



verbraucherzentrale

Bundesverband

VERBRAUCHERREPORT 2024

Die Lage der Verbraucher:innen

ÜBER UNS

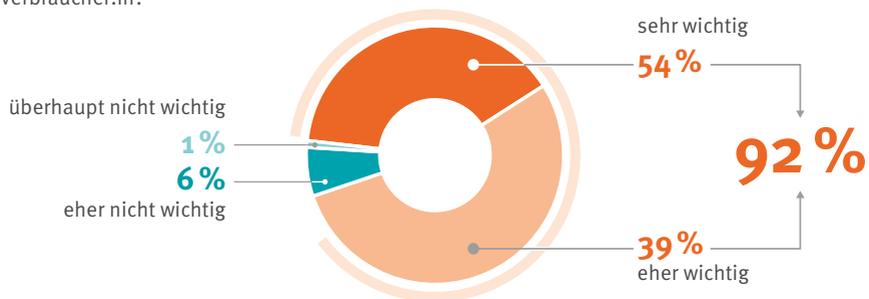
Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucher:innen in Deutschland – unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen. Der vzbv setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschaft und Wirtschaft ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher:innen im Mittelpunkt stehen. Als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen und mehr als 30 weiteren verbraucherpolitischen Verbänden bündeln wir die Kräfte für starken Verbraucherschutz.

ÜBER DEN VERBRAUCHERREPORT

Wie gut fühlen sich Verbraucher:innen in ihrem alltäglichen Leben geschützt? Welche Probleme und Sorgen treiben sie um? Wen sehen sie beim Thema Verbraucherschutz in der Verantwortung? Antworten auf diese Fragen gibt der jährliche Verbraucherreport des vzbv. Mit einer repräsentativen Befragung und weiteren Erkenntnissen aus der Marktbeobachtung, Rechtsdurchsetzung und Projekten zeichnet er ein genaues Bild zur Lage der Verbraucher:innen und zum Zustand des Verbraucherschutzes in Deutschland.

VERBRAUCHERSCHUTZ WICHTIG FÜR SICHERHEIT

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



Quelle: Verbraucherreport 2024 | Basis & Methodik: S. 12 | Rundungsbedingt kann es zu Abweichungen bei der Zusammenfassung von Ergebnissen kommen.



„Verbraucher:innen sind im digitalen Raum nicht genug geschützt. Viele Verbraucherrechte stammen noch aus der analogen Zeit – sie brauchen ein Update. Digitale Angebote sollten von Anfang an so gestaltet sein, dass sie Verbraucher:innen nicht benachteiligen. Unternehmen sollten auf digitale Fairness by Design and Default verpflichtet werden.“

Ramona Pop,
Vorständin des vzbv

VERBRAUCHERSCHUTZ IM LAUFE DER ZEIT



Verbraucherschutz für immer mehr Menschen wichtig

Verbraucherschutz ist den Menschen so wichtig wie noch nie: Eine große Mehrheit der Befragten (92 Prozent) gibt an, dass Verbraucherschutz für ihre persönliche Sicherheit sehr bzw. eher wichtig ist. Für mehr als die Hälfte der Verbraucher:innen (54 Prozent) ist das Thema sogar sehr wichtig.

Auch Jüngere messen dem Thema eine hohe Bedeutung bei: Für 95 Prozent der Befragten im Alter von 14 bis 29 Jahren ist Verbraucherschutz sehr bzw. eher wichtig für die persönliche Sicherheit. Dabei gibt gut ein Fünftel aller Befragten (22 Prozent) an, dass ihre Verbraucherinteressen eher nicht oder gar nicht geschützt sind. Den größten Handlungsbedarf sehen die Befragten beim Thema Internet und Digitales. Knapp die Hälfte der Verbraucher:innen (49 Prozent) gibt an, dass ihre Interessen hier eher nicht gut oder gar nicht geschützt sind.

Verbraucherorganisationen genießen hohes Ansehen

Verbraucher:innen vertrauen Verbraucherorganisationen, wenn es um den Schutz ihrer Interessen geht: 73 Prozent der Menschen geben an, Verbraucherorganisationen sehr stark (20 Prozent) bzw. eher stark (53 Prozent) zu vertrauen.

