

forsa.

verbraucherzentrale

Bundesverband

VERBRAUCHERREPORT 2020

August 2020

UNTERSUCHUNGSDESIGN

UNTERSUCHUNGSDESIGN

Grundgesamtheit: deutschsprachige Personen ab 14 Jahren in Privathaushalten in Deutschland

Stichprobengröße: 2019: 1.501 Personen
2020: 1.500 Personen

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

Befragungsmethode: CATI ad hoc, Dual Frame Stichprobe (Festnetz + Mobilfunk)

Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe

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

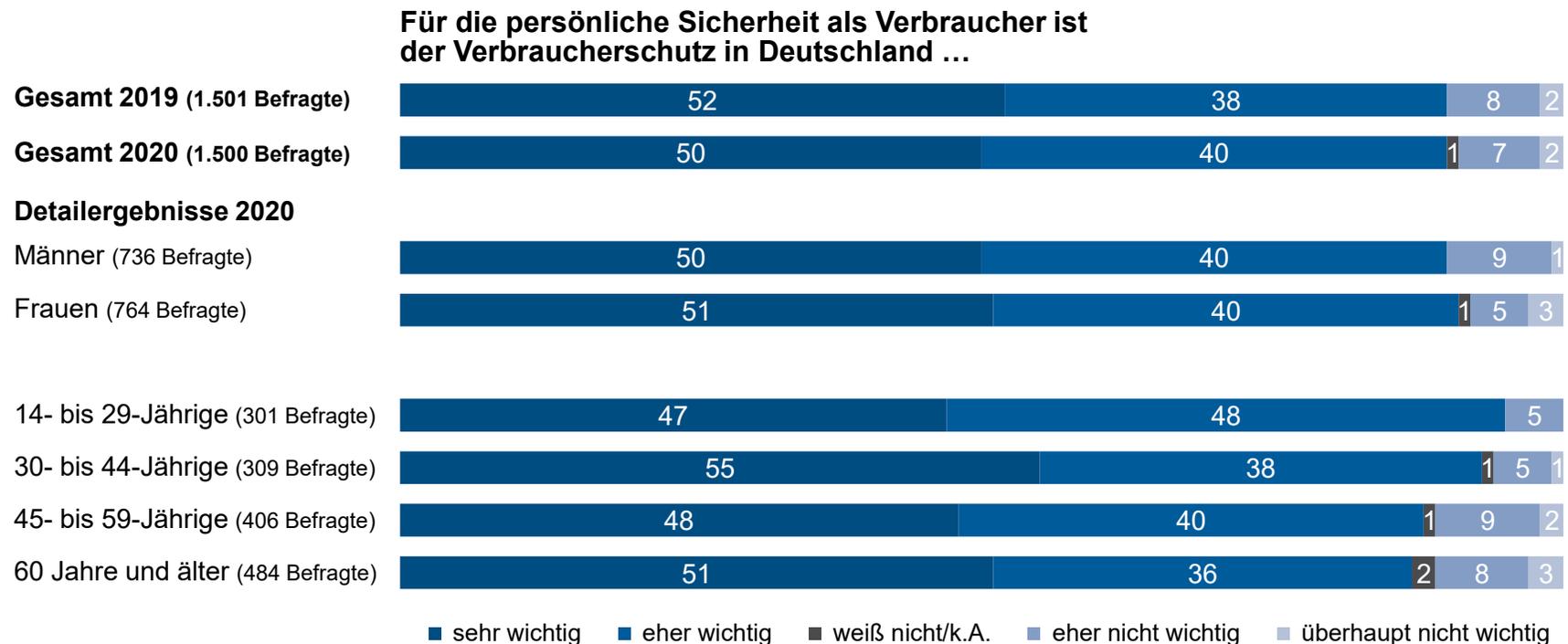
ZUSAMMENFASSUNG

ZUSAMMENFASSUNG

- Das Thema Verbraucherschutz ist für die Bürger wie schon im Vorjahr auch weiterhin sehr relevant: 90 Prozent erachten es als „sehr“ bzw. „eher wichtig“.
- Knapp acht von zehn Bürgern sehen ihre Interessen im Großen und Ganzen gut geschützt. Insbesondere in den Bereichen „Strom / Heizung“ und „Ernährung“ ist das empfundene Schutzniveau hoch. Im Bereich „Internet / Digitalisierung“ besteht dagegen weiter Nachbesserungsbedarf: 47 Prozent (Vorjahr 57 Prozent) sehen ihre Interessen hier derzeit „eher nicht“ bzw. „gar nicht“ geschützt.
- Für den Schutz der Verbraucherinteressen sind alle Akteure verantwortlich: Politik, Verbraucher, Hersteller/Handel und die Verbraucherorganisationen. Die Politik trägt nach Ansicht der Befragten in besonderem Maße Verantwortung.
- Vertrauen beim Thema „Verbraucherschutz“ besteht in erster Linie zum persönlichen Umfeld (86 Prozent), gefolgt von Verbraucherorganisationen (68 Prozent) und Rechts-anwälten (56 Prozent). Der Politik vertrauen 29 Prozent (Vorjahr 17 Prozent).
- Der Partei „Die Grünen“ wird dabei das stärkste Engagement für den Verbraucherschutz zugeschrieben, gefolgt von der CDU/CSU und der SPD. Etwa jeder sechste Befragte verbindet mit keiner Partei besonderes Engagement beim Verbraucherschutz.

