

BEFRAGUNG ZUR MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE GEGEN SUPERFIT SPORTSTUDIOS

Auswertung der Ergebnisse

9. Februar 2023

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung und Methodik.....	2
Zusammenfassung - Inhalte und Ergebnisse	2
Erfüllte Erwartungen an die Betreuung durch den vzbv	3
Weiterempfehlung Musterfeststellungsklage	3
Aufwand für die Beteiligung an der Klage.....	4
Dauer des Prozesses	4
Informationen zum Verfahren	5
News-Alert – Relevanz.....	5
Website.....	6
Website - Klage-Check	6
Website - Verständlichkeit der FAQ	7
Website - Relevanz der News	7
Website - Aktualität der News	8
Hotline.....	8
Beratung	9
Zukünftiges Interesse an der Verbraucherzentrale	9

EINLEITUNG UND METHODIK

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat 2021/2022 eine Musterfeststellungsklage gegen SuperFit Sportstudios geführt und mit einem positiven Urteil abgeschlossen. Vom 12. Dezember 2022 bis 13. Januar 2023 wurde eine Befragung unter allen 849 Empfänger:innen, die sich für den News-Alert zur Musterfeststellungsklage angemeldet hatten, durchgeführt. Ziel der Onlinebefragung war es, herauszufinden, was der vzbv zukünftig bei Musterfeststellungsklagen anders bzw. besser machen kann. Bis zum 13. Januar 2023 wurden 120 vollständige Antworten über LimeSurvey abgegeben.

ZUSAMMENFASSUNG - INHALTE UND ERGEBNISSE

Die Fragen bezogen sich insbesondere auf die Zufriedenheit mit der Klage und Verfahrensführung insgesamt sowie auf die Informations- und Beratungsangebote.

Insgesamt sind die Ergebnisse sehr positiv. Die Erwartungen an die Betreuung des Verfahrens durch den vzbv wurden bei fast 90 Prozent der Befragten erfüllt. Eine große Mehrheit (97 Prozent) würde die Teilnahme an einer Musterfeststellungsklage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes weiterempfehlen.

Als Schadenshöhe, ab welcher die Teilnahme an einer Musterfeststellungsklage generell attraktiv wäre, haben die Befragten im Durchschnitt **108 Euro** angegeben.

Primäres Informationsangebot des vzbv ist die Website musterfeststellungsklagen.de mit News, FAQ und Klage-Check. Außerdem können Interessierte einen News-Alert abonnieren, mit dem der vzbv auf wichtige Termine und Informationen hinweist. Diese Informationsangebote werden ganz überwiegend als aktuell, verständlich und relevant bewertet.

Die Verbraucherzentrale Berlin hat zusätzlich eine kostenlose Info-Hotline und (kostenpflichtige) Beratungen angeboten. Auch diese Leistungen wurden von den Nutzern positiv (jeweils zu mehr als 75 % als eher oder sehr hilfreich) eingeschätzt.

Einzelergebnisse sind auf den folgenden Seiten dargestellt.