Dabei sehen Verbraucher:innen Verbraucherorganisationen in der Verantwortung, wenn es um den Schutz ihrer Interessen geht. Dieser Meinung sind gut acht von zehn Befragten (82 Prozent). Wie in den Vorjahren genießen nur Familie und Freund:innen größeres Vertrauen beim Thema Verbraucherschutz (aktuell: 87 Prozent).

Weiterhin wenig Vertrauen in die Politik

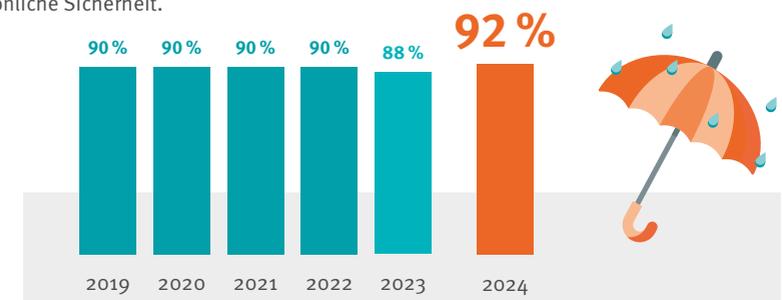
Die Mehrheit der Befragten (84 Prozent) gibt an, dass die Politik in eher oder sehr starkem Maße für den Schutz der Verbraucherinteressen verantwortlich ist. Gleichzeitig bringen die Befragten der Politik aber wenig Vertrauen beim Verbraucherschutz entgegen. Lediglich 24 Prozent geben an, der Politik sehr bzw. eher stark zu vertrauen, wenn es um den Schutz ihrer Interessen als Verbraucher:innen geht. Diese Diskrepanz zwischen Vertrauen und Verantwortung ist seit Jahren nahezu unverändert.

Politik muss ihrer Verantwortung gerecht werden

Verbraucherschutz gibt den Menschen Sicherheit. Die Politik muss ihrer Verantwortung beim Verbraucherschutz gerecht werden. Verbraucher:innen erwarten konkrete Lösungen für ihre Alltagsprobleme.

VERBRAUCHERSCHUTZ SO WICHTIG WIE NOCH NIE

Verbraucher:innen ist der Verbraucherschutz so wichtig wie noch nie für ihre persönliche Sicherheit.



Quelle: Verbraucherreport 2019–2024 | Basis & Methodik: S. 12 | Zusammenfassung der Angaben „eher wichtig“ und „sehr wichtig“ (nicht dargestellt: „eher nicht wichtig“, „überhaupt nicht wichtig“).



DAUERBAUSTELLE DIGITALES

Unmut bei Internet und Digitalisierung

Digitale Angebote machen den Verbraucheralltag an vielen Stellen bequemer. Doch gerade im digitalen Raum fühlen sich Verbraucher:innen nicht sicher: Fast die Hälfte der Befragten (49 Prozent) gibt an, dass ihre Interessen im Bereich Internet und Digitales eher nicht gut oder gar nicht geschützt sind. Bereits in den Vorjahren waren die Werte in diesem Bereich schlecht.

Das Bild wird in den Verbraucherzentralen bestätigt: Jede dritte Beschwerde (33 Prozent) bezog sich im Jahr 2023 auf den Bereich Digitales.

Besserer Schutz vor Betrug im Internet gefordert

Im Internet einzukaufen kann bequem sein, birgt aber auch Risiken. Für besonders viel Ärger sorgen untergeschobene Verträge. Viele Befragte sehen hier eine Schutzlücke: 95 Prozent stimmen (voll und ganz / eher) zu, dass Verbraucher:innen besser vor untergeschobenen Verträgen im Internet geschützt werden müssen. Ebenfalls auf Missfallen stoßen manipulative Designs im Online-Handel: 79 Prozent finden, dass Unternehmen Webseiten nicht so gestalten dürfen, dass dadurch Einfluss auf die Entscheidungen von Menschen genommen wird.

