



VERBRAUCHERUMFRAGE ZUR ZUKUNFT NACH DER KRISE

INHALTSVERZEICHNIS

- Einleitung
- Die vermutete Kündigungswelle bleibt aus
- Vor allem der finanzielle Aspekt spielt bei Corona-Kündigungen eine Rolle
- (No)-Go`s: Reisegutscheine und Verschiebung von Großveranstaltungen
- Die Bereitschaft zur Solidarität ist gering
- Pay-TV-Nutzer freuen sich auf die Bundesliga
- So haben wir die Umfrage erhoben

EINLEITUNG

Dass die Corona-Pandemie Auswirkungen auf das Kaufverhalten der Deutschen haben wird, war abzusehen. Und tatsächlich: Obwohl die ersten Geschäfte bereits wieder geöffnet wurden, blieb der erhoffte Kundenansturm aus. Womöglich sind viele Deutsche misstrauisch und vermeiden weiterhin öffentliche Räume. Aber auch die Sorge vor einer wirtschaftlichen Rezession hemmt die Konsument*Innen. Zumindest gab dies rund ein Fünftel der Befragten der kürzlich veröffentlichten McKinsey-Studie an. Stephan Genth, der Geschäftsführer des Handelsverbands Deutschland, sieht den Handel auch nach Wiedereröffnung noch mitten in der Krise. Die Verluste der letzten Wochen seien kaum auszugleichen, weshalb er zusätzliche finanzielle Hilfe für die Handelsunternehmen fordert.

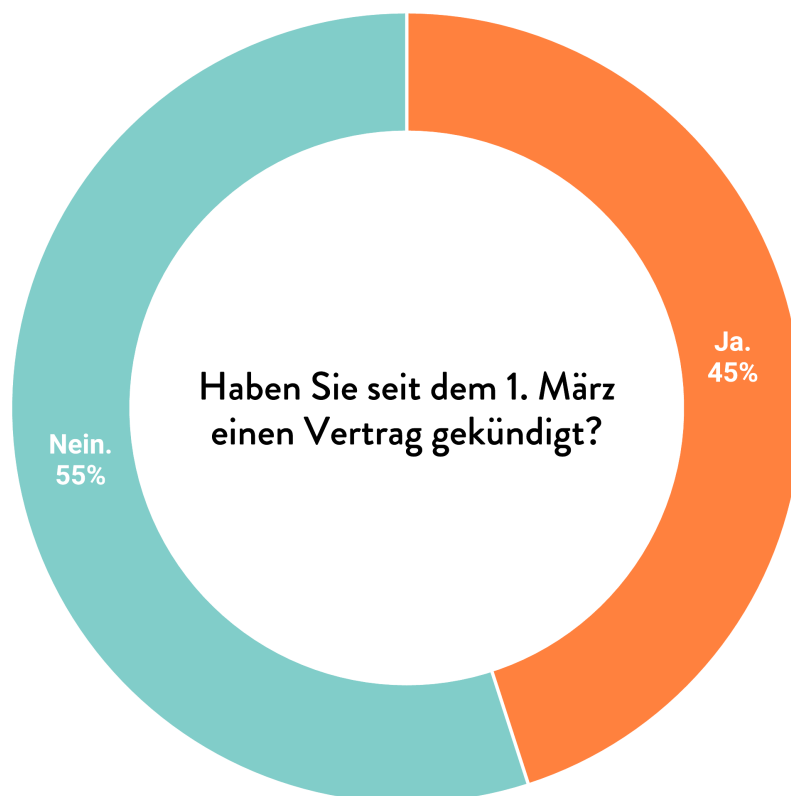




Der zuvor beschriebene Trend zeigt: Die Corona-Pandemie wird unseren Alltag langfristig verändern. Als Verbraucherportal für Konsument*Innen haben wir es uns zur Aufgabe gemacht diese Veränderungen genauer zu untersuchen – angefangen mit dem Kündigungsverhalten der Deutschen. Darauf gehen wir im ersten Teil unserer Studie ein. Im zweiten Teil haben wir die Meinungen der Befragten genauer unter die Lupe genommen. Sie wurden zu Themen wie Reiserückerstattung, Verschiebung von Großveranstaltungen und Geisterspielen im Stadion befragt.

DIE VERMUTETE KÜNDIGUNGSWELLE BLEIBT AUS

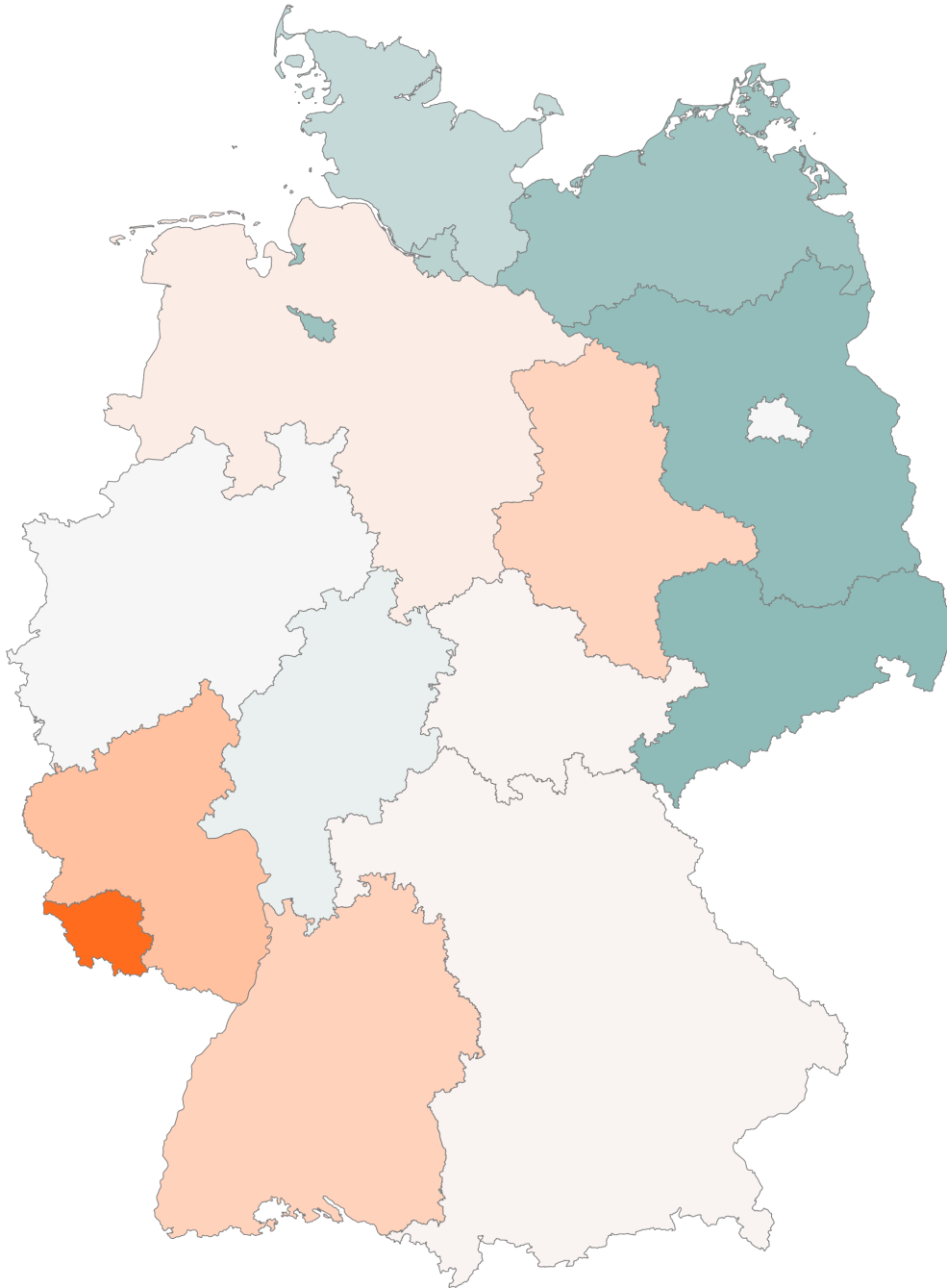
Seit dem 1. März 2020 haben 45 Prozent der über 1.100 Befragten angegeben, mindestens einen Vertrag gekündigt zu haben. Gerade in den westdeutschen Bundesländern wurden mehr Kündigungen als erwartet ausgesprochen.