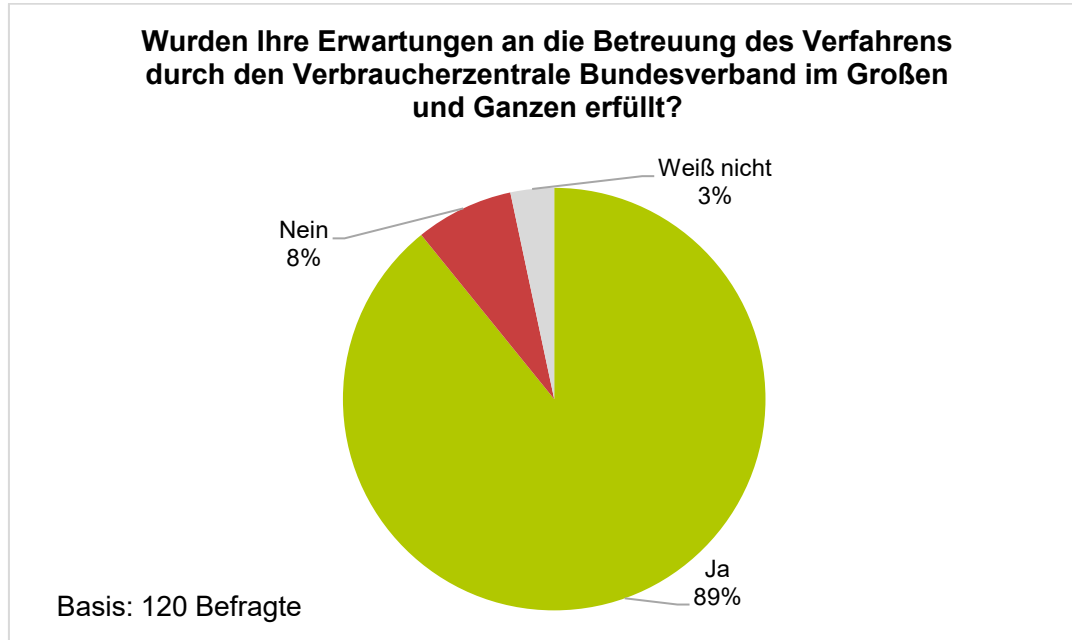
HINWEIS – NICHT REPRÄSENTATIV

Die Ergebnisse in dieser Auswertung basieren auf 120 Rückmeldungen. Sie sind weder repräsentativ für alle Teilnehmer:innen an dieser oder anderen Musterfeststellungsklagen des vzbv, noch für alle Abonent:innen des News-Alerts. Ebenso können keine Aussagen über die Gesamtgruppe der Verbraucher:innen in Deutschland getroffen werden.

Zu Gunsten von Übersichtlichkeit und Umfang werden nicht alle Fragen und Antworten der Umfrage in diesem Dokument wiedergegeben. Die Reihenfolge der Fragen ist nicht identisch mit der Reihenfolge bei der Umfrage.

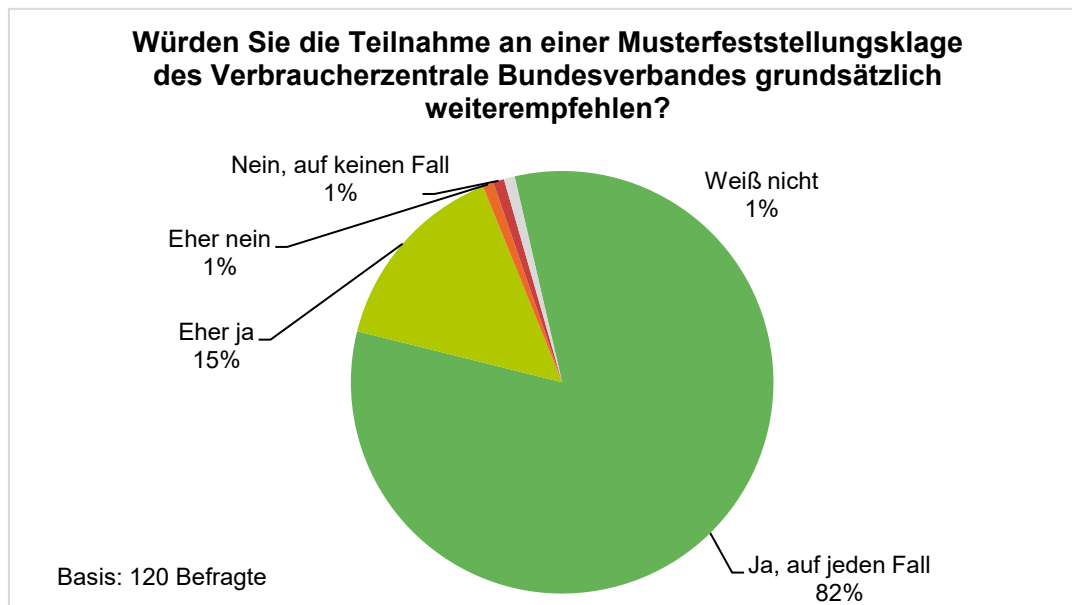
ERFÜLLTE ERWARTUNGEN AN DIE BETREUUNG DURCH DEN VZBV

Hier zeigt sich ein sehr positives Feedback, knapp neun von zehn Befragten (89 Prozent) gaben an, dass ihre Erwartungen an die Betreuung des Verfahrens durch den Verbraucherzentrale Bundesverband im Großen und Ganzen erfüllt worden sind.



WEITEREMPFEHLUNG MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Eine große Mehrheit (97 Prozent) würde die Teilnahme an einer Musterfeststellungsklage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes auf jeden Fall (82 Prozent) bzw. eher (15 Prozent) weiterempfehlen.