WICHTIGKEIT DES VERBRAUCHERSCHUTZES FÜR DIE PERSÖNLICHE SICHERHEIT - ZEITVERGLEICH

DAS THEMA VERBRAUCHERSCHUTZ IST FÜR DIE BÜRGER WIE SCHON IM VORJAHR HOCHRELEVANT.



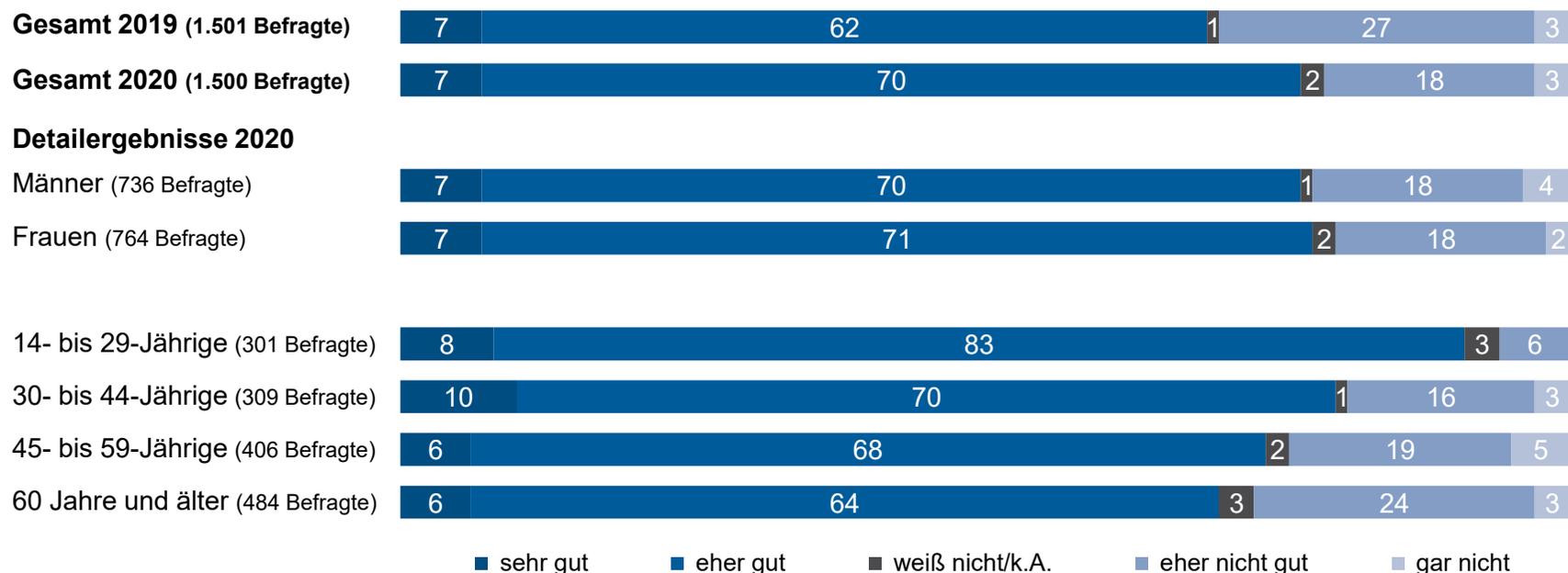
Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