Weniger Kündigungen
als erwartet werden würde

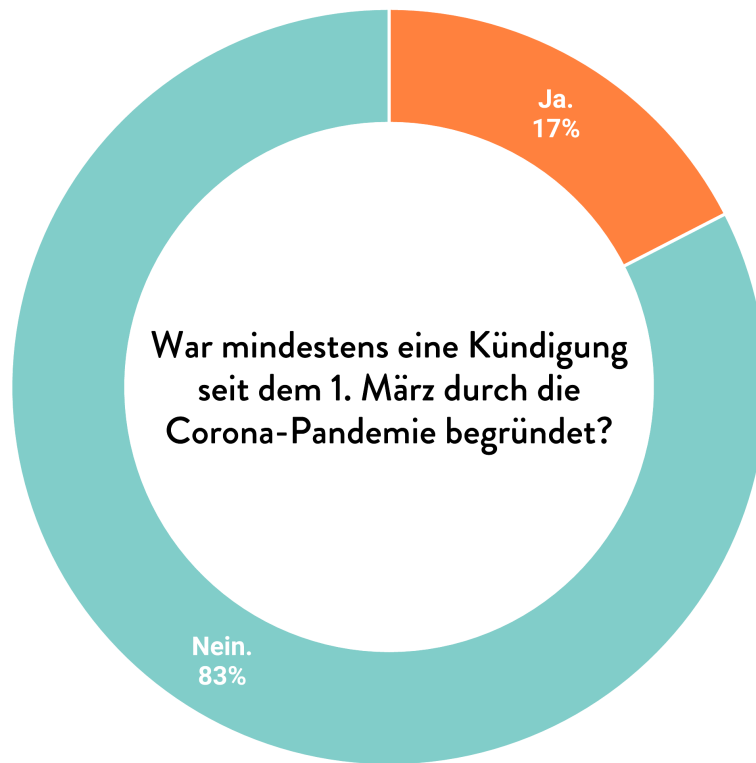
Mehr Kündigungen
als erwartet werden würde



Basierend auf 993 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG
Für jedes Bundesland wurden die tatsächlichen Antworten mit 1000 simulierten Umfragen verglichen.

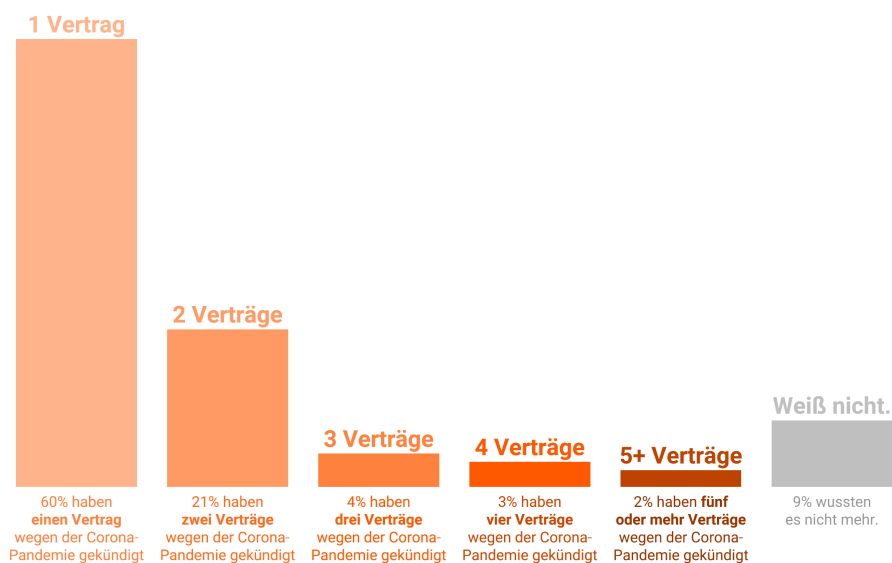


Schaut man jedoch etwas genauer hin fällt auf, dass gerade mal 17 Prozent derer, die mindestens einen Vertrag gekündigt haben, die Corona-Pandemie als Grund ihrer Kündigung angegeben. Die vermutete Kündigungswelle blieb also vorerst aus. Doch schauen wir uns im Folgenden diese Fälle einmal genauer an:



Basierend auf 516 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

Wie viele Verträge haben Sie seit dem 1. März wegen der Corona-Pandemie gekündigt?