KI verbraucherfreundlich gestalten

Von Bildbearbeitung bis zur Urlaubsplanung: Anwendungen und Programme, die künstliche Intelligenz (KI) verwenden, gehören zunehmend zum Verbraucheralltag. Gut die Hälfte der Menschen (52 Prozent) gibt an, bereits Erfahrungen mit KI gemacht zu haben. Die neue Technologie stößt aber auch auf Skepsis: 44 Prozent haben Sorge, dass sie künftig bei Kaufentscheidungen oder Vertragsabschlüssen von KI manipuliert werden.

Gerade weil KI immer stärker den Alltag bestimmt, muss ihr Einsatz verbraucherfreundlich reguliert werden: 92 Prozent der Befragten stimmen der Aussage (voll und ganz / eher) zu, dass KI klar reguliert werden sollte, damit Verbraucher:innen zum Beispiel vor Manipulation geschützt werden.

Verbraucherschutz im Digitalen umsetzen

Es braucht einen neuen Ansatz, um Verbraucher:innen im digitalen Raum zu schützen und ein faires Marktumfeld herzustellen. Dazu gehört etwa ein klares Verbot von Manipulation, damit Verbraucher:innen in ihren Entscheidungen nicht zu ihrem Nachteil beeinflusst werden.

ÄRGER IN DER DIGITALEN WELT

49 %



der Verbraucher:innen sehen ihre Interessen im Bereich Internet und Digitalisierung nicht gut geschützt.

33 %



der Beschwerden in den Verbraucherzentralen bezogen sich im Jahr 2023 auf den Bereich Digitales.

Quelle: Verbraucherreport 2024 | Basis & Methodik: S. 12 | Zusammenfassung der Angaben „eher wichtig“ und „sehr wichtig“ (nicht dargestellt: „eher nicht wichtig“, „überhaupt nicht wichtig“).

Basis: 278.024 Beschwerden in den 16 Verbraucherzentralen zwischen 1. Januar und 31. Dezember 2023.

VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA

Die EU ist wichtig für Verbraucherschutz

Mehr Geld in der Tasche, mehr Rechte und Sicherheit, mehr Nachhaltigkeit: Die Europäische Union (EU) ist eine Erfolgsgeschichte für den Verbraucherschutz. Das sieht auch ein Großteil der Verbraucher:innen so: Für knapp drei Viertel der Befragten (73 Prozent) sind Maßnahmen bzw. Regelungen der EU eher oder sehr wichtig, um den Verbraucheralltag in Deutschland zu verbessern.

Besonders junge Befragte zwischen 14 und 29 Jahren meinen, dass die EU ihren Verbraucheralltag verbessert (90 Prozent). Etwas mehr Skepsis gibt es bei den älteren Befragten (60 Jahre und älter): Hier geben 63 Prozent an, dass die EU wichtig für die Verbesserung des Alltags von Verbraucher:innen ist.

Sehr wichtig: Bankkonten vor Cyberkriminalität schützen

Neben globalen Herausforderungen muss die EU die Bedürfnisse der Verbraucher:innen in den Mittelpunkt stellen. Befragt nach sechs Verbraucherthemen ist für die Menschen besonders relevant, dass ihre Zahlungskonten vor Cyberkriminalität geschützt werden: Einer deutlichen Mehrheit (95 Prozent) ist es sehr oder eher wichtig, dass sie vor finanziellen Schäden durch kriminelle

Online-Aktivitäten bzgl. ihres Bankkontos geschützt werden. Für 86 Prozent ist das Thema sogar sehr wichtig. Dabei hat gut ein Drittel der Menschen (34 Prozent) aktuell Sorge, Opfer von einem Hacker- oder Phishing-Angriff auf das eigene Bankkonto zu werden. Lediglich jüngere Befragte (14- bis 29-Jährige) sind deutlich weniger besorgt (18 Prozent).

EU-Handlungsbedarf bei Strommarkt und Werberegulierung

Viele Verbraucherschutzgesetze werden auf EU-Ebene beschlossen. Mit Blick auf die Europawahl 2024 finden es sehr viele Menschen (89 Prozent) sehr oder eher wichtig, dass die EU den Strommarkt verbraucherfreundlich regelt. Verbraucher:innen sollen vom Um- und Ausbau finanziell profitieren. Auch die Regulierung von Werbung mit sozialen Aussagen ist für einen Großteil der Verbraucher:innen wichtig: 84 Prozent sprechen sich dafür aus, dass die EU Werbeaussagen wie „frei von Kinderarbeit“ klar reguliert.

