



Pressemitteilung

SPERRFRIST: Veröffentlichung frei ab 11. Juni 2026, 09:00 Uhr

Beschwerdebilanz 2025

Berlin, 11.06.2026: Im Jahr 2025 bearbeitete der Rat der Deutschen Markt- und Sozialforschung acht Beschwerden. Damit lag die Beschwerdezahl in etwa auf dem Niveau der Jahre 2022 und 2023, nachdem der Wert im Vorjahr auf 13 gestiegen war. Eine der Beschwerden führte zu einer veröffentlichten Rüge, eine weitere zu einer anonym veröffentlichten Missbilligung. Mit der Prüfung von Beschwerden und der konsequenten Sanktionierung von Verstößen gegen die Standesregeln der Markt- und Sozialforschung setzt sich der Rat als unabhängige Institution der Selbstregulierung für Redlichkeit und Qualität in der Branche ein.

Im letzten Jahr befassten sich die beiden Beschwerdekammern des Rates mit acht Beschwerdefällen. Alle Verfahren konnten 2025 abgeschlossen werden. Drei Beschwerdefälle betrafen den Umgang von Online-Panelanbietern mit ordnungsgemäß erworbenem Guthaben von Panelteilnehmenden.

In einem Beschwerdeverfahren sprach der Rat eine öffentliche Rüge gegen das Unternehmen CINT Deutschland GmbH aus. Gegenstand der Beschwerde waren Vorgänge nach der Teilnahme an Online-Umfragen in einem Access-Panel. Ausschlaggebend für die Rüge war die unfaire Vertragsgestaltung: Es lag kein nachvollziehbarer Grund vor, weshalb ordnungsgemäß erzieltes Guthaben rückwirkend mit der Kündigung verfallen sollte. Hinzu kam die fehlende Kooperation von CINT im Beschwerdeverfahren selbst. Zudem weist der Beschwerderat darauf hin, dass die Teilnahme an einem Access-Panel in Deutschland grundsätzlich auf leicht verständlichen deutschsprachigen AGBs basieren muss. Im gerügten Fall wurde jedoch ausschließlich auf eine englischsprachige AGB verwiesen.

Aufgrund einer weiteren Beschwerde im Zusammenhang mit der verzögerten Auszahlung eines Guthabens an einen Teilnehmer eines Online-Panels sprach der Rat eine Missbilligung zur anonymen Veröffentlichung aus. Das Guthaben wurde nicht wie zugesagt nach etwa zwei Wochen, sondern erst nach neun Wochen ausgezahlt. Von besonderer Bedeutung ist, dass ein solcher Umgang das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Markt- und Sozialforschung beeinträchtigt und damit den Grundsätzen der Branche zuwiderläuft.

Ein weiterer Online-Panelanbieter hatte ebenfalls das Konto des Beschwerdeführers gesperrt und erworbenes Guthaben nicht ausgezahlt. Der Panelanbieter reagierte auf die Beschwerde und stellte den Kontozugriff wieder her, woraufhin das Verfahren aufgrund einer Beschwerderücknahme eingestellt wurde.

Drei Beschwerdeverfahren im Zusammenhang mit dem Interviewer-Verhalten bei Telefoninterviews mussten eingestellt werden. In zwei dieser Fälle kooperierten die Beschwerdeführer nicht mehr im laufenden Verfahren, im dritten Fall konnte der Sachverhalt nicht aufgeklärt werden.

Eine weitere Beschwerde stand im Zusammenhang mit einem Marktforschungsprojekt und betraf nicht vollständig umgesetzte datenschutzrechtliche Regelungen. In diesem Fall wurde ein Hinweis ausgesprochen. Ein weiterer Fall musste eingestellt werden, da der Beschwerdeführende nicht unmittelbar betroffen und somit nicht beschwerdeberechtigt war.

Friedrichstraße 187
10117 Berlin

T +49 30 920 3128 60

geschaeftsstelle@rat-marktforschung.de
www.rat-marktforschung.de
linkedin.com/company/rat-marktforschung/

Vorstand:
Prof. Dr. Raimund Wildner (Vors.)
Dr. Jette Schröder (Stv. Vors.)

Geschäftsführung:
Heiko Gothe



**Rat der Deutschen Markt-
und Sozialforschung e.V.**

Die Servicestelle des Rates wurde 2025 mit insgesamt sechs Fällen so häufig in Anspruch genommen wie noch nie seit ihrem Bestehen. Diese Entwicklung dürfte auch auf die intensiviertere Öffentlichkeitsarbeit zurückzuführen sein. So weist der Rat auf seiner Website prominent auf die Möglichkeit der Hilfestellung hin. Zudem wurde die Servicestelle in der Pressearbeit und über LinkedIn gezielt sichtbarer gemacht.

Die Anliegen betrafen in zwei Fällen unerwünschte Telefonanrufe, in zwei weiteren Fällen wurden Betrugsvorwürfe gemeldet, in einem Fall ging es um die ausbleibende Auszahlung einer Befragtenvergütung, ein Fall betraf eine forschungsfremde Kontaktaufnahme durch einen KI-Bot-Anruf. Im Ergebnis konnte die Servicestelle in einigen Fällen eine Lösung herbeiführen, sodass von einer Beschwerde abgesehen wurde; in weiteren Fällen konnte der Kontakt aufgrund ausbleibender Reaktion seitens der meldenden Person nicht fortgeführt werden oder das verantwortliche Unternehmen nicht ermittelt werden.

Zum Rat der Deutschen Markt- und Sozialforschung e.V.

Der Rat der Deutschen Markt- und Sozialforschung, getragen von den Verbänden ADM, ASI, BVM und DGOF, steht für Redlichkeit und Qualität in der Markt- und Sozialforschung. Der Rat prüft auf Antrag Verstöße gegen die Berufsgrundsätze, Standesregeln oder Qualitätsstandards und kann begründete Verstöße sanktionieren: Durch einen nicht-öffentlichen Hinweis, eine Missbilligung (diese kann in anonymisierter Form auch veröffentlicht werden), bis hin zur schärfsten Sanktion, der veröffentlichten Rüge. An den Rat der Deutschen Markt- und Sozialforschung kann sich jede/r wenden, die/der sich als Befragte/r, Auftraggeber, Wettbewerber oder sonst unmittelbar Betroffene/r in ihren/seinen Rechten verletzt sieht.

Friedrichstraße 187
10117 Berlin

T +49 30 920 3128 60

geschaeftsstelle@rat-marktforschung.de
www.rat-marktforschung.de
[linkedin.com/company/rat-marktforschung/](https://www.linkedin.com/company/rat-marktforschung/)

Vorstand:
Prof. Dr. Raimund Wildner (Vors.)
Dr. Jette Schröder (Stv. Vors.)

Geschäftsführung:
Heiko Gothe