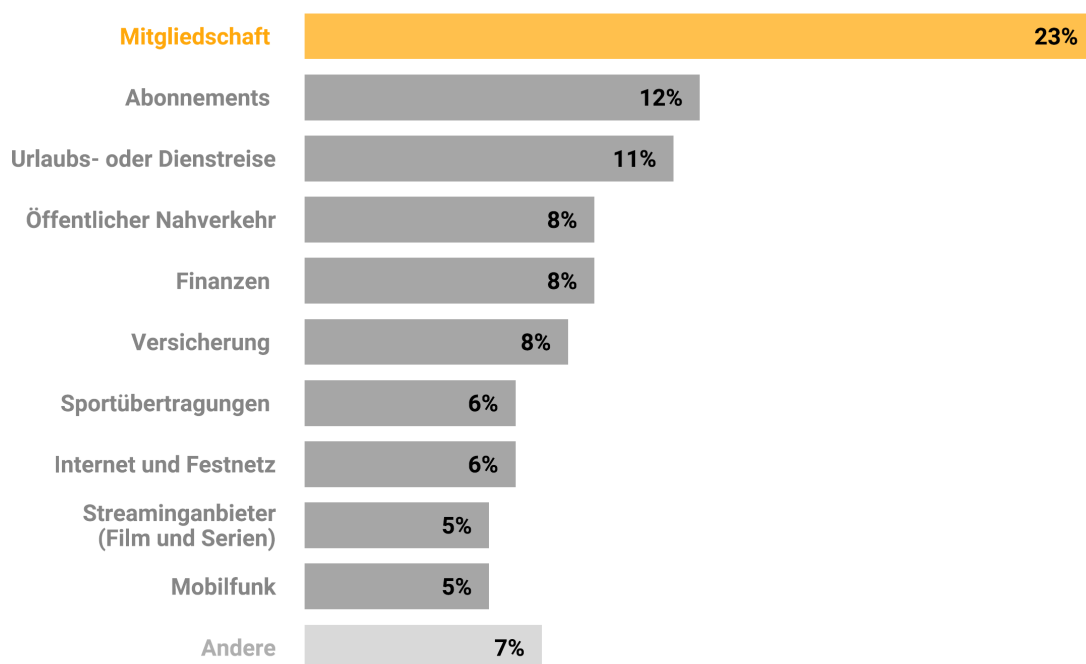


Basierend auf 90 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

VOR ALLEM DER FINANZIELLE ASPEKT SPIELT BEI CORONA-KÜNDIGUNGEN EINE ROLLE

Betrachtet man die Art der Kündigungen, stechen mit 23% vor allem die gekündigten Mitgliedschaften ins Auge. So gaben immerhin über ein Fünftel der Befragten an, eine Mitgliedschaft wegen der Corona-Pandemie beendet zu haben.

Welche Art von Vertrag haben Sie wegen der Corona-Pandemie gekündigt? (Mehrfachauswahl möglich)



Basierend auf 130 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

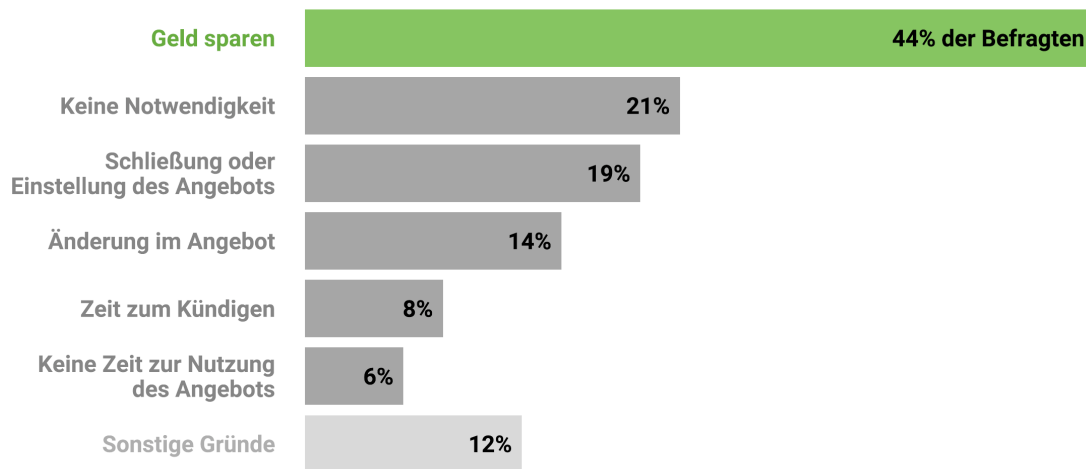
Dies hatte verschiedene Ursachen, wobei eine besonders von Bedeutung war. Denn fast die Hälfte der Befragten gab an, aus finanziellen Gründen gekündigt zu haben. Die Sorge vor einer wirtschaftlichen Rezession scheint demnach auch für die Befragten eine Rolle zu spielen.

Neben dem finanziellen Aspekt waren vor allem die fehlende Notwendigkeit, die Schließung und die Änderung im Angebot bedeutende Kündigungsgründe.



Was war der Grund während der Corona-Pandemie zu kündigen?

(Mehrfachauswahl möglich)