Nachhaltig und fair: Europa kann mehr

Mit Blick auf die Europawahl ist für den vzbv klar: Die EU muss eine vorausschauende Verbraucherpolitik verfolgen, ökonomisch, ökologisch und sozial. Es geht darum, die Weichen so zu stellen, dass auch kommende Generationen am Konsum teilhaben können.

EU WICHTIG FÜR VERBRAUCHERALLTAG

Vor allem Jüngere finden Regelungen der EU wichtig, um den Verbraucheralltag in Deutschland zu verbessern.



Quelle: Verbraucherreport 2024 | Basis & Methodik: S. 12 | Zusammenfassung der Angabe „eher wichtig“ und „sehr wichtig“ (nicht dargestellt: „eher nicht wichtig“, „überhaupt nicht wichtig“).

DIE MÄRKTE IM BLICK

Ärger mit dem Internetanbieter oder mit einem ungewollten Energievertrag – die Verbraucherzentralen sind für Verbraucher:innen oft die erste Anlaufstelle, wenn sie Probleme mit Produkten oder Anbietern haben. Der vzbv wertet diese Anfragen und Beschwerden systematisch aus. Zusätzlich führt er regelmäßig Untersuchungen durch, um einen besseren Überblick über die Märkte zu erhalten. So kann der Verband Missstände früh erkennen und dagegen vorgehen.

278.024

Beschwerden haben die Verbraucherzentralen im Jahr 2023 erfasst

Insgesamt wurden 7 Prozent mehr Beschwerden erfasst als im Vorjahr.* Besonders groß war der Anstieg im digitalen Bereich. Hier wurden 18 Prozent mehr Beschwerden registriert als noch vor einem Jahr.*



DIGITALES

92.663 Beschwerden

Im Jahr 2023 wurden in den Verbraucherzentralen über 92.000 Beschwerden im digitalen Bereich erfasst. Das sind ein Drittel der Gesamtbeschwerden. Hauptgrund sind wie bereits im Vorjahr untergeschobene Internet- und Festnetzverträge. Auch über ungewollte Abos für Dating-Portale oder Zeitungen beschwerten sich Verbraucher:innen regelmäßig.



ENERGIE

74.272 Beschwerden

Im gesamten Energiebereich wurden im Jahr 2023 in den Verbraucherzentralen über 74.000 Beschwerden registriert. Die meisten davon beziehen sich auf Preiserhöhungen von Strom- oder Gasverträgen (16 Prozent). Auch über zu hohe Abschläge oder untergeschobene Energieverträge haben sich Verbraucher:innen geäußert.



FINANZEN

28.034 Beschwerden

Die Verbraucherzentralen haben im Jahr 2023 mehr als 28.000 Beschwerden im Finanzbereich erfasst. Wie in den vergangenen Jahren beziehen sich die meisten davon auf Zinsanpassungen oder unberechtigte Kündigungen von Sparanlagen (11 Prozent). Darauf folgen Beitragssteigerung von Kranken- und Pflegeversicherungen sowie Phishing-Betrug bei Girokonten.



MOBILITÄT & REISEN

19.466 Beschwerden

In den Verbraucherzentralen wurden im Jahr 2023 knapp 20.000 Beschwerden im Reisebereich erfasst. Mehr als jede fünfte Beschwerde bezieht sich dabei auf Probleme mit Fluggesellschaften (22 Prozent), etwa wenn die Rückerstattung nicht klappt oder Leistungen geändert werden. Zu den Top-Beschwerden gehören auch Probleme mit der Gewährleistung nach dem Kauf eines Fahrzeugs.