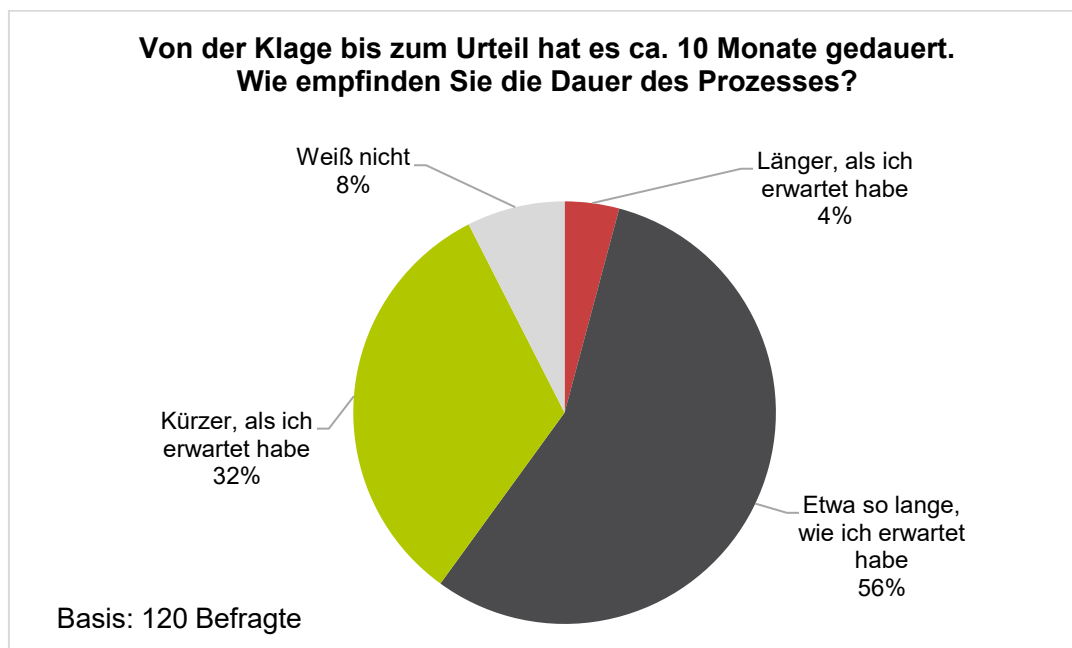
AUFWAND FÜR DIE BETEILIGUNG AN DER KLAGE

Es gab eine deutliche Mehrheit an, dass ihnen der Aufwand eher gering (43 Prozent) bzw. sehr gering (54 Prozent) erschien.



DAUER DES PROZESSES

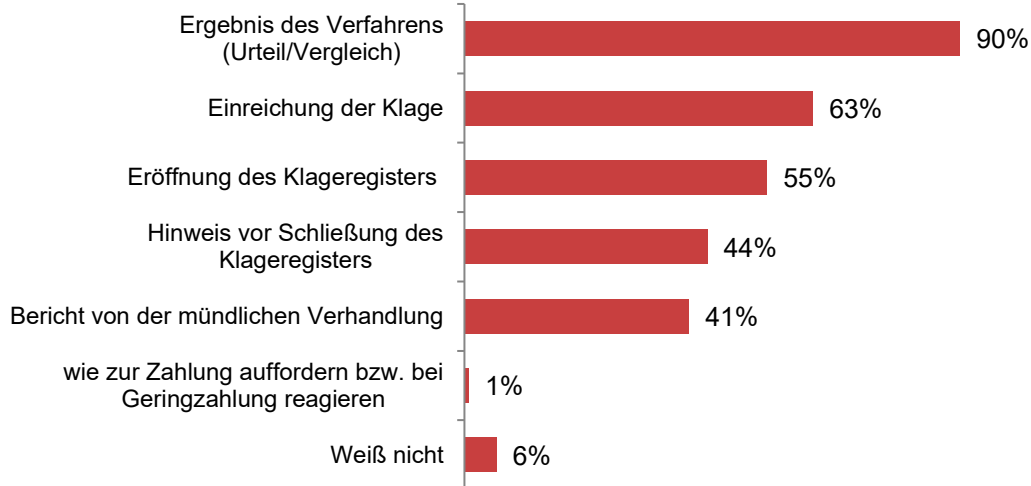
Eine knappe Mehrheit der Befragten (56 Prozent) gab an, mit der Prozessdauer von 10 Monaten gerechnet zu haben. Knapp jede:r Dritte (32 Prozent) fand die Prozessdauer sogar kürzer als erwartet.



INFORMATIONEN ZUM VERFAHREN

Neun von zehn Befragten (90 Prozent) gaben an, über das Ergebnis des Verfahrens informiert werden zu wollen. Sechs von zehn wollten über die Einreichung der Klage (63 Prozent) informiert werden. Auch die Information zur Eröffnung des Klageregisters war für eine knappe Mehrheit der Umfrageteilnehmer (55 Prozent) wichtig.