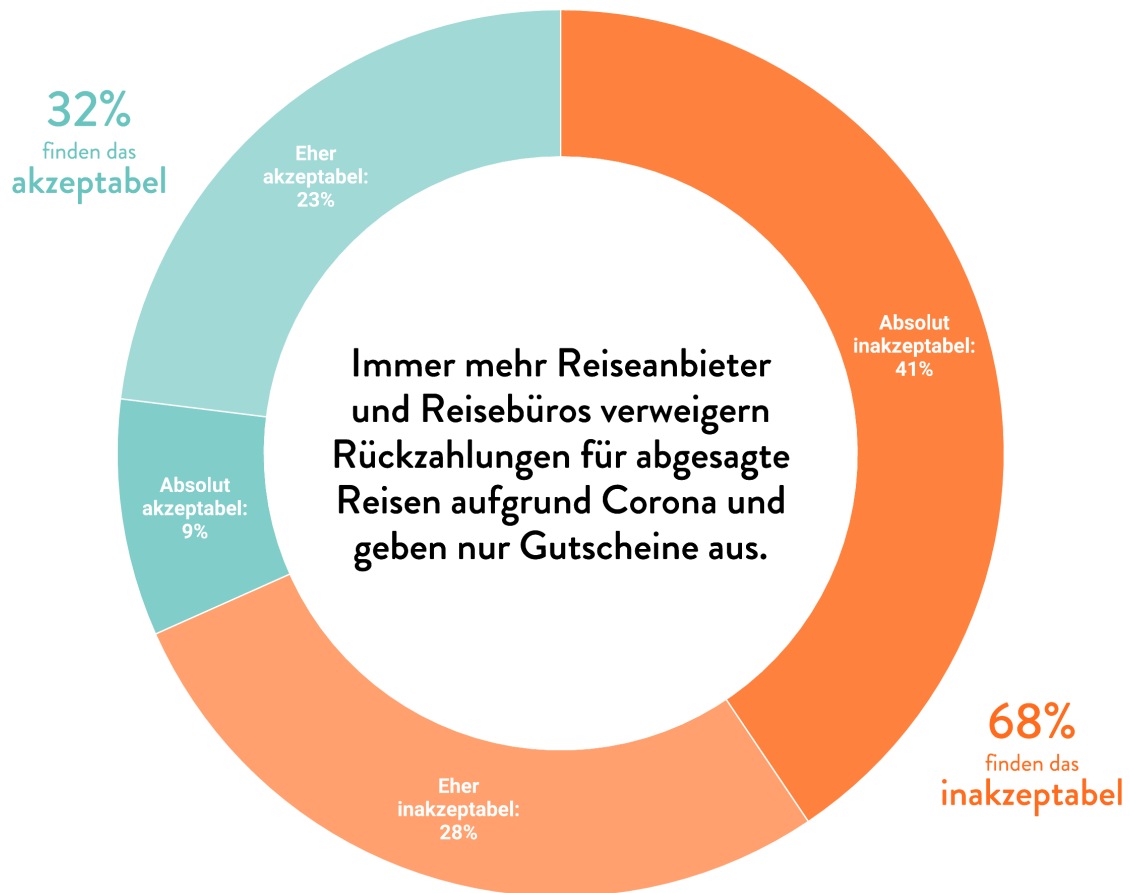


Basierend auf 112 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

(NO)-GO`S: REISEGUTSCHEINE UND VERSCHIEBUNG VON GROSSVERANSTALTUNGEN

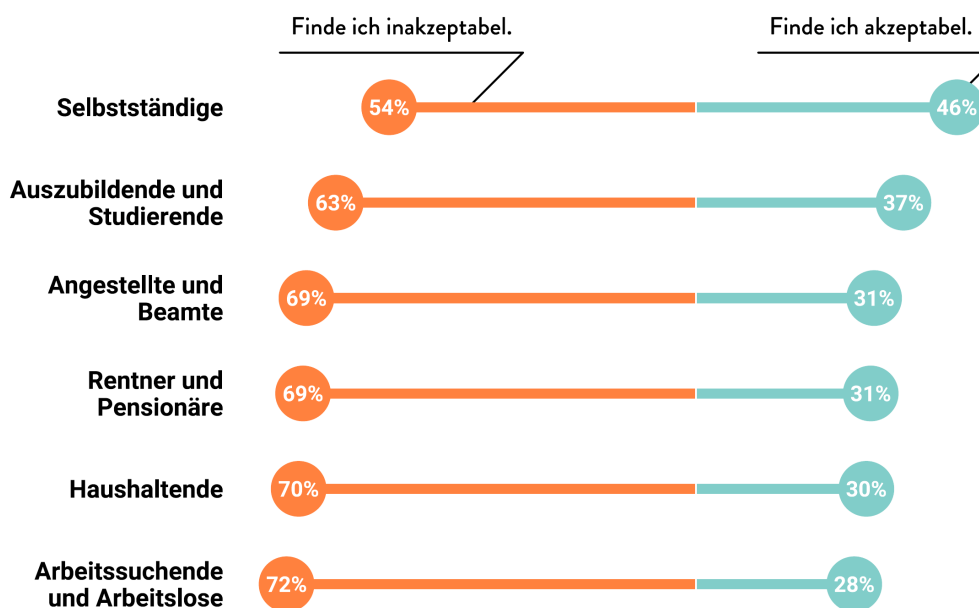
Doch genug von Kündigungen – wie sieht die momentane Stimmung der Befragten aus? In Bezug auf die Themen der Reiserückerstattung und der Verschiebung von Großveranstaltungen eher zwiegespalten. Denn die Meinungen zu diesen Themen fielen sehr unterschiedlich aus.

Aber zurück zum Anfang: Die Befragten sollten wählen inwieweit sie Reisegutscheine statt Rückzahlungen akzeptabel finden. Mehr als zwei Drittel finden das inakzeptabel.



Basierend auf 1146 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

Immer mehr Reiseanbieter und -büros verweigern Rückzahlungen für abgesagte Reisen aufgrund Corona und geben nur Gutscheine aus.