GESUNDHEIT & PFLEGE

6.111 Beschwerden

Mehr als 6.100 Beschwerden wurden im Jahr 2023 in den Verbraucherzentralen im Gesundheits- und Pflegebereich registriert. 46 Prozent davon beziehen sich auf Probleme mit gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen. Zu den häufigsten Gründen für diese Beschwerden gehören Probleme mit der Beitragsbemessung oder dem Bescheid.



LEBENSMITTEL

5.000 Beschwerden

Im Bereich Lebensmittel haben die Verbraucherzentralen im Jahr 2023 insgesamt 5.000 Beschwerden erfasst. Jede siebte Beschwerde bezieht sich dabei auf Nahrungsergänzungsmittel (14 Prozent). Verbraucher:innen ärgern sich hierbei vor allem über untergeschobene Verträge oder den Erhalt unbestellter Ware und irreführende Werbung.

*Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der VZ Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei diesem Jahresvergleich nicht berücksichtigt.

DATENGRUNDLAGE & METHODIK

Repräsentative Befragung

Für den Verbraucherreport führte forsa im Auftrag des vzbv eine repräsentative Telefonbefragung mit 1.500 Personen durch (CATI Dual-Frame). Berücksichtigt wurden alle deutschsprachigen Menschen ab 14 Jahren in Privathaushalten in Deutschland. Erhebungszeitraum des aktuellen Verbraucherreports war der 11. bis 28. März 2024. Die statistische Fehlertoleranz liegt bei ± 3 Prozentpunkten in der Gesamtstichprobe.

Beschwerdestatistik

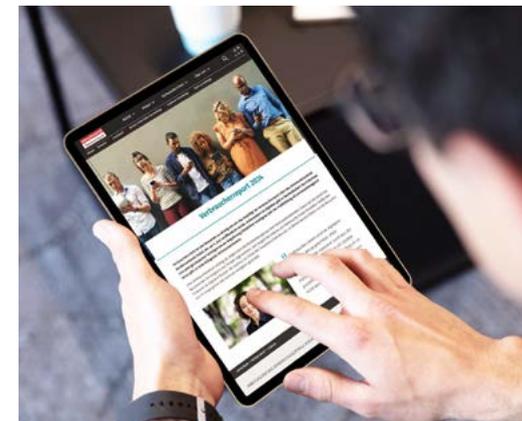
Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.



WEITERE INFORMATIONEN

Auf der Webseite des vzbv finden Sie die ausführlichen Ergebnisse des Verbraucherreports sowie weitere Zahlen, Daten und Fakten zur Lage der Verbraucher:innen – anschaulich aufbereitet mit Infografiken und einem Video. Dort erfahren Sie noch mehr über die alltäglichen Sorgen und Probleme der Menschen und die Arbeit des Verbraucherzentrale Bundesverbands.

www.verbraucherreport.de



PRESSESTELLE

Leiterin Team Kommunikation
und Pressesprecherin: Franka Kühn

(030) 258 00-525
Presse@vzbv.de

DER VZBV IN DEN SOZIALEN MEDIEN

 verbraucherzentrale.vzbv

 @vzbv

 @verbraucherzentrale
@social.bund.de

 @vzbv



Ramona Pop
X & Instagram
@RamonaPop

IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin
Tel.: (030) 258 00-0
Fax: (030) 258 00-518
info@vzbv.de
www.vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Ramona Pop, Vorstandin
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Redaktion und Text:

Carolin Modla & Thomas Rächle
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG
www.dmkzwo.de

Korrektorat:

Veronika Roman
www.lektorat-koeln.de

Druck:

WIRmachenDRUCK GmbH
www.wir-machen-druck.de

Redaktionsschluss:

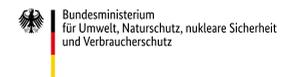
Mai 2024

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
© 2024 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Fotonachweis Titel und weitere Bilder:

Titel: istock.com, Urheber: PeopleImages
Seite 3: vzbv, Urheber: Dominik Butzmann
Seite 4: istock.com, Urheber: Carol_Anne
Seite 6: istock.com, Urheber: Wavebreakmedia
Seite 8: istock.com, Urheber: RossHelen
Seite 12: istock.com, Urheber: ipopba
Seite 13: freepik.com, Urheber: creativewizard
vzbv, Urheber: Dominik Butzmann

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband