



ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft

verbraucherzentrale
Bundesverband

JAHRESBERICHT 2020

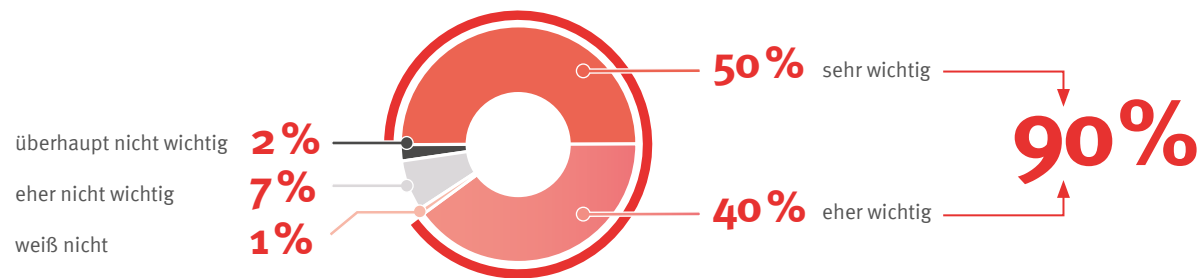
DIE STIMME DER VERBRAUCHER

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland – unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen. Der Verband setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher im Mittelpunkt stehen. Der vzbv vertritt die Interessen der Verbraucher gegenüber Politik,

Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Mit der Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht macht der Verband Fehlentwicklungen auf Märkten sichtbar und bindet Verbraucher direkt ein. Der vzbv wurde im Jahr 2000 gegründet und bündelt als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 28 weiterer verbraucherpolitischer Verbände die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz.

Verbraucherschutz schafft Sicherheit

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



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: 4.–20. August 2020

WAS SIND DIE ZIELE DES VZBV?

- Die Stellung des Verbrauchers in der sozialen Marktwirtschaft verbessern
- Klare und einheitliche Regeln für alle Marktakteure
- Ein produktiver Qualitäts- und Preiswettbewerb für echte Wahlfreiheit und transparente Märkte
- Sichere und gesundheitlich unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen
- Klare Verbraucherinformationen
- Verlässliche, praktisch durchsetzbare Rechte
- Einen nachhaltigen Konsum fördern
- Das Vorsorgeprinzip erhalten, auch in internationalen Freihandelsabkommen

WIE ARBEITET DER VZBV?

- Der vzbv arbeitet gemeinnützig, ist parteineutral und allein den Interessen der Verbraucher verpflichtet.
- Die Arbeit des Verbands wird aus Mitteln des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, aus Projektmitteln und durch Mitgliedsbeiträge finanziert.
- Der vzbv ist auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene aktiv und hat Büros in Berlin und Brüssel.

ohne **Starke**
Verbraucher
keine **Starke**
Wirtschaft

Die Corona-Pandemie hat Verbraucher und Wirtschaft hart getroffen. An vielen Stellen sind die Folgen deutlich spürbar. Klar ist, dass die Krise nur zusammen mit den Verbrauchern und einem guten Verbraucherschutz gemeistert werden kann. Starke Verbraucherrechte sorgen dafür, dass sich Verbraucher sicher im Konsumalltag bewegen. Sie schaffen Vertrauen in eine positive wirtschaftliche Entwicklung. Deshalb setzt sich der vzbv gemeinsam mit seinen Mitgliedern dafür ein, dass die Politik bei der Bewältigung der Krise die Interessen der Unternehmen nicht höher gewichtet als die der Verbraucher. Denn ohne starke Verbraucher wird es keine starke Wirtschaft geben.



„Guter Verbraucherschutz sorgt dafür, dass Menschen genügend Geld in der Tasche haben, selbstbestimmt entscheiden können und positiv in die Zukunft blicken.“