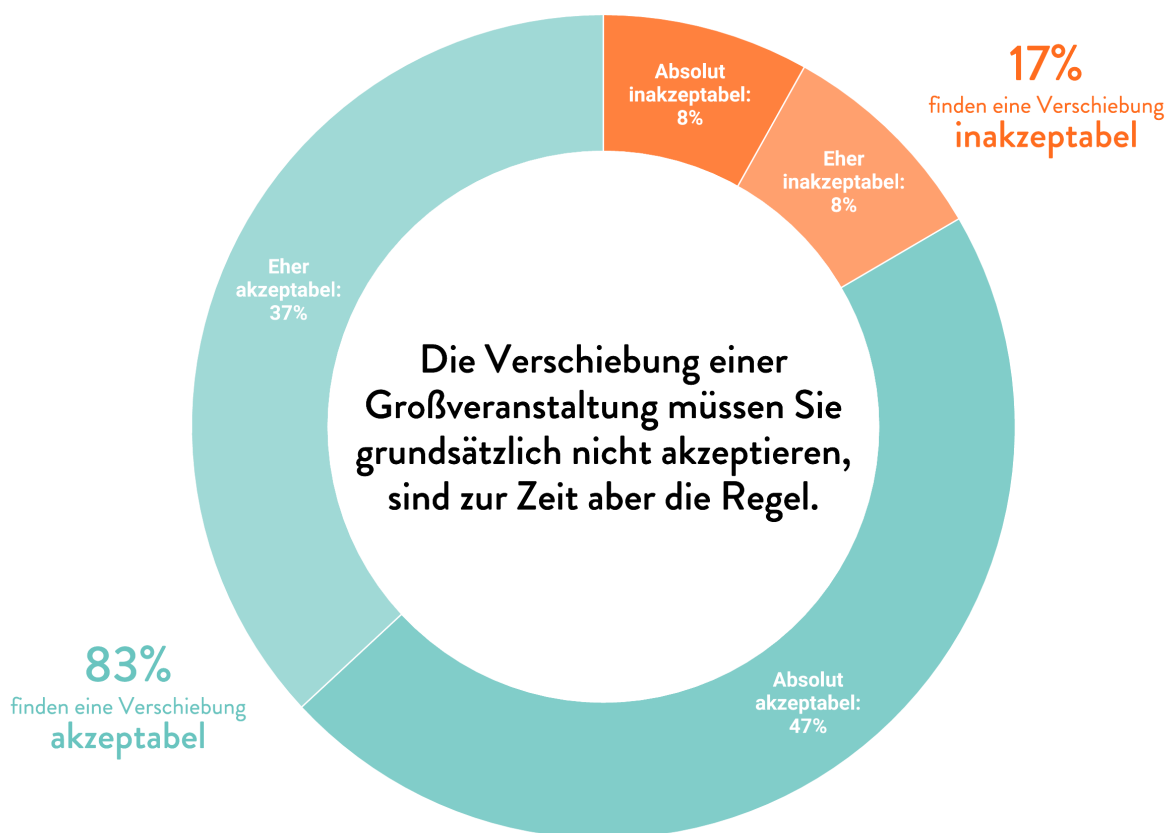


Basierend auf 1057 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG



Interessant ist dabei der Vergleich zwischen den Angestellten beziehungsweise Beamten und den Selbstständigen. Während Angestellte und Beamte dem Trend folgen und zu 69 Prozent Reisegutscheine nicht als akzeptabel empfinden, hat sich knapp die Hälfte der Selbstständigen für einen Verzicht auf Reiserückerstattung ausgesprochen.

Die Meinung der Befragten zu Verschiebungen von Großveranstaltungen, sieht wiederum ganz anders aus. So stieß dieses Thema auf wesentlich höhere Akzeptanz. 84 Prozent der Befragten gaben an, eine Verschiebung absolut oder eher akzeptabel zu finden. Lediglich 16 Prozent lehnten dies ab.

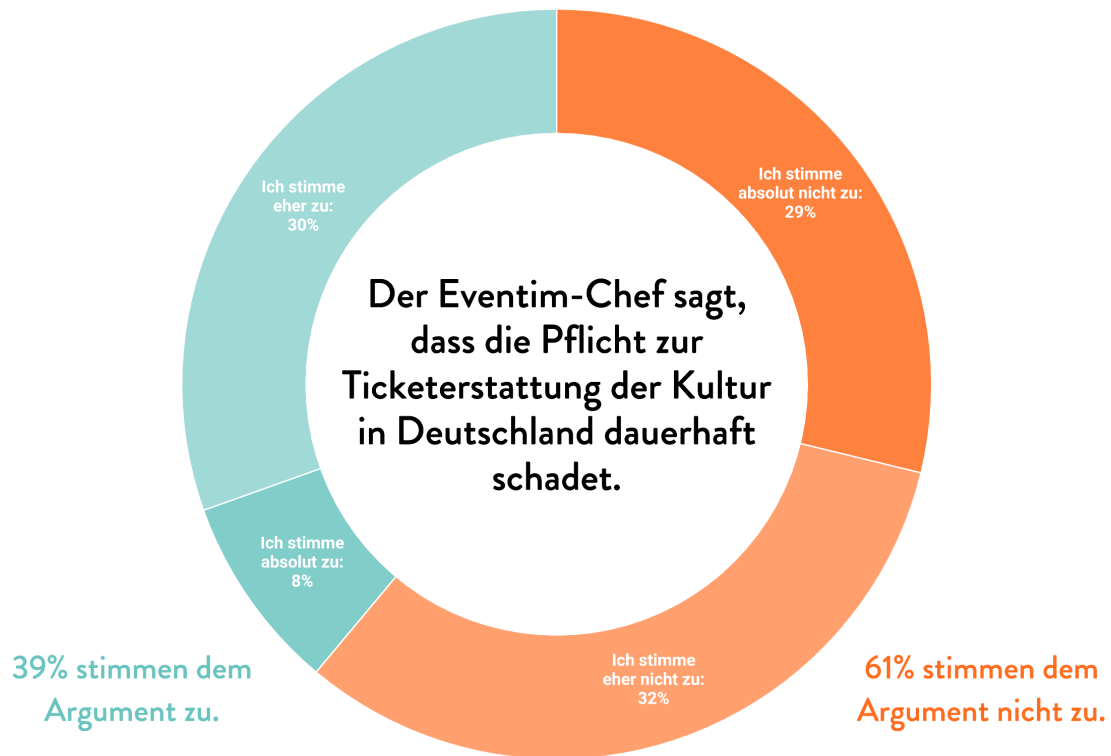


Basierend auf 1146 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

Eventim-Chef Klaus-Peter Schulenberg äußerte sich zu diesem Thema wie folgt: „Sollte es eine bislang geplante aufschiebende Regelung für die Ticketerstattung nicht geben, dann werde die Kulturlandschaft in Deutschland umfassend und dauerhaft Schaden nehmen.“ Innerhalb der Umfrage sollten die Befragten nun ihre Meinung zu diesem Statement angeben. Das Ergebnis fiel, wenn man die vorherige Einstellung zu den Verschiebungen der Großveranstaltungen betrachtet, doch eher überraschend aus.



Fast zwei Drittel schenken Schulenberg's Worten keinen Glauben. Die Mehrheit der Befragten ist skeptisch inwieweit die Kulturlandschaft tatsächlich Schaden von einer möglichen Ticketerstattung nimmt. Auffällig ist, dass das Statement vor allem in den westdeutschen Bundesländern auf mehr Ablehnung trifft, als man erwarten würde.



Basierend auf 1146 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

DIE BEREITSCHAFT ZUR SOLIDARITÄT IST GERING

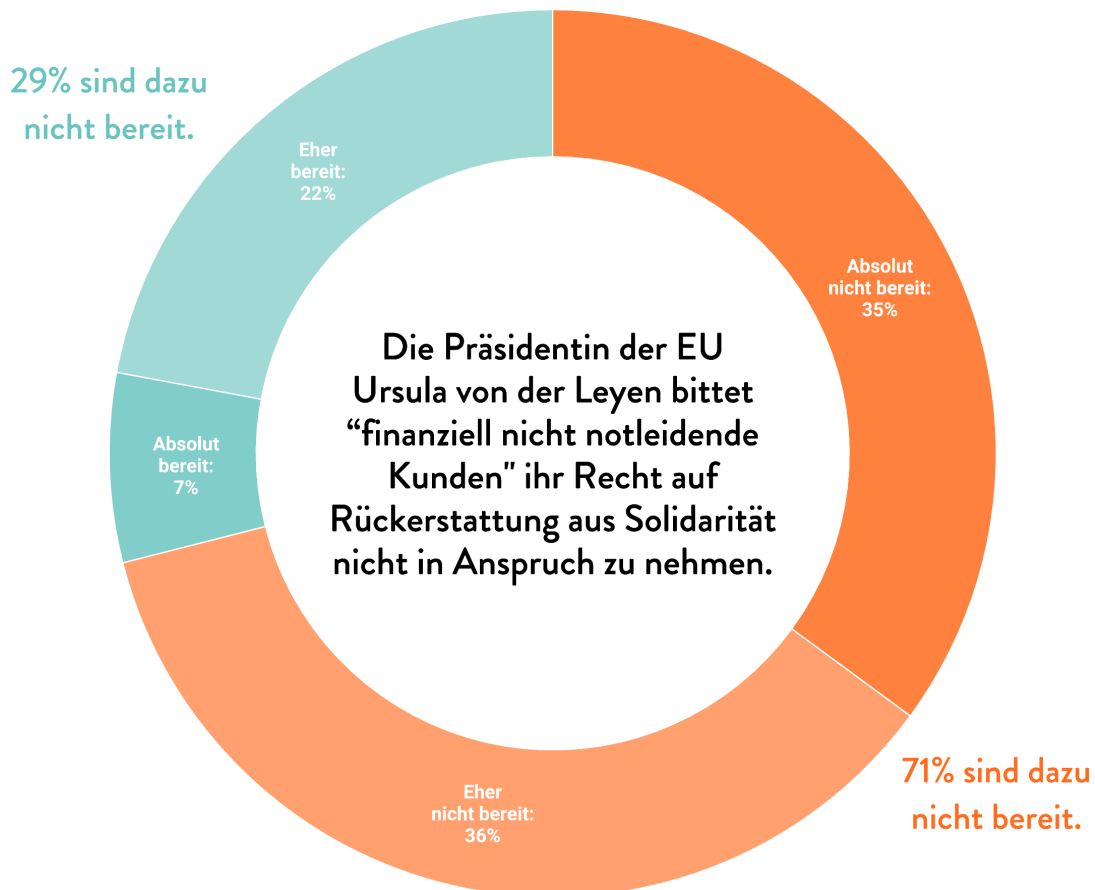
Da Schulenberg's Äußerungen bei den Befragten nicht gerade auf Zustimmung stoßen, ist es umso spannender sich die Einstellungen der Teilnehmer*Innen zu Fragen der Solidarität anzusehen. Ursula von der Leyen bat „finanziell nicht notleidende Kunden“ aus Solidarität auf ihr Recht auf Rückerstattung zu verzichten. Mehr als 70 Prozent der Befragten gaben an, nicht dazu bereit zu sein.

Mit Blick auf den Trend, der sich bereits in den vorherigen Punkten abgebildet hat, ist dies nicht verwunderlich. Es lässt sich festhalten, dass die Mehrheit der Befragten,



wenn man von der Verschiebung von Großveranstaltungen absieht, kein sonderlich großes Verständnis für ausbleibende Rückerstattungen hat.

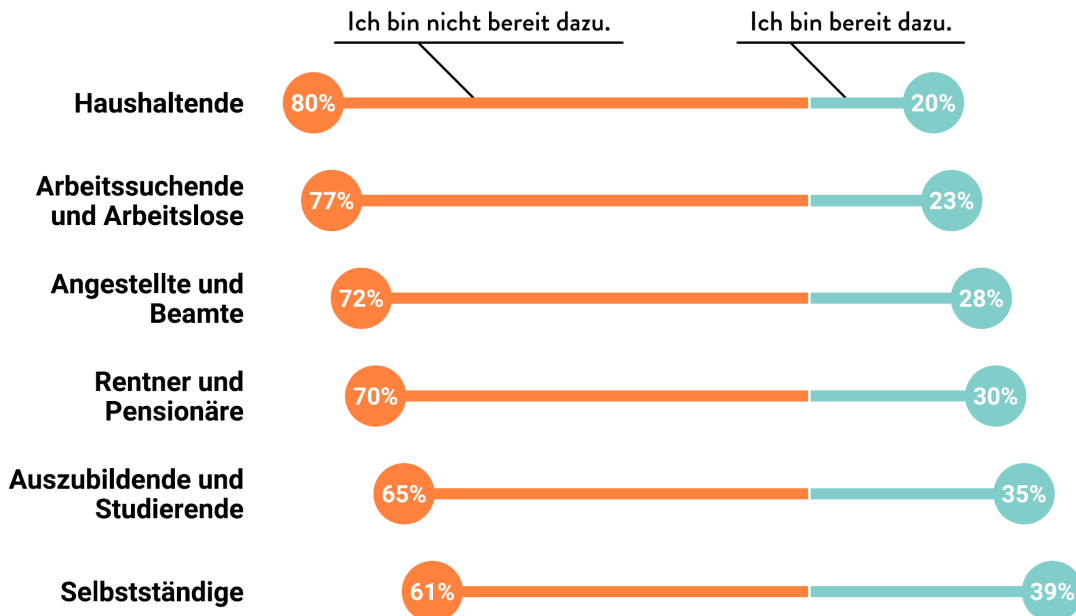
Wirft man hier einen Blick auf die einzelnen Berufsgruppen fällt auf, dass Auszubildende und Studierende, sowie Selbstständige ihr Recht auf Rückerstattung nicht ganz so ernst nehmen. So sind hier rund ein Drittel der Befragten bereit, auf Rückerstattung zu verzichten.



Basierend auf 1146 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG



Die Präsidentin der EU Ursula von der Leyen bittet "finanziell nicht notleidende Kunden" ihr Recht auf Rückerstattung aus Solidarität nicht in Anspruch zu nehmen.