Über welche Schritte des Verfahrens wollten Sie informiert werden?

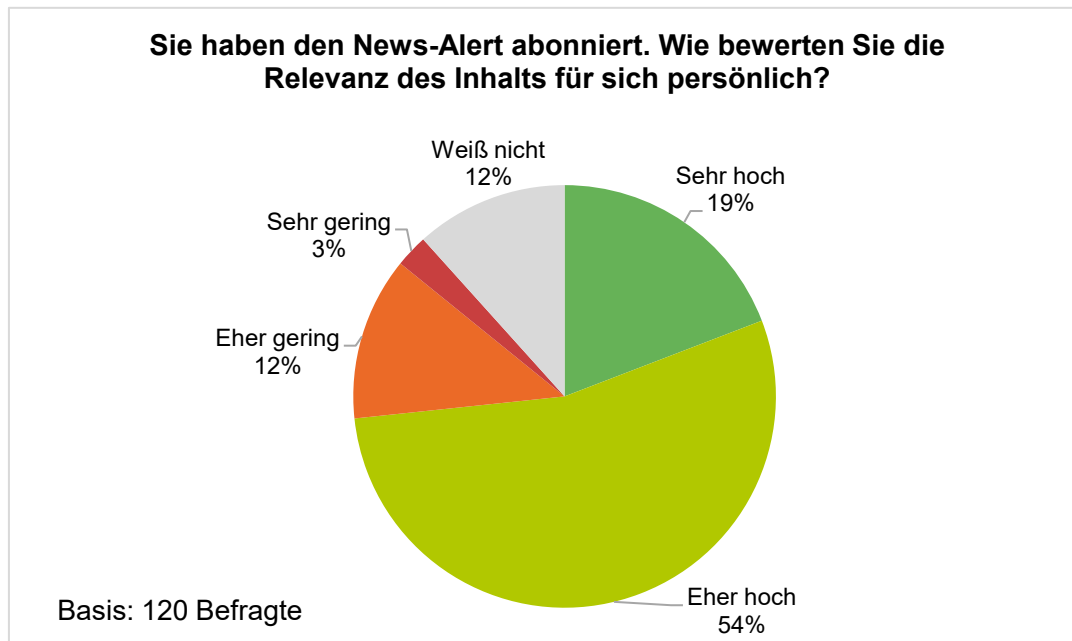


Basis: 120 Befragte; Mehrfachnennungen möglich

NEWS-ALERT – RELEVANZ

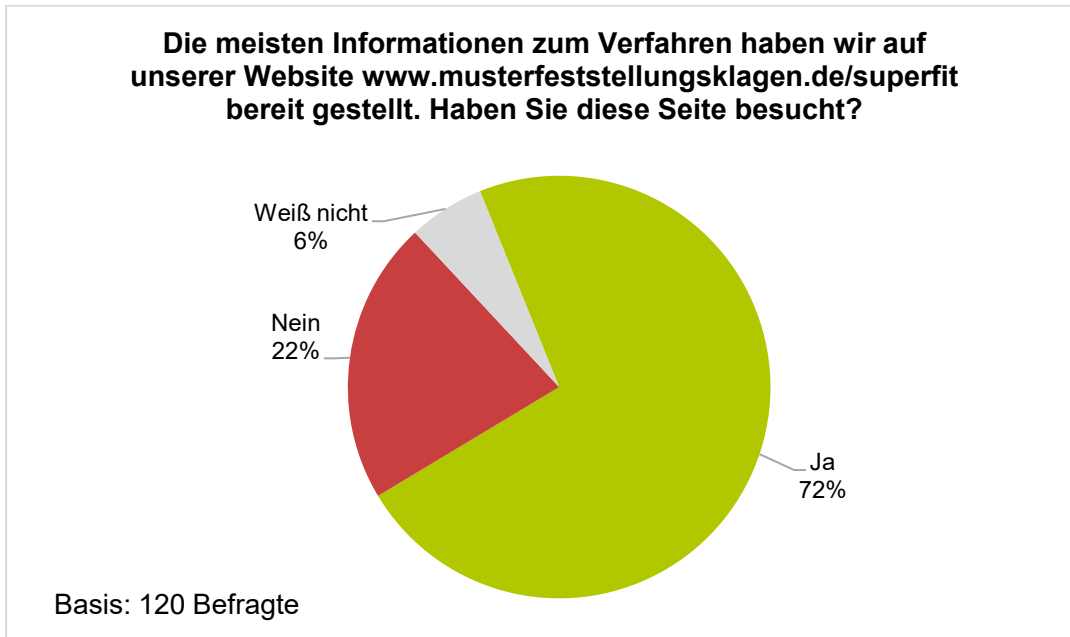
73 Prozent empfinden die Relevanz des Inhalts des News-Alerts für sich persönlich als sehr oder eher hoch.

