

VERBRAUCHERREPORT 2019



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 2019, für den der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine repräsentative Umfrage zum Zustand des Verbraucherschutzes in Deutschland in Auftrag gegeben hat.

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.**

Nachholbedarf in verschiedenen Bereichen: Von Gesundheit über Reisen bis hin zu Datenschutz – Verbraucherschutz betrifft alle Lebensbereiche. Besonders großer Handlungsbedarf besteht nach Ansicht der Verbraucher bei den Themen **Internet und Digitalisierung. Nur ein Drittel der Verbraucher** sehen ihre Interessen in diesem Bereich ausreichend geschützt. Im Bereich **Telefon und Mobilfunk** sowie **Finanzen und Versicherungen** fühlt nur rund die Hälfte ihre Interessen ausreichend geschützt.

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

der Mehrzahl der Verbraucher. Die Hauptverantwortung sehen 89 Prozent der Verbraucher bei der Politik. Immer mehr Befragte sind dieser Meinung: Seit 2017 ist der Wert um zehn Prozentpunkte gestiegen.

Kaum Vertrauen in die Politik: Weniger als ein **Fünftel der Verbraucher jedoch vertraut der Politik**, in Sachen Verbraucherschutz das Richtige zu tun. Und das **Vertrauen sinkt kontinuierlich.** Waren es 2017 noch 26 Prozent, vertrauen 2019 nur 17 Prozent der Befragten der Politik beim Thema Verbraucherschutz.

Verbraucherzentralen vertrauenswürdig: Im Gegensatz zu Politik und Anbietern gelten Verbraucherorganisationen als vertrauenswürdige Akteure: Bei drei Vierteln der Bevölkerung genießen die Verbraucherzentralen großes oder sehr großes Vertrauen.

WENIG VERTRAUEN BEIM VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIE POLITIK

Die meisten Verbraucher sehen die Politik in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher zu schützen. Aber nur jeder Fünfte vertraut der Politik.



Quelle: Repräsentative Umfrage von Forsa im Auftrag des vzbv, August 2019 | *Zusammenfassung der Befragungsergebnisse

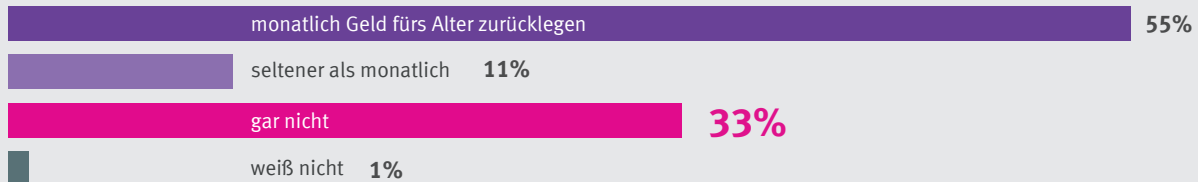
ALTE SVORSORGE UNZUREICHEND

Der Verbraucherreport zeigt zudem: **Nur die Hälfte der Befragten spart monatlich für das Alter.** Jeder dritte Befragte spart nicht für das Alter. Bei den Gründen gibt die Hälfte der Befragten an, zu wenig Geld übrig zu haben.

Über zwei Drittel vertrauen den Anagemöglichkeiten nicht, die es zur Zeit gibt oder sind sich unsicher, welches das passende Produkt für sie ist.

JEDER DRITTE SPART NICHT FÜR DAS ALTER

Nur die Hälfte der Befragten legt monatlich Geld für das Alter zurück.



Quelle: Repräsentative Umfrage von Forsa im Auftrag des vzbv, August 2019

WICHTIGE THEMEN FÜR VERBRAUCHER

Klimaschutz

Der Klimaschutz ist eine der wichtigsten Aufgaben der nächsten Jahre. Von den Themen, die aktuell in den Medien diskutiert werden, hat der **Klimaschutz die höchste persönliche Relevanz.** Nur ein Paket an Maßnahmen, das die Interessen der Verbraucher berücksichtigt, kann den Klimawandel stoppen. Die Verbesserung der Verkehrsinfrastruktur ist ein Teil.

Insbesondere Befragte unter 30 Jahren befürworten, dass Platz, der bisher hauptsächlich von Autos genutzt wird, in Zukunft für die Nutzung durch Fahrräder, öffentliche Verkehrsmittel oder Elektrofahrzeuge umgestaltet wird (72 Prozent).

Gesundheit und Pflege

Großer Handlungsbedarf besteht, wie schon im letzten Jahr, im Bereich Gesundheit und Pflege. Nach der persönlichen Relevanz gefragt, landet der in den Medien viel diskutierte **Pflegenotstand** auf Platz zwei. Ein Drittel der Befragten fühlen ihre Interessen im Bereich Gesundheit und Pflege nicht ausreichend geschützt.

Nährwertkennzeichnung

81 Prozent der Befragten finden eine farbliche Nährwertkennzeichnung sinnvoll und hilfreich. Der vzbv spricht sich für den **Nutri-Score** aus. Studien haben bewiesen, dass er Verbrauchern Orientierung gibt und ihnen hilft, gesünder einzukaufen.

STUDIENDESIGN

Befragungsgebiet

Bundesrepublik Deutschland

Grundgesamtheit

Deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren in Privathaushalten

Stichprobengröße

1.501 Interviews

Methode

Telefon-Interviews (CATI Dual Frame)

Erhebungszeitraum

8. Juli bis 9. August 2019

Vergleichsstudien

Verbraucherreport 2018 und 2017

Alle Befragungen, die auf Stichproben beruhen, weisen eine statistische Unsicherheit auf. Bei der vorliegenden Erhebung beträgt diese statistische Fehlertoleranz im Schnitt ± 2 Prozentpunkte.