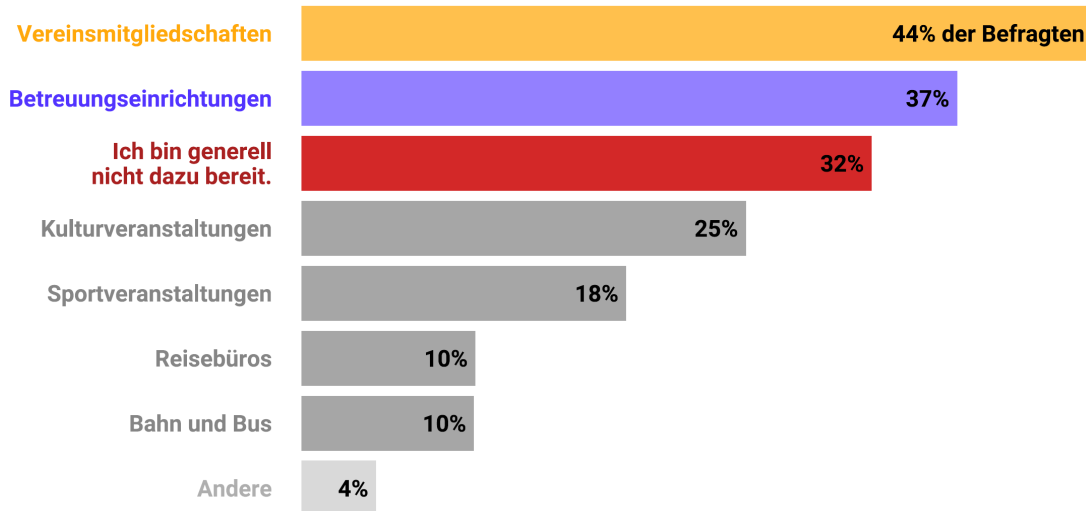
Basierend auf 1057 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

Neben diesen doch eher allgemeinen Aussagen, wurden die Teilnehmenden ebenfalls gefragt bei welchen Betrieben die Bereitschaft auf eine Rückerstattung zu verzichten höher ausfällt. Wie sich bereits oben abgebildet hat, sind knapp 30 Prozent nicht dazu bereit auf jegliche Rückerstattungen zu verzichten.

Bei Betreuungseinrichtungen und Vereinsmitgliedschaften gaben die Befragten an etwas kulanter zu sein. So wollen bei Betreuungseinrichtungen 37 Prozent auf eine Rückerstattung verzichten, bei Vereinsmitgliedschaften sogar 40 Prozent.

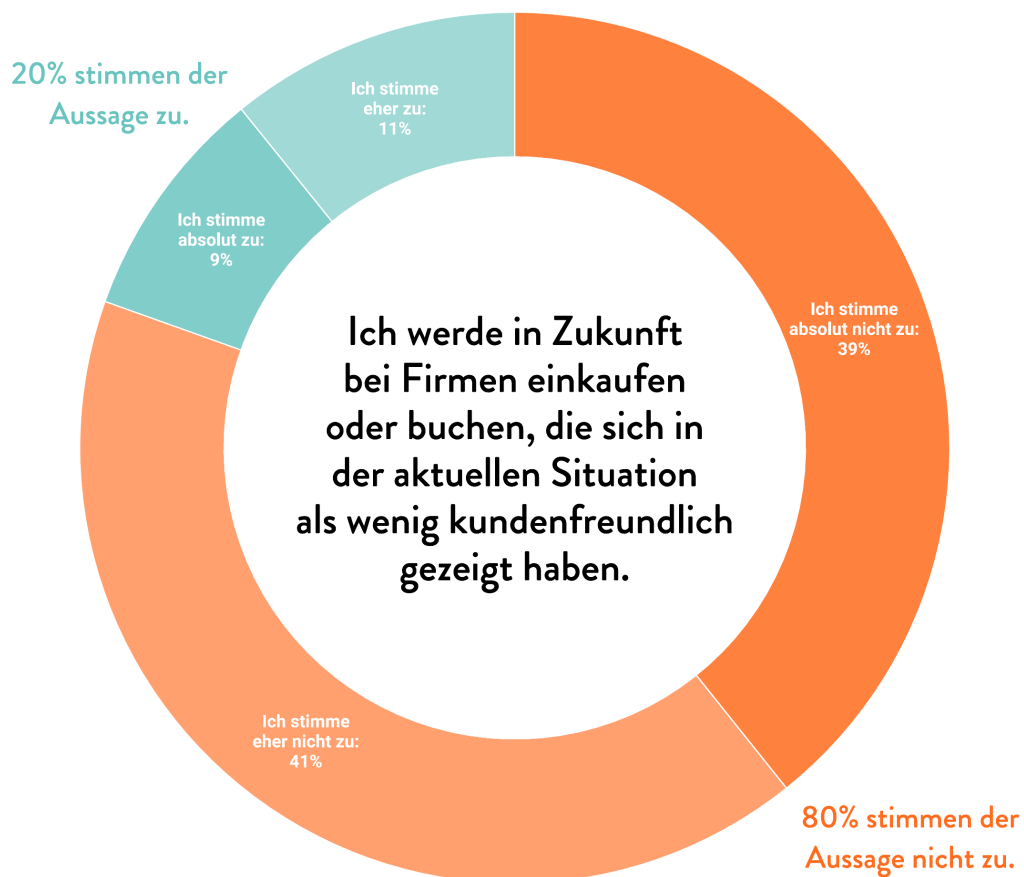


Ich bin bei diesen Betrieben bereit auf eine Rückerstattung zu verzichten. (Mehrfachauswahl möglich)



Basierend auf 2064 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

Doch bei einer Frage waren sich fast alle einig. Bei Firmen, die sich während der Corona-Pandemie als kundenunfreundlich erwiesen haben, möchte die große Mehrheit nicht mehr einkaufen oder buchen.



Basierend auf 1146 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

PAY-TV-NUTZER FREUEN SICH AUF DIE BUNDESLIGA

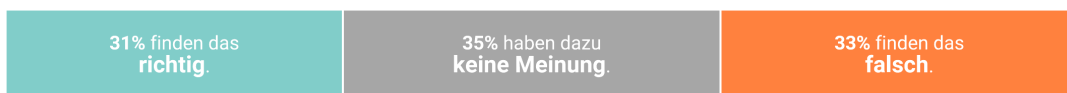
Zu guter Letzt wollten wir wissen, welche Meinung die Befragten zu Geisterspielen im Stadion haben. Diese konnten sich positiv, negativ oder neutral zu dem Thema äußern. Zunächst ließ sich aus den Aussagen keine deutliche Position ausmachen, da das Ergebnis sehr ausgeglichen war. Nachdem wir die Befragten jedoch danach unterteilt haben, ob sie derzeit einen Vertrag mit einem Anbieter für Sportübertragungen abgeschlossen haben oder nicht, fiel auf: Pay-TV-Nutzer bewerten den Start der Bundesliga deutlich positiver.