Sie haben den News-Alert abonniert. Wie bewerten Sie die Relevanz des Inhalts für sich persönlich?



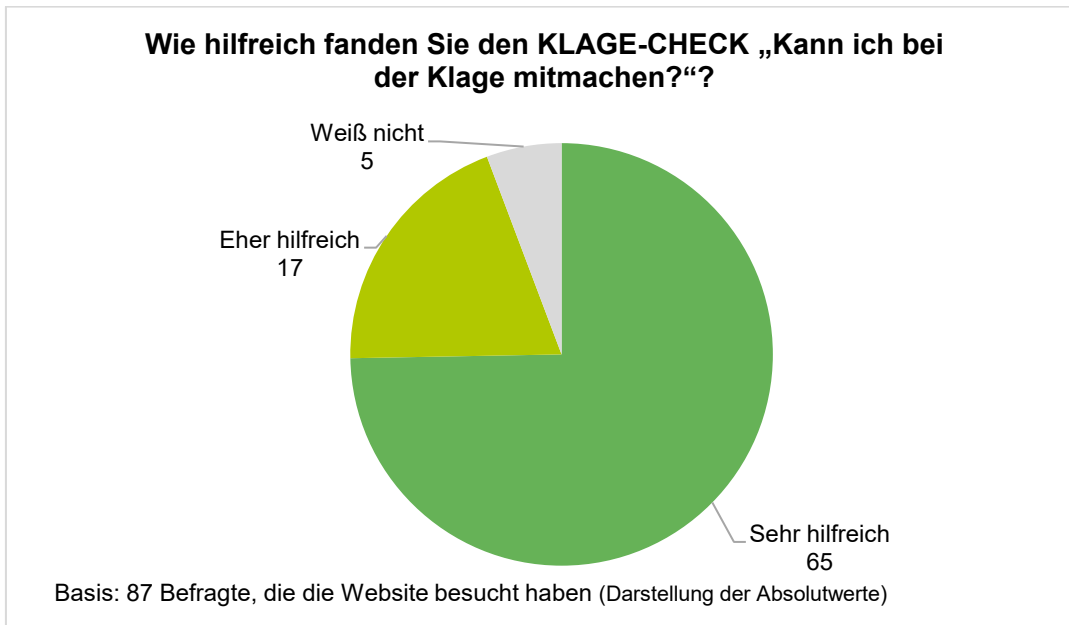
WEBSITE

Eine große Mehrheit der Befragten (72 Prozent) gab an, die Website besucht zu haben, auf der die Informationen zum Verfahren bereitgestellt worden sind.



