

# KOSTENFALLE HAUSTÜRGESCHÄFTE

Repräsentative Bevölkerungsbefragung

verbraucherzentrale

*Bundesverband*

# 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

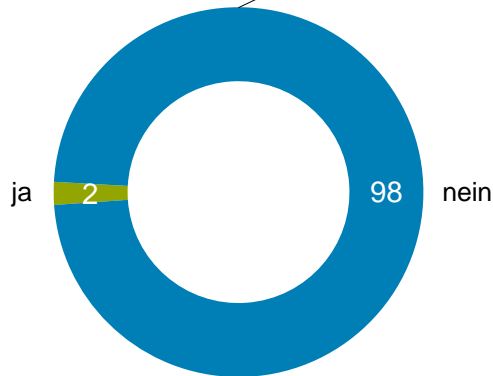
## Ungewollte Vertragsabschlüsse

- ❖ Haustürgeschäfte werden von der deutlichen Mehrheit der Verbraucher (98 Prozent) nicht als geeignete Form des Vertragsabschlusses angesehen.
- ❖ Verbraucher halten Haustürgeschäfte hauptsächlich deshalb für ungeeignet, weil man sich durch die Situation unter Druck gesetzt fühlt (33 Prozent der Ablehner), weil der Vertriebsweg als unseriös empfunden wird (28 Prozent) und der Marktüberblick fehlt (24 Prozent).
- ❖ Fast jeder fünfte Befragte (19 Prozent) hat in den vergangenen 24 Monaten mind. einen Vertrag abgeschlossen, den er in der Form nicht abschließen wollte. Vertragsabschlüsse an der Haustür kamen bei gut jedem zehnten Befragten (12 Prozent) mit ungewollten Abschlüssen vor.
- ❖ Fast die Hälfte aller Verbraucher (49 Prozent) wünscht sich eine Verlängerung der Widerrufsfrist bei Vertragsabschlüssen an der Haustür oder auf einer Kaffefahrte über 14 Tage hinaus.

# HAUSTÜRGESCHÄFTE ALS MÖGLICHKEIT ZUM ABSCHLUSS VON VERTRÄGEN

Haustürgeschäfte werden von einer großen Mehrheit der Verbraucher nicht als geeignete Form für Vertragsabschlüsse angesehen.

Haustürgeschäfte sind eine gute Möglichkeit, um Verträge abzuschließen oder Produkte zu kaufen ...



Gründe gegen Haustürgeschäfte um Verträge abzuschließen oder Produkte zu kaufen ... \*)  
(983 Befragte)



\*) Mehrfachnennungen möglich  
Basis: 1.000 Befragte

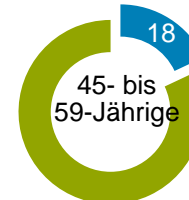
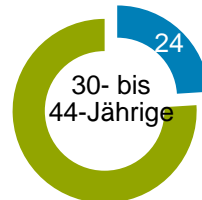
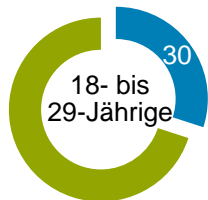
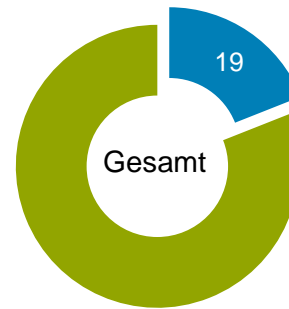
Frage: „(...) Sind Haustürgeschäfte für Sie persönlich eine gute Möglichkeit, um Verträge abzuschließen oder Produkte zu kaufen?“  
Frage: „Warum sind aus Ihrer Sicht Haustürgeschäfte keine gute Möglichkeit, um Verträge abzuschließen oder Produkte zu kaufen?“