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

SCHUTZ VON VERBRAUCHERINTERESSEN IN DEUTSCHLAND ALLGEMEIN - ZEITVERGLEICH

77 PROZENT SIND DER MEINUNG, DASS IHRE INTERESSEN ALS VERBRAUCHER IM GROßEN UND GANZEN (SEHR) GUT GESCHÜTZT SIND.

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

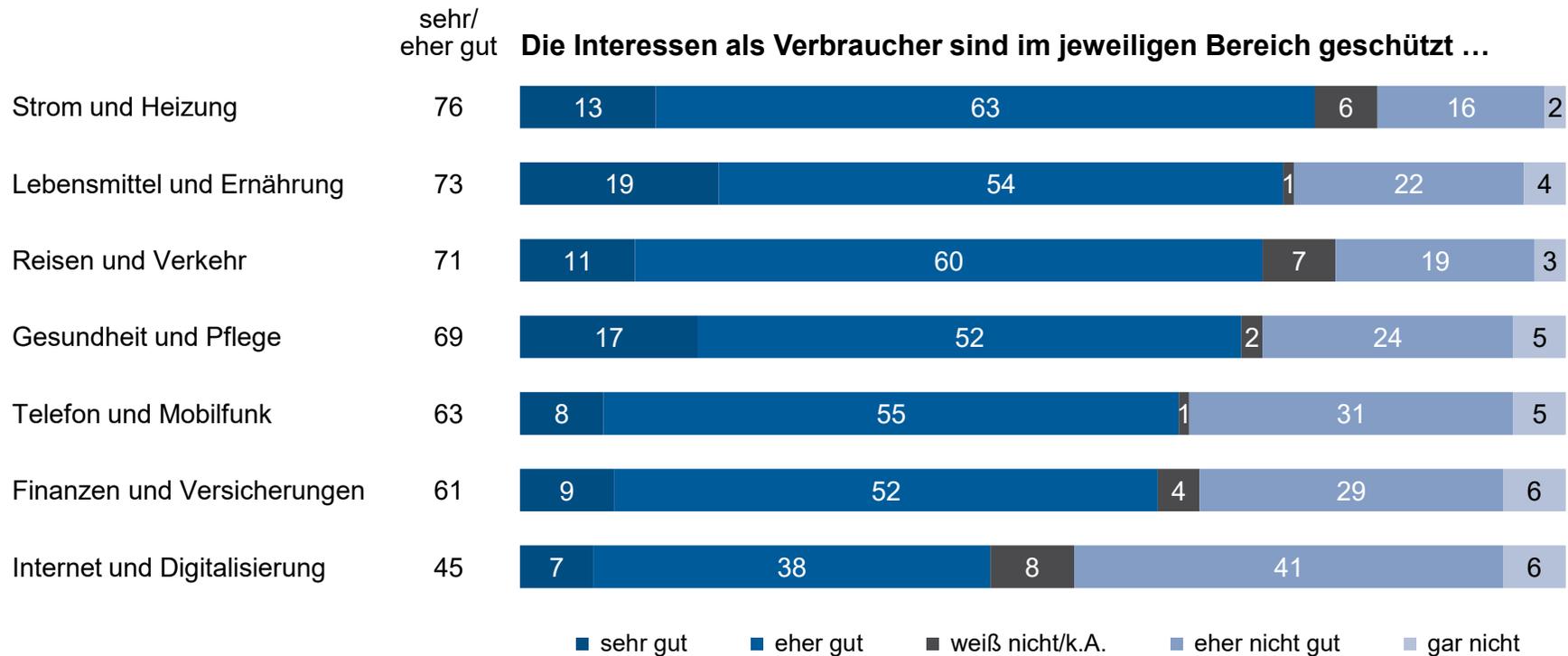


Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

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 BEREICHEN - 2020

IM BEREICH « INTERNET / DIGITALISIERUNG » BLEIBT DAS EMPFUNDENE SCHUTZNIVEAU HINTER ANDEREN UNTERSUCHTEN BEREICHEN ZURÜCK.

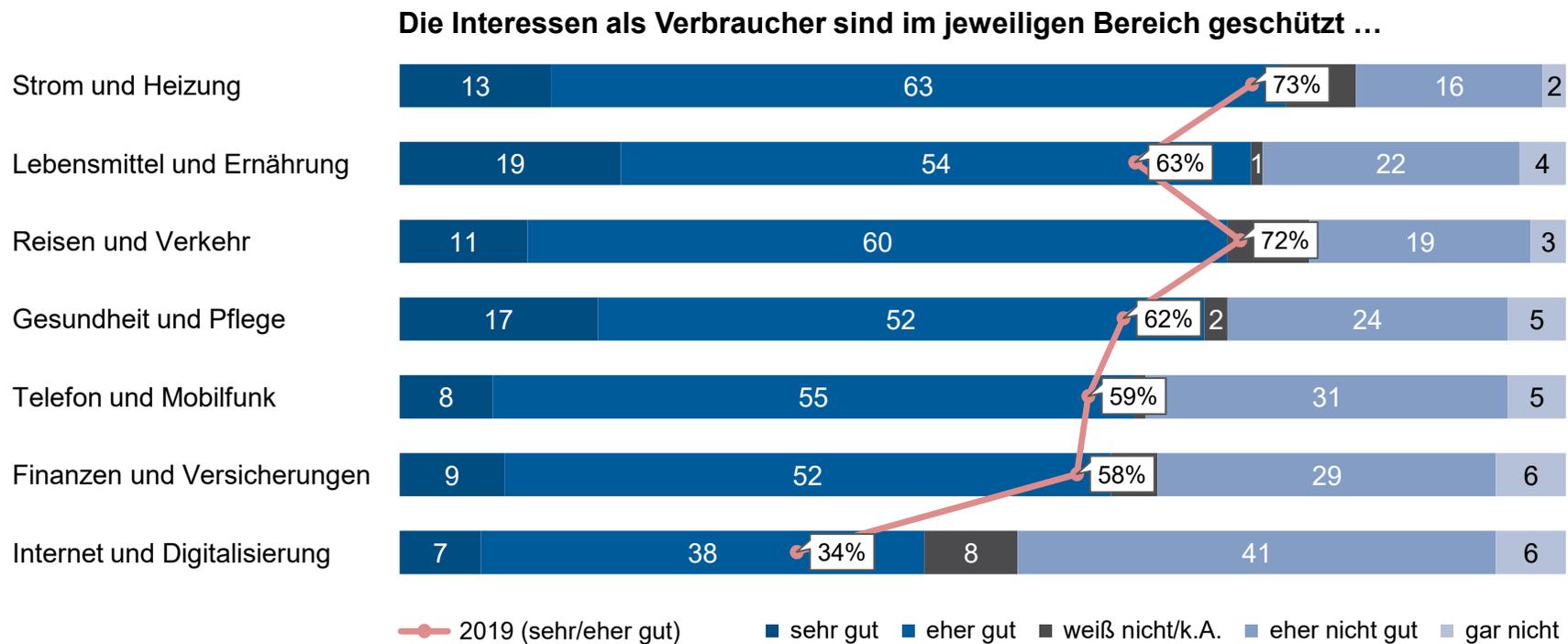


Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

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 WAR DER BEREICH « INTERNET / DIGITALISIERUNG » DERJENIGE MIT DEM GERINGSTEN EMPFUNDENEN SCHUTZNIVEAU.