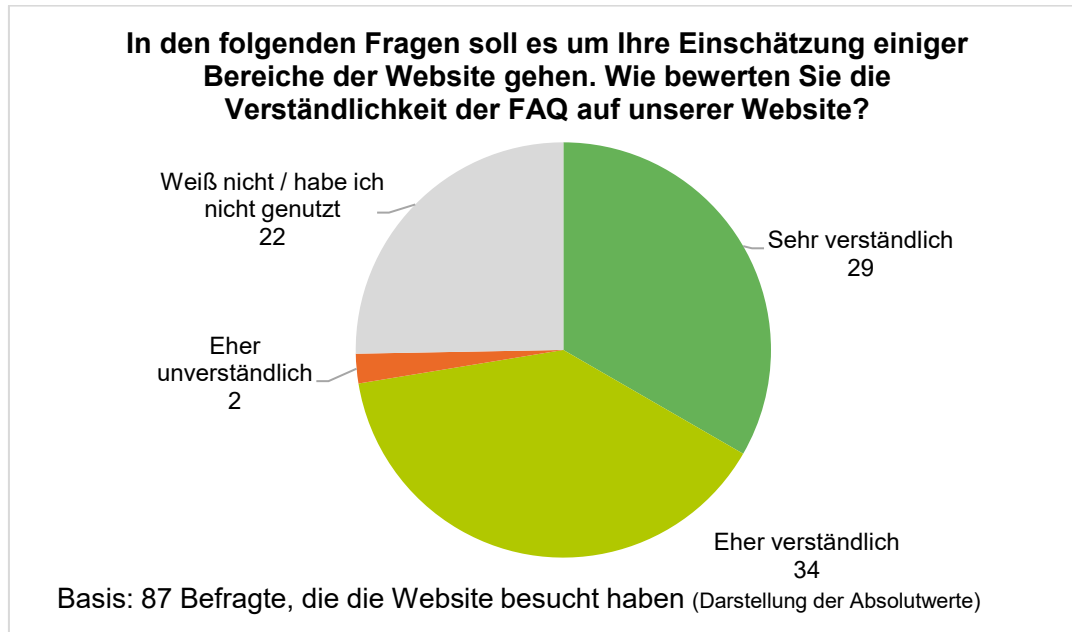
WEBSITE - KLAGE-CHECK

65 der 87 der Befragten, die die Website besucht haben gaben zu dieser Frage an, dass sie den KLAGE-CHECK als sehr hilfreich empfanden.



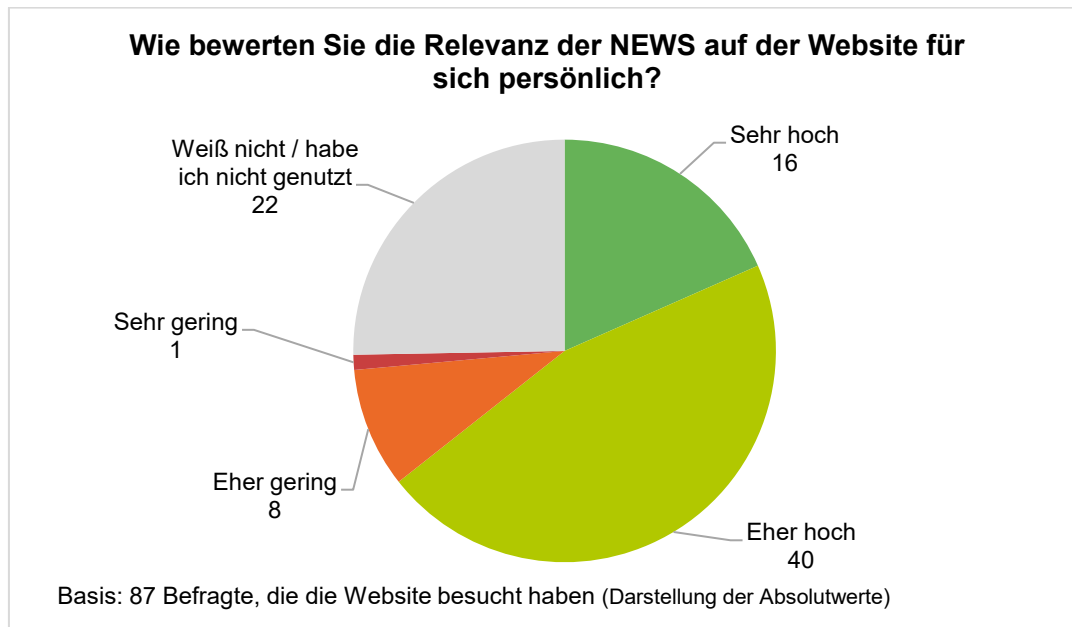
WEBSITE - VERSTÄNDLICHKEIT DER FAQ

63 von 87 Befragten, die die Website besucht haben gaben an, dass sie die FAQ auf der Website für eher verständlich bzw. sehr verständlich halten.



WEBSITE - RELEVANZ DER NEWS

56 der 87 Befragten, die die Website besucht haben, gaben an, dass die Relevanz der News für sie selbst sehr oder eher hoch sei.



