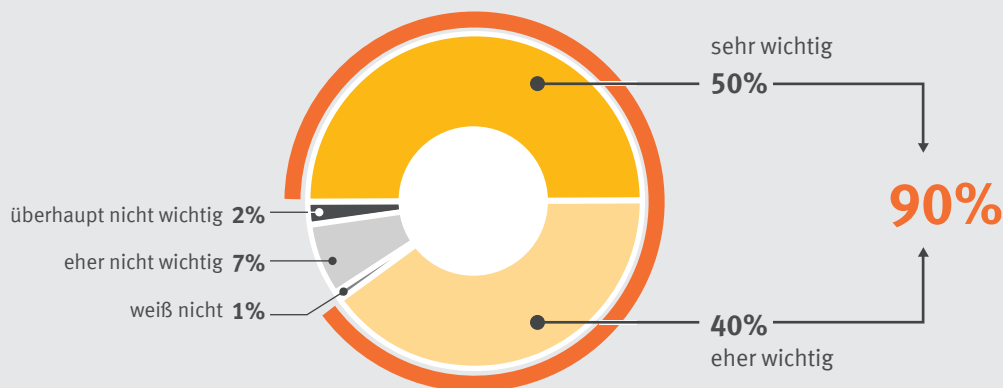
der Verbraucher. Eine **klare Mehrheit sieht die Politik in der Verantwortung, die Interessen der Verbraucher zu schützen** (84 Prozent).

**Verbraucherzentralen vertrauenswürdig:** 81 Prozent sehen auch **Verbraucherorganisationen** in der **Verantwortung** für den Verbraucherschutz. Nach Freunden und Familien **vertrauen** die Verbraucher diesen am stärksten. 68 Prozent geben an, Verbraucherorganisationen „sehr stark“ (18 Prozent) oder „eher stark“ (50 Prozent) zu vertrauen.

**Problem mit Verträgen:** **Jeder vierte Befragte** hatte in den vergangenen zwölf Monaten Probleme mit Verträgen. Als **Hauptproblem** nannten sie die „**Differenz zwischen vereinbarter und tatsächlich erhaltener Leistung**“. Danach folgten die Nennungen „Probleme beim Kundenservice“ mit 30 Prozent und „komplizierter oder intransparenter Kündigungsprozess“ mit 17 Prozent der Befragten.

### VERBRAUCHERSCHUTZ SCHAFFT SICHERHEIT

Verbraucherschutz trägt für die Mehrzahl der Menschen in Deutschland entscheidend zur persönlichen Sicherheit bei.



**Frage:** Wie wichtig ist der Verbraucherschutz hier in Deutschland für Ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher?  
**Quelle:** Repräsentative Umfrage von Forsa im Auftrag des vzbv, August 2020

## ... ❖ NACHHOLBEDARF IN VERSCHIEDENEN BEREICHEN

Besonders großer Handlungsbedarf besteht nach Ansicht der Verbraucher bei den Themen **Internet und Digitalisierung**. Weniger als die Hälfte der Verbraucher sehen ihre Interessen in diesem Bereich ausreichend geschützt. Nur

wenig besser fühlen die Verbraucher ihre Interessen im Bereich **Telefon und Mobilfunk** sowie **Finanzen und Versicherungen** geschützt.

### BAUSTELLE DIGITALER VERBRAUCHERSCHUTZ

Weniger als die Hälfte der Befragten fühlt ihre Interessen im Bereich „Internet und Digitalisierung“ ausreichend geschützt.



**Frage:** Wie gut meinen Sie, sind ihre Interessen als Verbraucher in Deutschland in den folgenden Bereichen geschützt?  
Quelle: Repräsentative Umfrage von Forsa im Auftrag des vzbv, August 2020

## ... ❖ VERBRAUCHER BEREIT FÜR MEHR KLIMASCHUTZ

Die Befragten zeigen eine **hohe Bereitschaft, für den Klimaschutz mehr nachhaltig produzierte Produkte zu kaufen** (85 Prozent) **und den Konsum tierischer Produkte einzuschränken** (73 Prozent).

Über die Hälfte der Befragten ist darüber hinaus bereit, **häufiger den ÖPNV zu benutzen** (57 Prozent), weniger zu fliegen (54 Prozent) und mehr Geld für Flugtickets auszugeben (51 Prozent). Gut zwei Drittel (69 Prozent) der Befragten

würden die Bahn häufiger nutzen, wenn diese häufiger und zuverlässiger fahren würde.

Bezüglich des Themas **Elektromobilität** gibt mit 46 Prozent etwas weniger als die Hälfte der Verbraucher an, bereit zu sein auf ein E-Auto umzusteigen. Hier muss die Politik nachbessern, wenn E-Mobilität attraktiver werden und zur Erreichung der Klimaschutzziele beitragen soll.

### STUDIENDESIGN

#### Befragungsgebiet

Bundesrepublik Deutschland

#### Grundgesamtheit

In Privathaushalten lebende deutschsprachige Personen ab 14 Jahre

#### Stichprobengröße

1.500 Interviews

#### Methode

Telefoninterviews (CATI Dual Frame)

#### Erhebungszeitraum

4. bis 20. August 2020

#### Vergleichsstudien

Verbraucherreport 2019, 2018 und 2017

Alle Befragungen, die auf Stichproben beruhen, weisen eine statistische Unsicherheit auf. Bei der vorliegenden Erhebung beträgt diese statistische Fehlertoleranz im Schnitt  $\pm 3$  Prozentpunkte.