Politiker rechnen bald mit einer Fortsetzung der Fußball-Bundesliga. Wenn auch nicht im Stadion, so ist es voraussichtlich bald wieder möglich Fußball im Fernsehen zu sehen.

Ich habe **einen** Vertrag mit einem Anbieter für Sportübertragungen.



Ich habe **keinen** Vertrag mit einem Anbieter für Sportübertragungen.

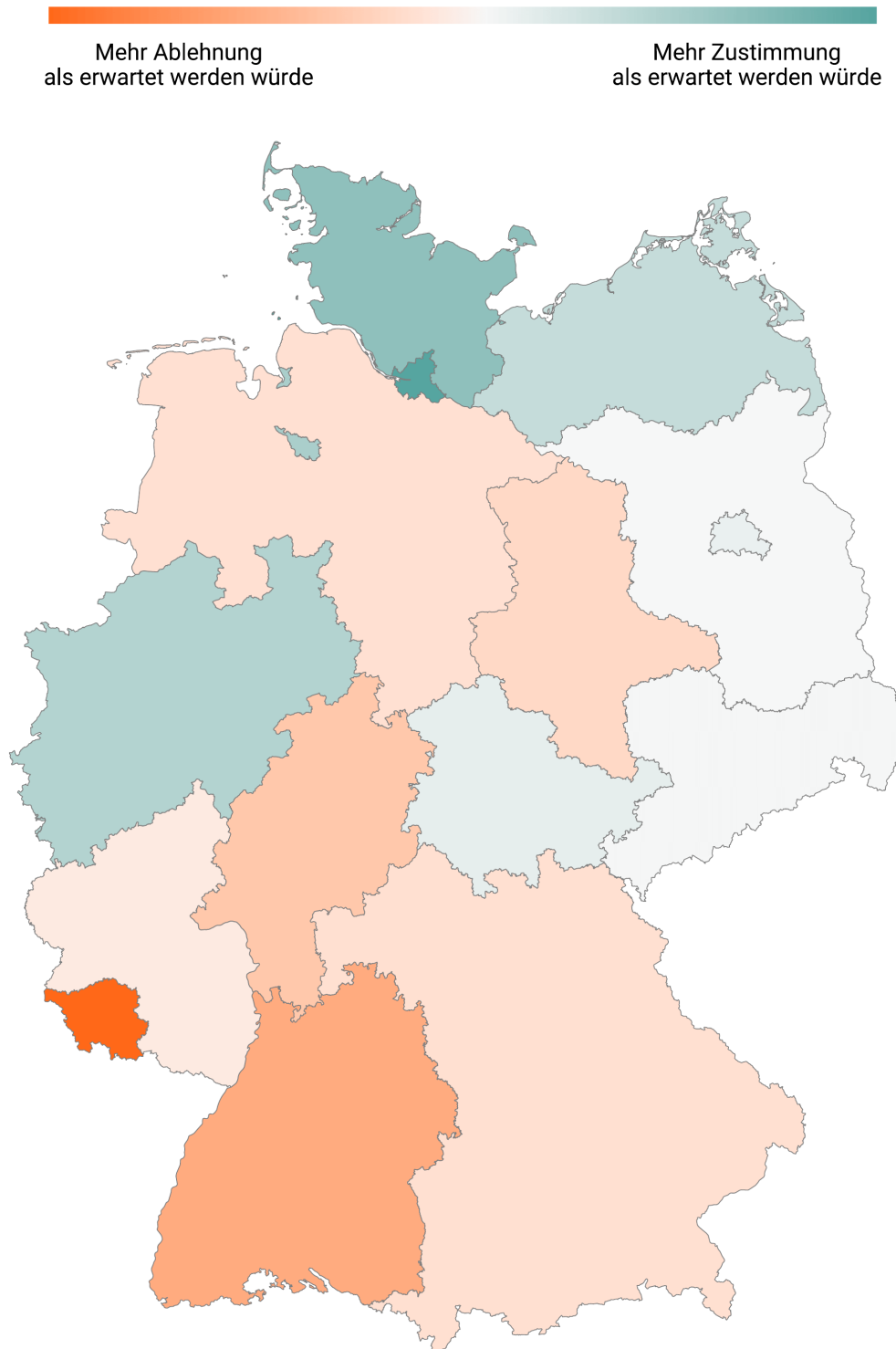


Basierend auf 1146 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG

Ebenfalls interessant: Einige Bundesländer fiebern wohl mehr auf baldige Fußballwochenenden hin, als andere. Ganz vorne mit dabei sind Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Thüringen und Nordrhein-Westfalen.



Politiker rechnen bald mit einer Fortsetzung der Fußball-Bundesliga.
Wenn auch nicht im Stadion, so ist es voraussichtlich bald wieder
möglich Fußball im Fernsehen zu sehen.



Basierend auf 701 Antworten auf eine Umfrage von KUENDIGUNG.ORG
Für jedes Bundesland wurden die tatsächlichen Antworten mit 1000 simulierten Umfragen verglichen.



SO HABEN WIR DIE UMFRAGE ERHOBEN

Die Umfrage wurde von Kuendigung.org entwickelt und mit den Nutzer*Innen der Plattform im Zeitraum vom 1. Mai bis 13. Mai durchgeführt. An der Umfrage haben 1.146 Befragte teilgenommen. Bei einigen Fragen waren Mehrfachantworten möglich.

Den Bericht zur Befragung finden Sie unter folgendem Link:

- [Studienergebnisse \(PDF\)](#)
- [Studienergebnisse \(HTML\)](#)

Sie können die Grafiken und Ergebnisse gerne frei teilen. In dem Fall freuen wir uns über eine Erwähnung via Verlinkung auf diesen Artikel oder auf unsere Startseite.

ÜBER KUENDIGUNG.ORG

Kuendigung.org ist ein Verbraucherportal, das seine Nutzer*Innen unterstützt Verträge zu kündigen. Egal ob am Computer oder unterwegs mit Smartphone, Nutzer*Innen finden immer die passende Kündigungsvorlage und können diese als PDF oder Word-Datei kostenlos herunterladen. Optional kann die Kündigung gegen eine kleine Gebühr direkt per Fax, Brief oder Einschreiben an den Empfänger gesendet werden.

Weitere Informationen finden Sie in unserem [Pressebereich](#).

IMPRESSUM

Herausgeber der Studie:

Mediaworker UG (haftungsbeschränkt), Sudetenstr. 8, 71570 Oppenweiler

E-Mail: kontakt@kuendigung.org

Website: <https://www.kuendigung.org/>

Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Matthias Emmert

1. Auflage, Mai 2020