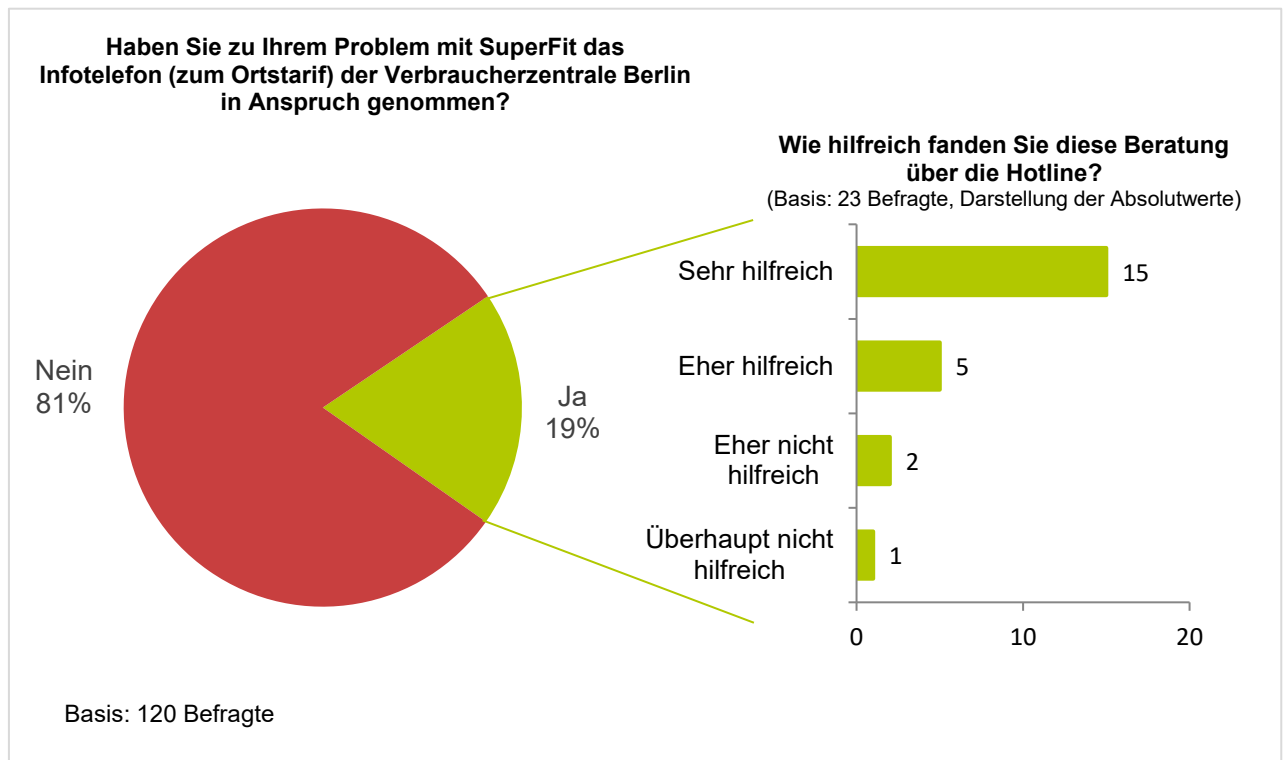
WEBSITE - AKTUALITÄT DER NEWS

Die Aktualität der News halten 17 der 87 Befragten, die die Website besucht haben, für sehr hoch, 44 Befragte empfinden die Aktualität der News auf der Website als eher hoch.



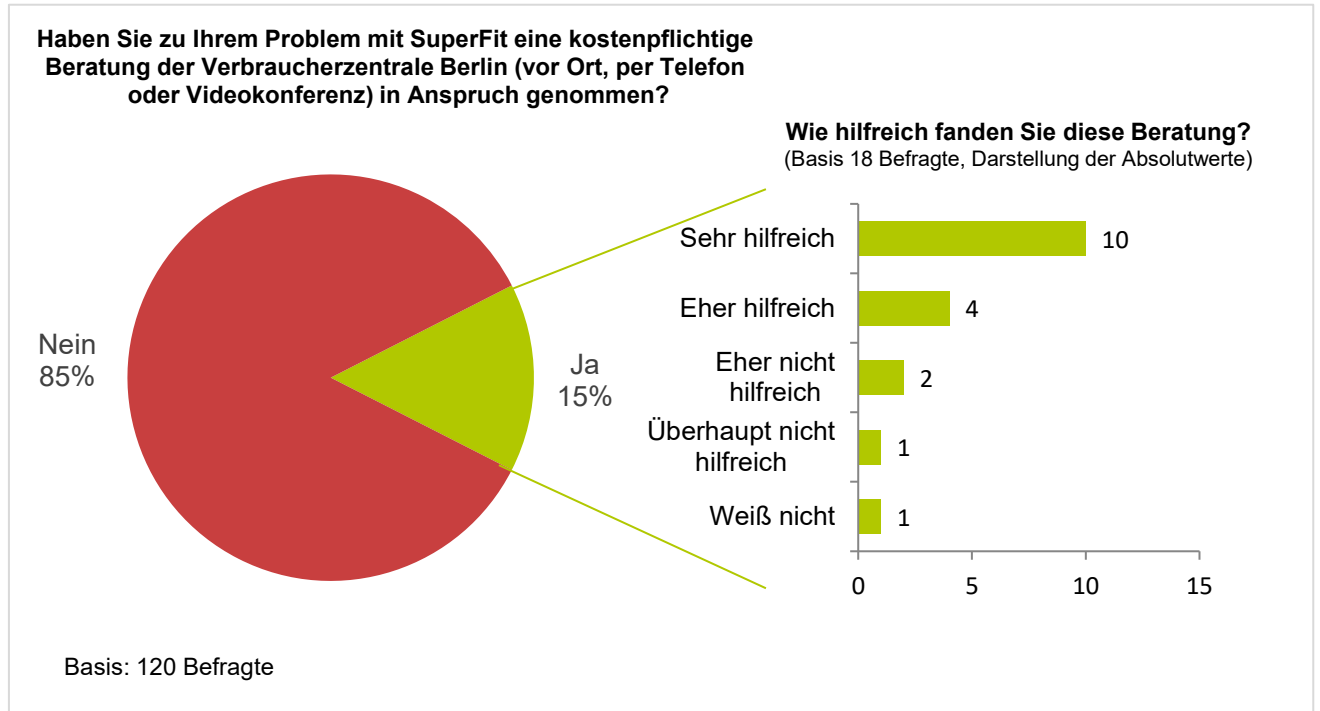
HOTLINE

Eine deutliche Mehrheit der Befragten (81 Prozent) gab an, dass sie sich zu ihrem Problem mit SuperFit nicht mit der Verbraucherzentrale Berlin in Verbindung gesetzt hat. 15 von 23 Befragten, die angegeben haben, dass sie das Infotelefon genutzt haben, empfanden die wahrgenommene Beratung als sehr hilfreich.



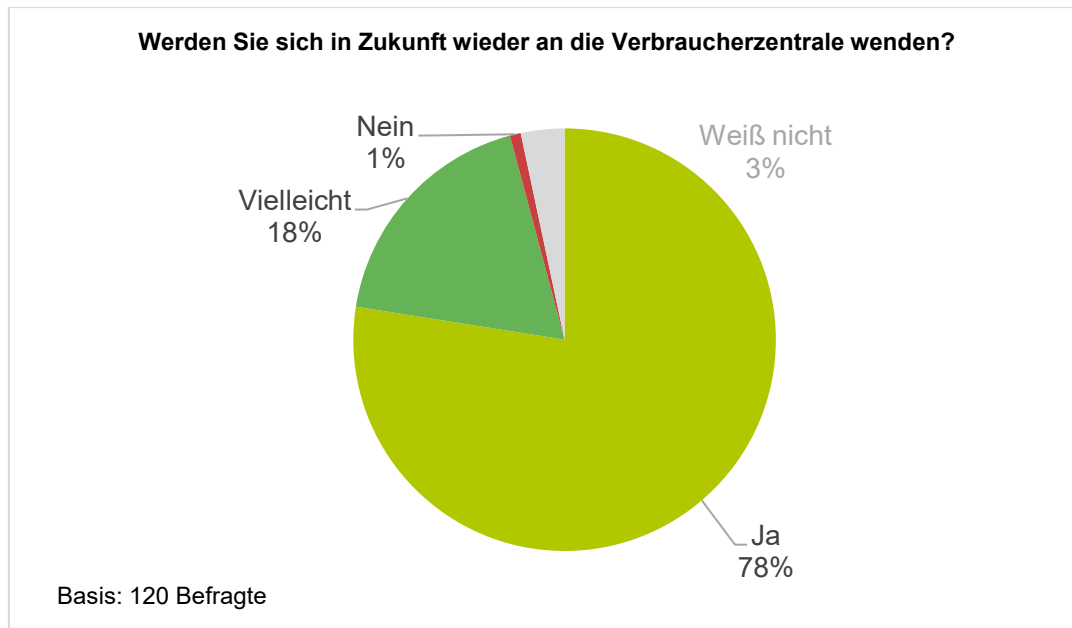
BERATUNG

Etwa jede:r Siebte (15 Prozent) hat eine kostenpflichtige Beratung der Verbraucherzentrale Berlin in Anspruch genommen. Von diesen 18 Befragten empfanden zehn die Beratung als sehr hilfreich.



ZUKÜNFTIGES INTERESSE AN DER VERBRAUCHERZENTRALE

Nahezu acht von zehn Befragten (78 Prozent) möchten sich auch in Zukunft wieder an die Verbraucherzentrale wenden.



Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

Team Musterfeststellungsklagen

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

mfk@vzbv.de

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
ist im Deutschen Lobbyregister registriert.
Sie erreichen den entsprechenden Eintrag hier.*