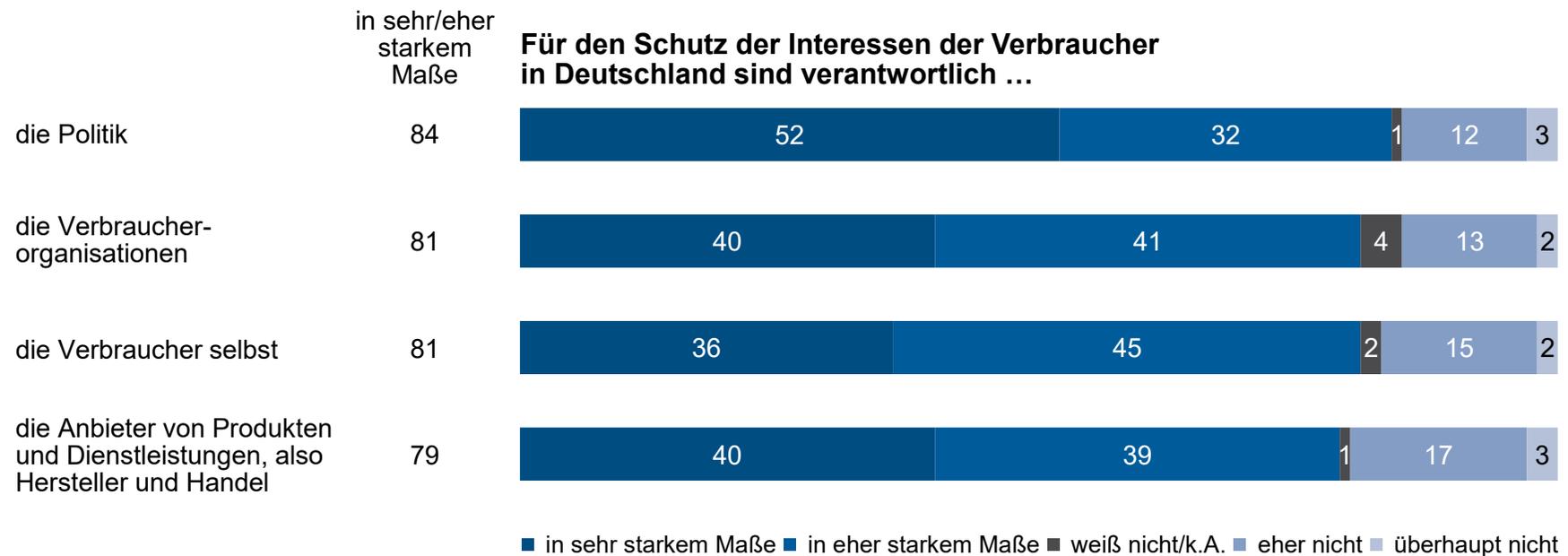


Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

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 - 2020

FÜR DEN SCHUTZ IHRER INTERESSEN SEHEN DIE VERBRAUCHER ALLE AKTEURE, INKL. SICH SELBST, IN HOHEM MAßE VERANTWORTLICH.

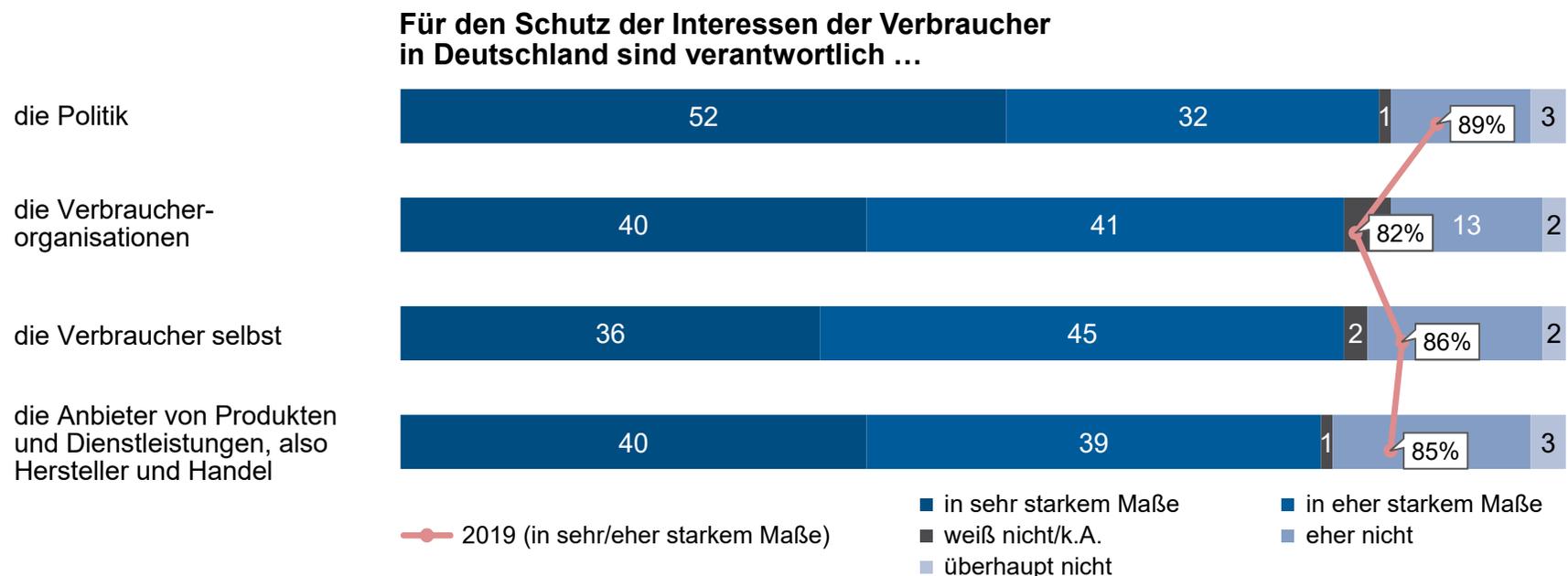


Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

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

FÜR DEN SCHUTZ IHRER INTERESSEN SEHEN DIE VERBRAUCHER ALLE AKTEURE, INKL. SICH SELBST, IN HOHEM MAßE VERANTWORTLICH.

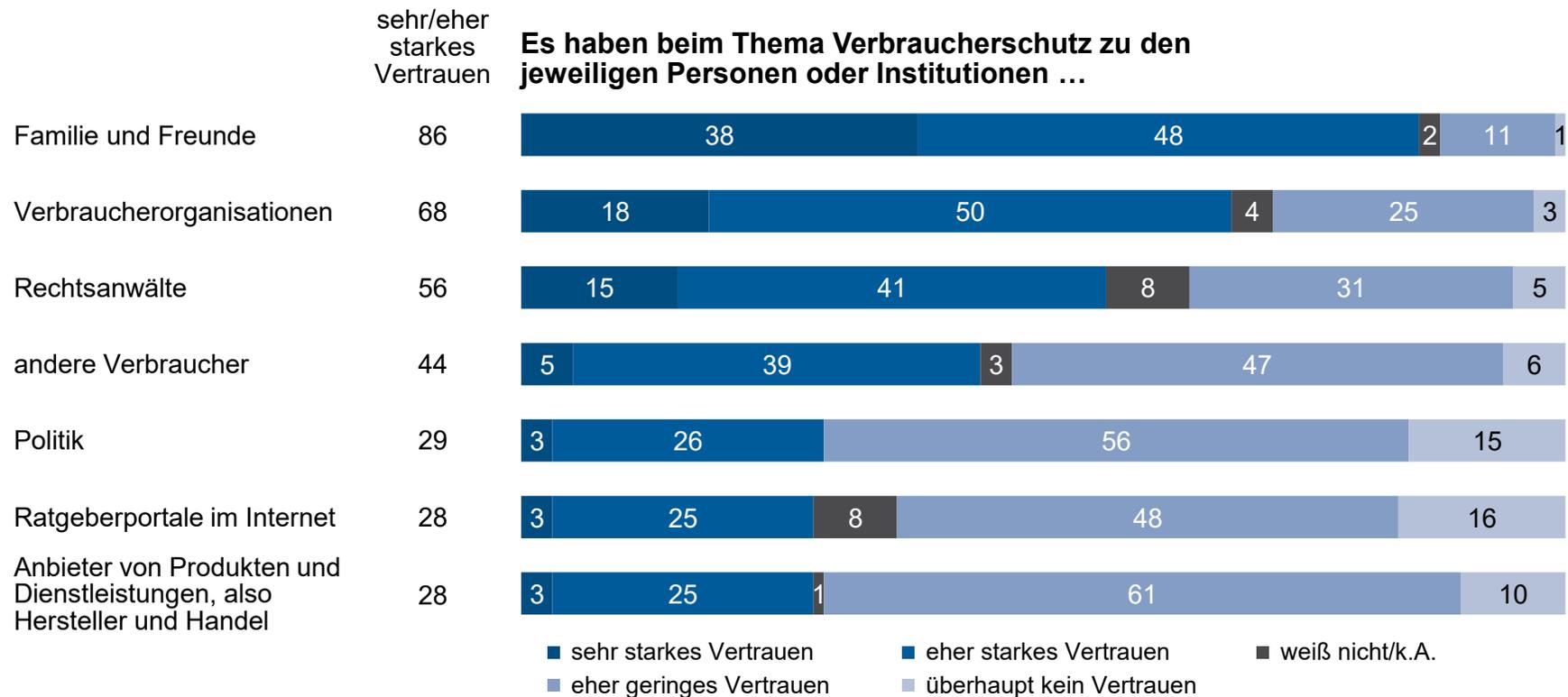


Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

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 - 2020

DAS GRÖßTE VERTRAUEN GENIEßEN FREUNDE UND FAMILIE, VERBRAUCHERORGANISATIONEN FOLGEN AN ZWEITER STELLE.



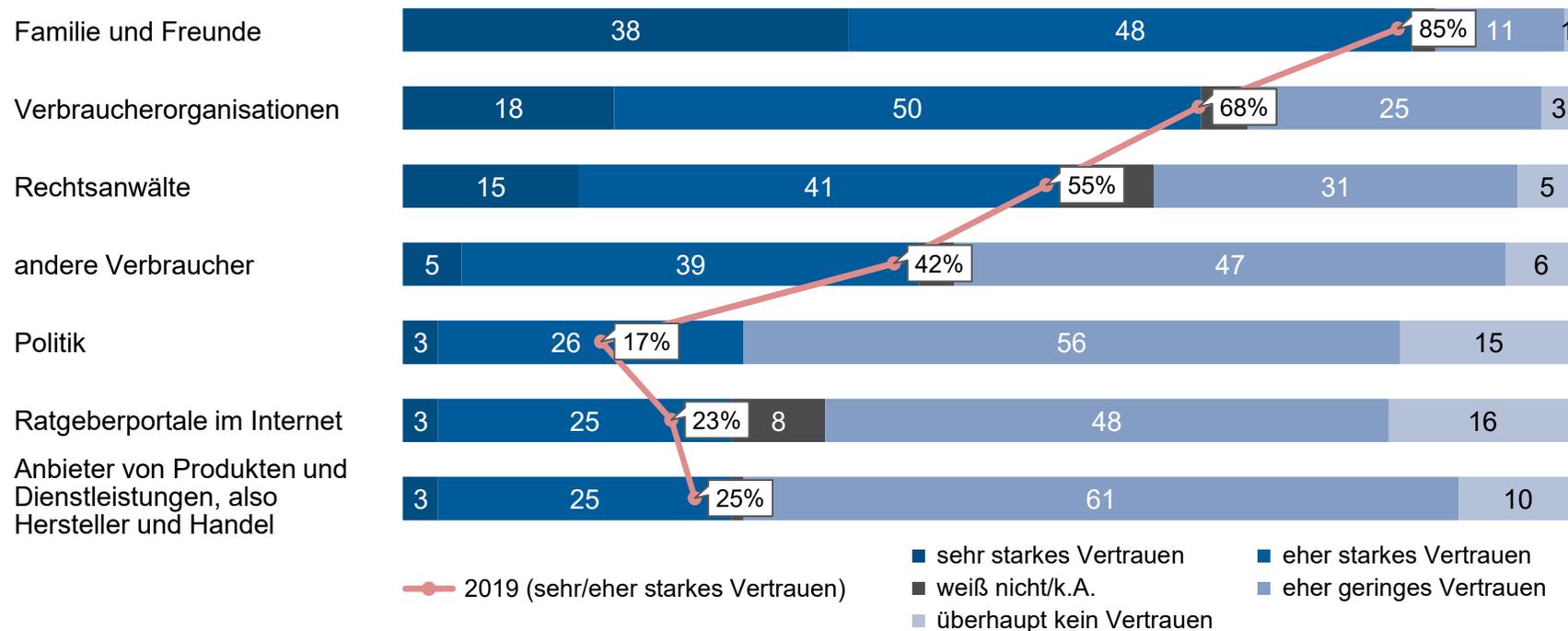
Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

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 NAHEZU IDENTISCH ZUM VORJAHR.

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

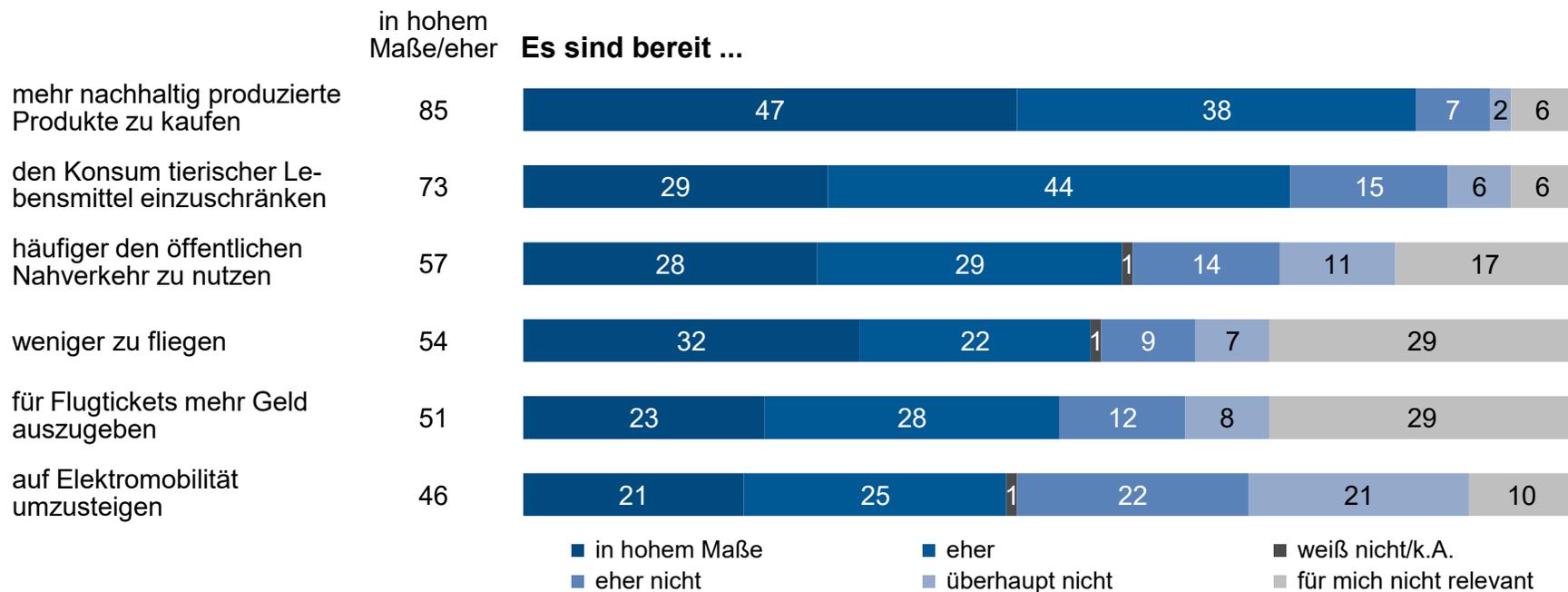


Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

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

MAßNAHMEN ZUR ERREICHUNG DER KLIMASCHUTZZIELE - 2020

DIE BEFRAGTEN ÄUßERN EINE HOHE BEREITSCHAFT, NACHHALTIG PRODUZIERTE PRODUKTE ZU KAUFEN.

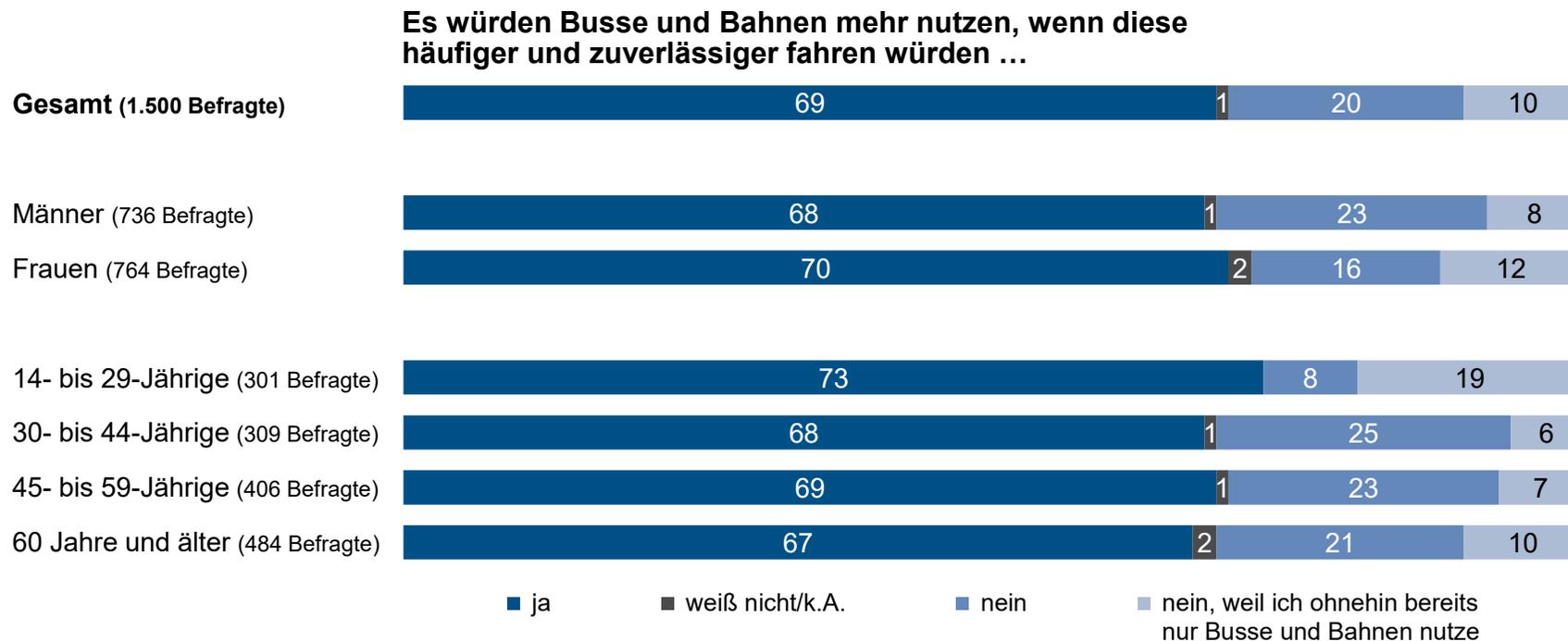


Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 6: „Ende 2019 hat die Bundesregierung ein Klimapaket beschlossen, das mehrere Maßnahmen beinhaltet, die zur Erreichung der Klimaschutzziele bis 2030 dienen sollen. Inwiefern sind Sie bereit, persönlich ...?“

PERSPEKTIVISCHE BUS- UND BAHNNUTZUNG - 2020

ÜBER ALLE TEILGRUPPEN WIRD EINE HOHE BEREITSCHAFT GEÄUßERT, BUS UND BAHN MEHR ZU NUTZEN, WENN DIESE HÄUFIGER FAHREN.

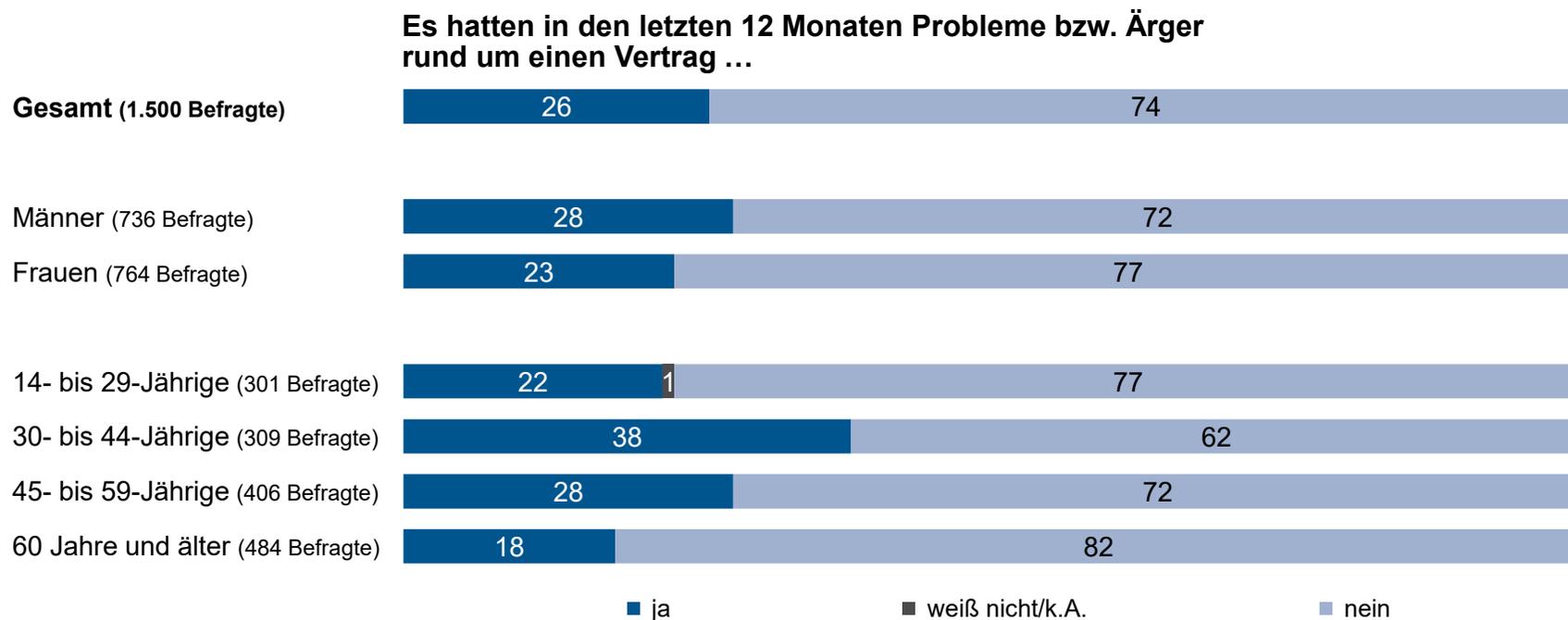


Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 7: „Würden Sie Busse und Bahnen mehr nutzen, wenn diese häufiger und zuverlässiger fahren würden?“

PROBLEME MIT VERTRÄGEN - 2020

GUT JEDER VIERTE BEFRAGTE GIBT AN, IN DEN LETZTEN 12 MONATEN PROBLEME RUND UM EINEN VERTRAG GEHABT ZU HABEN.



Basis: 1.500 Befragte; Angaben in Prozent

Frage 8: „Denken Sie nun bitte an Verträge, die Sie abgeschlossen haben, Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Probleme rund um einen Vertrag oder haben Sie sich über etwas rund um einen Vertrag geärgert?“

PROBLEME MIT VERTRÄGEN - 2020 *)

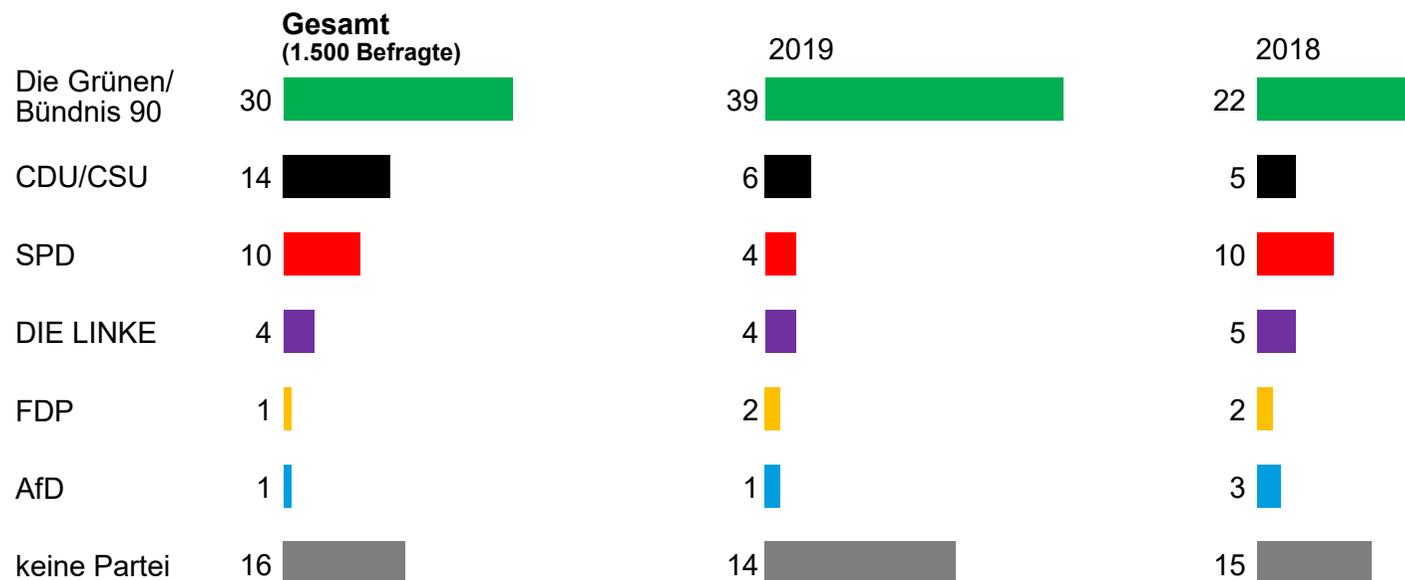
ZUMEIST HANDELTE ES SICH DABEI UM LEISTUNGSDIFFERENZEN ODER PROBLEME MIT DEM KUNDENSERVICE.



*) offene Frage, mehrere Nennungen möglich
Basis: 384 Befragte, die in den letzten 12 Monaten Probleme bzw. Ärger rund um einen Vertrag hatten; Angaben in Prozent
Frage 8A: „Und welche Probleme gab es da? Worüber haben Sie sich geärgert?“

PARTEI MIT DEM GRÖSSTEN ENGAGEMENT FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ - ZEITVERGLEICH

DER PARTEI « DIE GRÜNEN » WIRD AUCH 2020 DAS STÄRKSTE ENGAGEMENT FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ ZUGESCHRIEBEN.



Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

Frage 10: „Welche politische Partei setzt sich Ihrer Meinung nach am stärksten für den Verbraucherschutz ein?“



Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Markgrafenstraße 66
10969 Berlin

info@vzbv.de
www.vzbv.de