Angaben in Prozent

# UNGEWOLLTER VERTRAGSABSCHLUSS IN DEN LETZTEN 24 MONATEN

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

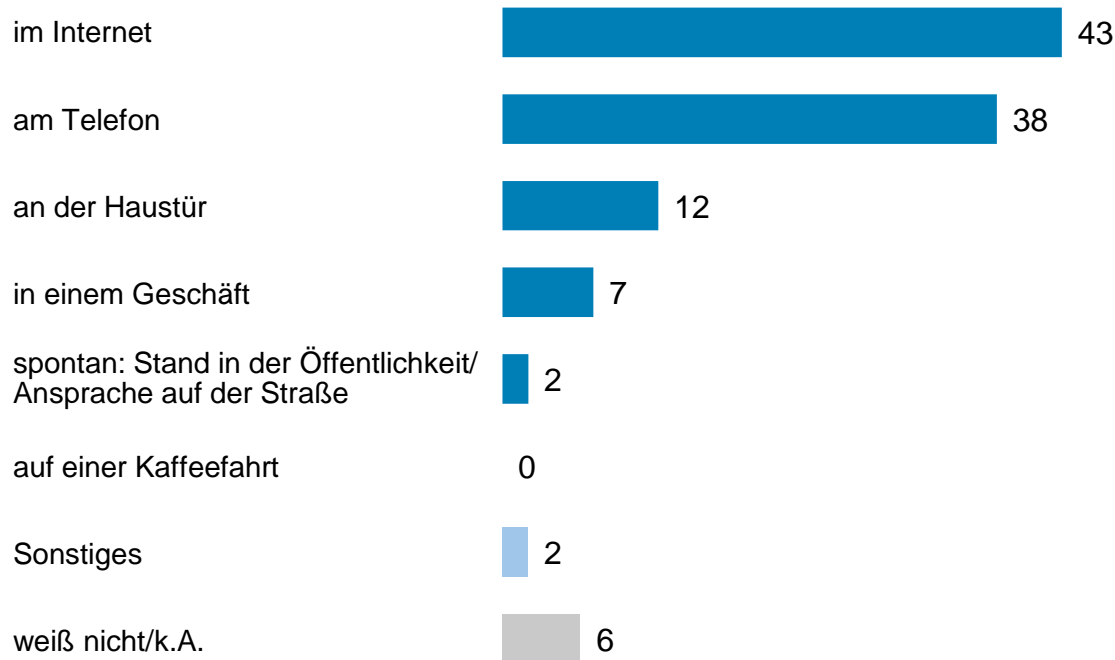
Frage: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie persönlich in diesem Bereich in den letzten 24 Monaten einen oder mehrere Verträge abgeschlossen haben, obwohl Sie das in der Form gar nicht wollten.“

Angaben in Prozent

# ABSCHLUSSWEGE BEI UNGEWOLLTEM VERTRAGSABSCHLUSS

Am häufigsten wurden diese ungewollten Verträge online oder am Telefon abgeschlossen. Aber auch Vertragsabschlüsse an der Haustür sind relevant.

## Ungewollt wurden Verträge abgeschlossen ... \*)



\*) Mehrfachnennungen möglich

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

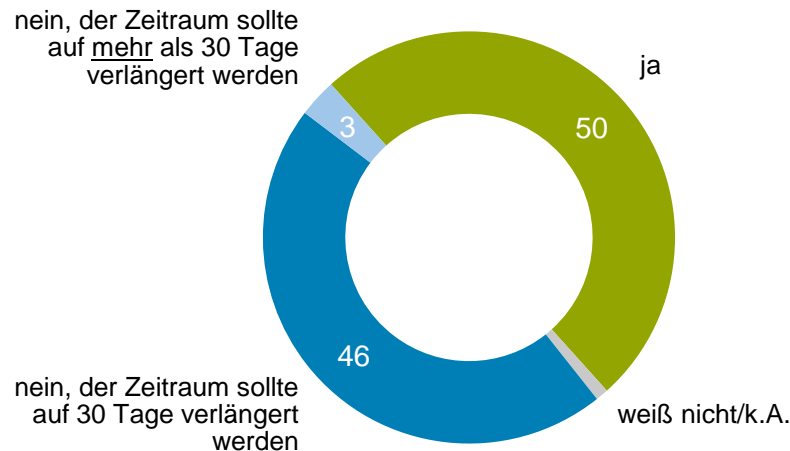
Frage: „Sie haben angegeben, dass Sie Verträge abgeschlossen haben, obwohl Sie dies gar nicht wollten. Auf welchem Weg oder welchen Wegen haben Sie den Vertrag oder die Verträge abgeschlossen?“

Angaben in Prozent

# WUNSCH NACH EINER VERLÄNGERUNG DES WIDERRUFSRECHTS

Fast die Hälfte der Verbraucher wünscht sich eine Ausdehnung des Widerrufsrechts bei Vertragsabschlüssen an der Haustür oder bei Kaffeefahrten über 14 Tage hinaus.

Es halten 14 Tage für ausreichend ...



Basis: 1.000 Befragte

Frage : „Wenn Sie einen Vertrag an der Haustür oder auf einer Kaffeefahrt abschließen, haben Sie nach aktueller Rechtslage ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Halten Sie 14 Tage für ausreichend oder würden Sie sich eine Verlängerung, etwa auf 30 Tage, wünschen?“

Angaben in Prozent