Lukas Siebenkotten

Vorsitzender des Verwaltungsrats
des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

seit mehr als einem Jahr hat die Corona-Pandemie unser Leben fest im Griff: Flüge werden storniert, Geschäfte geschlossen und Besuchsverbote in Pflegeheimen erlassen. All das geht auch an Verbrauchern nicht spurlos vorbei. Sie sind verunsichert, sorgen sich um ihre Gesundheit, die Erstattung abgesagter Reisen oder können Kredite nicht zurückzahlen. Gemeinsam mit seinen Mitgliedern setzt sich der vzbv dafür ein, dass die Probleme von Verbrauchern auch in der Krise Gehör finden und ihre Rechte nicht beschnitten, sondern gestärkt werden. Guter Verbraucherschutz sorgt dafür, dass Menschen genügend Geld in der Tasche haben, selbstbestimmt entscheiden können und positiv in die Zukunft blicken. Davon profitiert auch die Wirtschaft. Denn wenn Verbraucher etwa besser vor Kostenfallen, wie untergeschobenen Verträgen, geschützt werden, bei Reisen und Flügen nicht mehr in Vorkasse gehen müssen oder durch mehr Wettbewerb im Online-Handel faire Angebote erhalten, stärkt das Vertrauen und Sicherheit. Daher ist klar: Ohne starke Verbraucher kann es keine starke Wirtschaft geben.

Der vzbv schreibt Rechtsgeschichte

Im vergangenen Februar hat sich eindrucksvoll gezeigt, was starke Verbraucherrechte bewirken können. Nach über einem Jahr endete der Diesel-Musterprozess

zwischen vzbv und Volkswagen mit einem Vergleich. Rund eine Viertelmillion betrogener VW-Kunden hat so ein Angebot für eine schnelle, transparente und sichere Entschädigung erhalten. Im Schnitt konnten sich Verbraucher circa 15 Prozent des ursprünglichen Kaufpreises zurückerstatten lassen. Mehr als 240.000 Geschädigte haben das Vergleichsangebot angenommen. Nie zuvor konnten so viele Verbraucher auf einen Schlag von einem Verfahren profitieren. Damit hat die Musterfeststellungsklage ihren ersten Praxistest bestanden und sich als Meilenstein im Verbraucherrecht bewährt. Um sie zukunftssicher aufzustellen, ist es wichtig, das Klageinstrument sinnvoll weiterzuentwickeln und mit der EU-Verbandsklage in Einklang zu bringen.

Bündnis für einen starken Nahverkehr

Gemeinsam mehr erreichen als allein – das gilt auch für die Verbraucherpolitik. Nur mit einem starken und breit aufgestellten Netzwerk können Themen und Forderungen langfristig vorangebracht werden und ihren Platz auf der politischen Agenda finden. Zusammen mit seinen Mitgliedsverbänden hat der vzbv im Jahr 2020 ein Schlaglicht auf den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) geworfen. In vielen ländlichen Gebieten fahren Bus und Bahn immer seltener. Verbraucher sind dort auf das Auto angewiesen. Aber auch in Großstädten

gerät der ÖPNV durch die Pandemie immer weiter unter Druck. Wie kann der öffentliche Nahverkehr künftig bedarfsgerecht gestaltet werden? Und welche Rolle spielt dabei die Digitalisierung? Fragen wie diese standen im Zentrum der Diskussionen zwischen dem vzbv und seinen Mitgliedern. Die Ergebnisse finden sich in einem Gutachten sowie einem gemeinsam erarbeiteten Positionspapier.

20 Jahre gemeinsam wirksam

Der vzbv bündelt Kräfte für guten Verbraucherschutz und das seit 20 Jahren. Im November 2000 ging der Verband aus dem Zusammenschluss von drei Verbraucherorganisationen hervor. Seitdem setzt sich der vzbv gemeinsam mit seinen Mitgliedern dafür ein, das Leben von Verbrauchern einfacher, sicherer und bezahlbarer zu machen. Im Rahmen dieses besonderen Jubiläums haben wir im vergangenen Jahr auf die lange Geschichte des Verbraucherschutzes in Deutschland zurückgeblickt. In einer Ausstellung, die unter anderem in den Räumlichkeiten des vzbv zu sehen war, wurden Erfolge und Meilensteine der verbraucherpolitischen Arbeit sichtbar: von BSE bis VW. Sie beweisen, dass sich der Kampf um bessere Rechte für Verbraucher lohnt, und sind uns Ansporn für die Zukunft.

Mit Engagement für mehr Verbraucherschutz

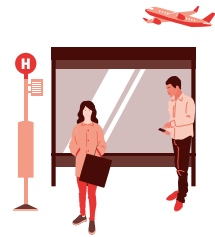
Verbraucherschutz ist Teamarbeit und gelingt nur gemeinsam. Daher gilt mein Dank dem Vorstand des

vzbv, Klaus Müller, der Geschäftsleitung sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Verbands, die sich auch in dieser schwierigen Zeit täglich für starke Verbraucherrechte, faire Märkte sowie unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen einsetzen. Ebenso danke ich meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat sowie in den Verbraucherzentralen und Verbraucherverbänden für ihre engagierte Arbeit. Im Namen des vzbv gilt mein Dank außerdem dem Deutschen Bundestag und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz für ihre Unterstützung.

Im vorliegenden Jahresbericht blicken wir zurück auf die Arbeit des vzbv im Jahr 2020 und legen Rechenschaft ab. Unsere Erfolge zeigen, dass es sich lohnt, hartnäckig für die Interessen der Verbraucher zu kämpfen. Deutlich wird aber auch: Es gibt noch eine Menge zu tun. Viele Themen, wie Klimaschutz oder Digitalisierung, werden uns nach der Pandemie weiter beschäftigen. Setzen Sie sich gemeinsam mit uns dafür ein, die großen Aufgaben unserer Zeit verbraucherfreundlich umzusetzen und den Alltag der Menschen zu verbessern.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Lukas Siebenkotten



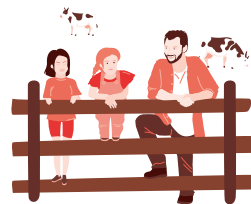
MOBILITÄT UND REISEN
Seite 28



RECHT UND HANDEL
Seite 31



DIGITALES UND MEDIEN
Seite 35



LEBENSMITTEL
Seite 39



FINANZMARKT
Seite 46



GESUNDHEIT UND PFLEGE
Seite 51



ENERGIE UND BAUEN
Seite 54



VERBRAUCHERBILDUNG
Seite 62



RECHTSDURCHSETZUNG
Seite 66

DER VZBV AUF EINEN BLICK	2	DER VZBV IN ZAHLEN 2020	12–13
GRUSSWORT von Lukas Siebenkotten, Vorsitzender des Verwaltungsrats des vzbv	4–5	DIE VERBRAUCHERZENTRALEN Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	14–15 15
INTERVIEW mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv	8–9	DIE VERBRAUCHERZENTRALEN 2020	16–17
HIGHLIGHTS IM JAHR 2020	10–11	GASTBEITRAG von Volkmar Hahn, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt	18

JUBILÄUM: 20 JAHRE VZBV	19
VERBRAUCHERRÜCKBLICK 2020	20–21
INTERVIEW mit Sabine Fiedler, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation des vzbv	22
THEMEN-SPEZIAL zum Verbraucherschutz in der Corona-Pandemie	23–25
INTERVIEW mit den Geschäftsbereichsleitern Verbraucherpolitik des vzbv, Jutta Gurkmann und Philipp von Bremen	26–27
MOBILITÄT UND REISEN Projekt „Energieeffizienter Personenverkehr“	28–30 30
RECHT UND HANDEL	31–33
IM FOKUS: KOSTENFALLEN	34
DIGITALES UND MEDIEN Marktbeobachtung Digitales	35–38 38
LEBENSMITTEL	39–41
PROJEKT „LEBENSMITTELKLARHEIT“	42
NACHHALTIGER KONSUM Projekt „Zertifizierung nachhaltiger textiler Lieferketten“	43
VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA	44–45
FINANZMARKT Marktbeobachtung Finanzen	46–49 49
INTERVIEW mit Sven Scharioth, Geschäftsbereichsleiter Marktbeobachtung des vzbv	50


GESUNDHEIT UND PFLEGE	51–53
ENERGIE UND BAUEN Marktbeobachtung Energie	54–57 57
INTERVIEW mit Leonora Holling, Vorstandsvorsitzende des Bundes der Energieverbraucher	58
IM FOKUS: KLIMASCHUTZ	59
ENERGIEBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE	60–61
VERBRAUCHERBILDUNG	62–64
PROJEKT „VERBRAUCHERSCHULE“	65
RECHTSDURCHSETZUNG UND MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN	66–70
DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ	71
QUALITÄTSENTWICKLUNG/FORTBILDUNGEN	72
RECHENSCHAFTSBERICHT Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2020 Mitglieder Mitgliedschaften und Gremien Organigramm	73–83 74–75 76 77–81 82–83
KONTAKT UND INFORMATIONSGEBOTE	84
IMPRESSUM	85

BERICHTSZEITRAUM: JANUAR BIS DEZEMBER 2020
Für alle Artikel in diesem Jahresbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.



„DIE BEWÄLTIGUNG DER CORONA-KRISE WAR UND WIRD EIN GEWALTIGER KRAFTAKT.“

Interview mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv
über aktuelle Herausforderungen der Verbraucherpolitik

 @Klaus_Mueller

Herr Müller, ein turbulentes Jahr liegt hinter uns. Wie haben Sie die Auswirkungen der Pandemie auf den vzbv und persönlich erlebt?

Die Corona-Pandemie hat uns alle gefordert: persönlich und beruflich. Wir haben wie alle umgedacht, den vzbv mit großer Kraftanstrengung digitalisiert und unser Bestes gegeben, um für die Verbraucherthemen mit ganzer Kraft zu arbeiten. Ich weiß aus internen Umfragen, dass viele Kolleginnen und Kollegen den persönlichen Kontakt und Austausch vermissen. Das geht mir auch so. Der vzbv und die Verbraucherzentralen waren während des vergangenen Jahres gefragt wie nie. Verbraucherrechte standen unter Druck, ob beim Thema Reisen, stornierten und nicht zurückbezahlten Flügen oder den Zwangsgutscheinen für abgesagte Veranstaltungen. Der vzbv hat sich in Gesprächen und auch gerichtlich für die Rechte der Verbraucher eingesetzt. Mein Dank gilt den Verbraucherzentralen, Verbraucherverbänden, unseren Gremien, der Politik und natürlich vor allem den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich unter schwierigen Bedingungen so schnell auf die neue Situation eingestellt und viel für den Verbraucherschutz erreicht haben.

Wie fällt Ihre Bilanz der Corona-Krisenpolitik aus?

Die Bundesregierung hat zu Beginn vieles schnell und gut gelöst. Für Verbraucherinnen und Verbraucher gab es jedoch zu wenig Unterstützung. Für Unternehmen und Branchen wurden großzügige Hilfspakete geschnürt. Für viele Verbraucher ist jedoch noch nicht

klar, wie sie wieder rauskommen aus der Krise. Für richtig viel Frust sorgte die Regelung zu Zwangsgutscheinen wegen ausgefallener Veranstaltungen oder abgesagter Reisen. Hunderttausende Kunden mussten monatelang auf die Erstattung ihrer Vorauszahlungen warten. Gerade mal neun Prozent der betroffenen Verbraucher haben eine Erstattung binnen der sieben Tage erhalten, die das Gesetz vorschreibt.

Die Bewältigung der Pandemie wird sicher den Bundestagswahlkampf prägen. Was sind Ihre Erwartungen an die künftige Bundesregierung?

Die Bewältigung der Corona-Krise war und wird ein gewaltiger Kraftakt. Egal, welche Parteien im Herbst die Bundesregierung stellen mögen: Wir fordern, dass die Verbraucher im Mittelpunkt ihrer Entscheidungen stehen sollen. Wenn das gelänge, läge in der Krise auch die Chance, gestärkt aus ihr hervorzugehen. Das ist doch klar: Ohne starke Verbraucher wird es keine starke Wirtschaft geben. Starker Verbraucherschutz sorgt dafür, dass sich Verbraucher sicher im Konsumalltag bewegen, er schafft Vertrauen und Zuversicht.

Manche Politiker und Unternehmer betrachten Verbraucherschutz wohl eher als Bremsklotz für eine wirtschaftliche Erholung.

Das Gegenteil ist der Fall. Ein gutes Beispiel dafür sind die Themen Klimaschutz und Nachhaltigkeit oder Digitalisierung. Schnelles Internet gehört doch inzwischen zur notwendigen alltäglichen Grundausstattung dazu, so wie die Wasserversorgung oder der

Stromanschluss. Umso ärgerlicher ist es, dass laut Hochrechnungen des Statistischen Bundesamtes im letzten Jahr immer noch über drei Millionen Haushalte keinen mobilen oder festen Internetanschluss hatten. Wir brauchen daher eine angemessen schnelle und flächendeckende Breitband-Grundversorgung, die von Verbrauchern zügig eingefordert werden kann.

Und beim Thema Klimaschutz und Nachhaltigkeit?

Hier muss die nächste Bundesregierung Tempo machen. Das Ausmaß des Artensterbens hat inzwischen solche Ausmaße erreicht wie zuletzt zu Zeiten der Dinosaurier. Damals war vermutlich ein Asteroid die Ursache. Diesmal ist es der Mensch. Wir müssen umsteuern und das heißt ganz konkret: Die Politik muss Abschied nehmen von veralteten Technologien und Denkmustern. Dazu gehört auch, dass sie die Verbraucher bei der nötigen Energie- oder Verkehrswende endlich ins Zentrum rücken muss und sie als „Prosumenten“ aktiv einbezieht. Reparierbarkeit und längere Gewährleistungsfristen sind notwendig. Auch ein starker öffentlicher Nahverkehr oder neue Mobilitätsdienstleistungen wären wichtige Schritte, um die Treibhausgasemissionen im Verkehrssektor zu senken. Die nächste Bundesregierung muss dafür sorgen, dass alle Haushalte in Deutschland wichtige Bedarfseinrichtungen mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder innovativen Mobilitätsangeboten erreichen. Das würde den Alltag der Menschen verbessern und den Klimaschutz vorantreiben.

Der Klimaschutz bewegt viele junge Menschen. Gibt es weitere Punkte, die die Politik mit Blick auf diese Bevölkerungsgruppe angehen müsste?

Definitiv. Die nächste Bundesregierung sollte zum Beispiel die Verbraucherbildung von Kindern und Jugendlichen vorantreiben und bundesweit im Schulsystem ermöglichen – praxisnah und frei von wirtschaftlicher Beeinflussung durch Dritte. Wir glauben, dass es wichtig ist, dass Schülerinnen und Schüler lernen, wie sie Fake-Shops erkennen, mit Geld umge-

hen oder sich vor Schulden schützen können. Dazu gehört auch zu verstehen, was eine gesunde Ernährung oder klimaverträglichen Konsum ausmacht und wie wichtig Datenschutz und -sicherheit sind.

Am anderen Ende der Alterspyramide machen sich Verbraucher Sorgen um das Abrutschen in Altersarmut. Was kann die Politik tun, um die Altersvorsorge wieder zu stabilisieren?

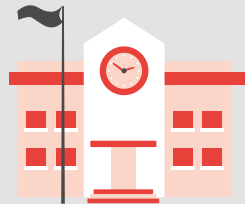
Die Riester-Rente braucht einen Neustart. Viele Riester-Produkte sind zu teuer, zu unübersichtlich und zu ineffizient. Es profitieren vor allem Versicherer und Finanzvertriebe. Würde der Staat nicht Milliarden aus Steuermitteln hinzuschießen, käme für Verbraucher noch weniger dabei rum. Mit unserem Modell der Extrarente haben wir aufgezeigt, wie die private Altersvorsorge neu aufgestellt werden könnte. Zur Stärkung der dritten Säule brauchen wir ein staatlich organisiertes Standardprodukt wie etwa in Schweden, das breit gestreut in Aktien anlegt. Dies würde sich für Verbraucher lohnen.

Im vergangenen Jahr hat der vzbv im Dieselprozess einen Vergleich mit VW geschlossen. Welches Fazit ziehen Sie?

Unser Vergleich mit VW hat dazu geführt, dass knapp eine Viertelmillion Menschen eine Entschädigung von insgesamt einer Dreiviertelmilliarde Euro bekam. Ein beachtlicher Erfolg der neu eingeführten Musterfeststellungsklage und unserer Rechtsdurchsetzung. Aber das Instrument hat auch Schwächen, denn normalerweise müssen Verbraucher ihre Entschädigung ja noch individuell einklagen; davor hat sie der Vergleich in Sachen VW bewahrt. Umso wichtiger, dass die Bundesregierung nun die neue EU-Verbandsklage zügig in deutsches Recht überführt. Mit dieser neuen Sammelklage sollen Geschädigte tatsächlich auch finanzielle Ansprüche durchsetzen können. Das wäre ein riesiger Fortschritt. Auch hierzu haben wir einen guten Vorschlag gemacht. Nun ist die Politik am Zug, den Verbraucheralltag auch in diesem Punkt leichter und gerechter zu gestalten.

↑ HIGHLIGHTS IM JAHR 2020

3. Februar



VERBRAUCHERSCHULEN AUSGEZEICHNET

Bereits zum dritten Mal zeichnet der vzbv bundesweit Schulen aus, die Verbraucherbildung im Schulalltag vorbildlich umsetzen. 57 Schulen aus 13 Bundesländern haben die Jury besonders überzeugt. Sie dürfen sich künftig mit dem Titel „Verbraucherschule“ schmücken.

@ www.verbraucherschule.de

4. Juni



KOOPERATION MIT DEM BSI

In den kommenden drei Jahren arbeiten der vzbv und das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zusammen. Ziel der Kooperation ist es, Verbraucher in der digitalen Welt besser zu schützen. Gemeinsam können Rechtsverstöße im digitalen Verbraucherschutz noch effizienter verfolgt werden.

@ www.vzbv.de/bsi

29. Februar



VERGLEICH IM MUSTERVERFAHREN GEGEN VW

Der vzbv und VW einigen sich auf einen Vergleich im Dieselprozess. Damit erhält rund eine Viertelmillion betrogener Dieselparkbesitzer ein Angebot für eine schnelle, transparente und sichere Entschädigung. Rund 90 Prozent der berechtigten Verbraucher nehmen das Vergleichsangebot an.

1. Juli

MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE GEGEN DIE SAALESPARKASSE

Die Saalesparkasse hat Verbrauchern nach Ansicht des vzbv über Jahre zu wenig Zinsen gezahlt. Spätestens entstand so ein Schaden in Millionenhöhe. Der vzbv reichte daher Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse ein. Im November folgte eine ähnliche Klage gegen die Sparkasse Nürnberg.

@ www.musterfeststellungsklagen.de



2. Juli



KEINE ZWANGSGUTSCHEINE BEI PAUSCHALREISEN

Der Deutsche Bundestag stimmt gegen die Einführung von Zwangsgutscheinen im Reisebereich. Können Verbraucher ihre Pauschalreise aufgrund der Corona-Krise nicht antreten, haben sie weiterhin Anspruch auf Erstattung des Geldes. Sie müssen keine Gutscheine akzeptieren. Der vzbv setzt sich auch in der Pandemie dafür ein, dass Verbraucherrechte gestärkt und nicht beschnitten werden.

16. November

DEUTSCHER VERBRAUCHERTAG 2020

Die Corona-Krise hat Verbraucher und Wirtschaft hart getroffen. Wie können Verbraucher gestärkt und die Krise gemeistert werden? Wo muss beim Verbraucherschutz nachgeschärft werden? Darüber diskutiert der vzbv auf dem 7. Deutschen Verbrauchertag gemeinsam mit Vertretern von Regierung und Opposition.

@ www.vzbv.de/dvt20

24. November



EU-VERBANDSKLAGE KOMMT

Die EU verbessert die Rechtsdurchsetzung für Verbraucher. Mit der EU-Verbandsklage können Verbraucherverbände künftig direkt Schadenersatz und andere Leistungen an Verbraucher einklagen. Das neue Klageinstrument geht damit über die Musterfeststellungsklage hinaus und ergänzt diese sinnvoll.

@ www.vzbv.de/eu-verbandsklage

1. November

20
JAHRE
gemeinsam
wirksam

20 JAHRE GEMEINSAM WIRKSAM

Der vzbv feiert sein 20-jähriges Jubiläum. Im Jahr 2000 ging der Verband aus dem Zusammenschluss von drei Vorgängerorganisationen hervor. Eine Jubiläumsausstellung zeigt bedeutende Meilensteine und Erfolge des Verbraucherschutzes: von BSE bis VW.

@ www.vzbv.de/20jahre

11. Dezember

OHNE STARKE VERBRAUCHER KEINE STARKE WIRTSCHAFT

In der Corona-Pandemie werden bestehende Probleme von Verbrauchern sichtbar und verschärfen sich zum Teil. Um die Krise zu bewältigen, fordert der vzbv zur Bundestagswahl 2021 die Stärkung von Verbraucherrechten in allen Lebensbereichen: Denn ohne starke Verbraucher wird es keine starke Wirtschaft geben.

@ www.starke-verbraucher.de



ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft

DER VZBV IN ZAHLEN 2020



ÜBER **616.000**
AUSGEWERTETE
VERBRAUCHERANFRAGEN
UND -BESCHWERDEN

22,7 MIO. 
EURO INSTITUTIONELLER HAUSHALT

57 
AUSGEZEICHNETE
VERBRAUCHERSCHULEN

MITARBEITER UNTER EINEM DACH
MIT BEUC IN BRÜSSEL **3**



247 ABMAHNUNGEN
145 KLAGEN
2 MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN

**MITARBEITER IN
BERLIN-KREUZBERG**

164
INSTITUTIONELL

58
IN PROJEKTEN

CIRCA **140** 
BEGLEITETE LOBBYPROZESSE

19
STUDENTISCHE
AUSHILFEN

3
AUSZUBILDENDE



MITGLIEDER

16 VERBRAUCHERZENTRALEN

26 VERBÄNDE¹

9 FÖRDERMITGLIEDER

6 PRESSEKONFERENZEN
UND -GESPRÄCHE

1.700
TWEETS



CIRCA **40.000**
ERWÄHNUNGEN IN DEN MEDIEN

20.400
TWITTER-FOLLOWER



CIRCA **3.300**
TEILNEHMER BEI (DIGITALEN)
VERANSTALTUNGEN



7 GEFÖRDERTE DRITTMITTELPROJEKTE



ENERGIEEFFIZIENTER
PERSONENVERKEHR



LEBENSMITTEL-
KLARHEIT



VERBRAUCHER-
SCHULE



BAUFÖRDERER
(beendet zum 31.12.2020)



VERBRAUCHER
STÄRKEN IM QUARTIER



ENERGIEBERATUNG DER
VERBRAUCHERZENTRALE



ZERTIFIZIERUNG NACHHALTIGER
TEXTILER LIEFERKETTEN

¹ Im Jahr 2021 kamen zwei weitere Verbände hinzu. Eine Übersicht über alle aktuellen Mitglieder findet sich auf Seite 76.

DIE VERBRAUCHER- ZENTRALEN

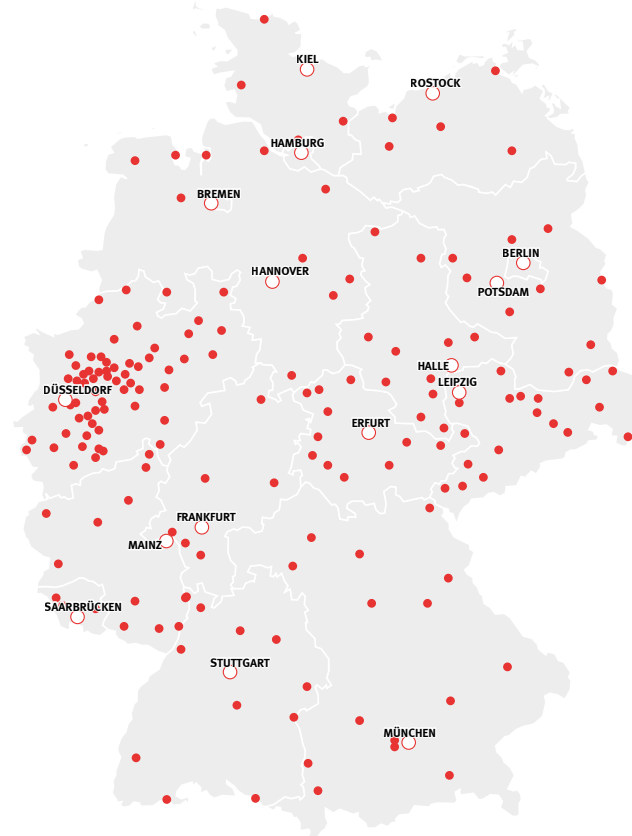
Die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer sind mit rund 200 Beratungsstellen bundesweit zu erreichen. Verbraucher bekommen hier aktuelle, verlässliche Informationen und unabhängige Beratung.

In den Verbraucherzentralen der Länder arbeiten circa 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Alle Verbraucherzentralen sind Mitglied im Verbraucherzentrale Bundesverband.

i DIE ERSTE VERBRAUCHERZENTRALE WURDE 1953 GEGRÜNDET.

Verbraucherzentralen der Bundesländer:

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
 Verbraucherzentrale Bayern e. V.
 Verbraucherzentrale Berlin e. V.
 Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.
 Verbraucherzentrale Bremen e. V.
 Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
 Verbraucherzentrale Hessen e. V.
 Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.
 Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.
 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.
 Verbraucherzentrale Saarland e. V.
 Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
 Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.
 Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.
 Verbraucherzentrale Thüringen e. V.



Legende

- Landesgeschäftsstelle
- Beratungsstelle

Quelle: Highcharts.com © Natural Earth

Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen

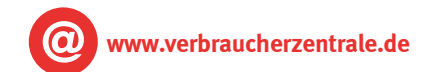
Die 16 Verbraucherzentralen haben im Jahr 2020 insgesamt 445 Abmahnungen ausgesprochen sowie in 164 Fällen Klage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden, die in den Verbraucherzentralen ankommen.

Ratgeber der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentralen stellen ein breites Angebot an Ratgebern zu Verbraucherthemen zur Verfügung. Diese können über den Shop der Verbraucherzentralen www.ratgeber-verbraucherzentrale.de oder über den Buchhandel bezogen werden.

Der vzbv und einzelne Verbraucherzentralen arbeiten zurzeit in drei geförderten Drittmittelprojekten zusammen:

- Energieberatung der Verbraucherzentrale
- Lebensmittelklarheit
- Verbraucher stärken im Quartier



PROJEKT VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Verbraucher, die aufgrund ihrer Lebensumstände oder ihres geringen Einkommens auf Hilfestellung im Alltag angewiesen sind, bekommen durch das gemeinsame Projekt des vzbv und der 16 Verbraucherzentralen Unterstützung. Geschulte Quartiersmitarbeiter der Verbraucherzentralen werden vor Ort in Schulen, Kitas, Gemeinde- und Familienzentren sowie auf Stadtteilstesten aktiv und informieren über verschiedene Verbraucherthemen. Das Projekt arbeitet zudem eng mit lokalen Kooperationspartnern und Multiplikatoren zusammen. Damit sollen Verbraucher erreicht werden, die den Weg in eine Verbraucherzentrale oft nicht selbst finden.

Quartiere in allen Bundesländern

Seit 2020 ist das Projekt in allen 16 Bundesländern aktiv. Zu den bereits bestehenden Standorten sind fünf neue Stadtteile als Modellquartiere hinzugekommen: Gera-Bieblach, Kieler Ostufer, Mannheim-Neckarstadt-West, Rostock-Groß-Klein und Wilhelmshaven-Tonndeich/Südweststadt.

Um Verbraucher auch in der Corona-Pandemie zu erreichen, hat das Projekt viele kreative Aktionen im Freien angeboten – darunter etwa Laufsprechstunden, Waldrallyes oder digitale Schnitzeljagden durch die Quartiere.

Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) innerhalb der ressortübergreifenden Strategie „Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ im Programm „Soziale Stadt“. Das Projekt läuft in jedem Bundesland vier Jahre.



➤ DIE VERBRAUCHER- ZENTRALEN 2020



#WIRSINDDA

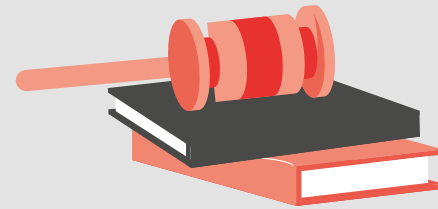
Die Verbraucherzentralen und der vzbv sind auch in der Corona-Krise für Verbraucherrechte im Einsatz. Mit der Kampagne #WirSindDa und täglichen Verbrauchertipps machen beide in den sozialen Medien auf das breite Informations- und Beratungsangebot der Verbraucherzentralen aufmerksam.



CORONA-VERTRAGS-CHECK

Muss ich ein Ticket bezahlen, obwohl die Veranstaltung abgesagt wurde? Was passiert, wenn ich im Laden gekaufte Waren nicht zurückgeben kann? In der Corona-Pandemie stellen sich für Verbraucher viele Fragen. Der Corona-Vertrags-Check der Verbraucherzentralen bietet hier Hilfe. Er gibt eine rechtliche Ersteinschätzung zu Verträgen, die aufgrund der Pandemie nicht eingehalten werden können.

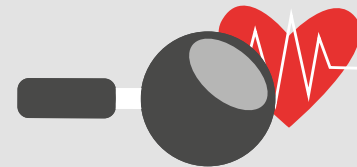
@ www.verbraucherzentrale.de/coronacontractscheck



MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE GEGEN SÄCHSISCHE SPARKASSEN

Die Verbraucherzentrale Sachsen reicht Musterfeststellungsklage gegen eine Reihe von sächsischen Sparkassen ein. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale haben die Sparkassen viele Kunden rechtswidrig benachteiligt, da sie den Sparer des Produkts „Prämiensparen flexibel“ über Jahre zu wenig Zinsen zahlten.

@ www.musterfeststellungsklagen.de



FAKTENCHECK GESUNDHEITSWERBUNG

Wer im Internet nach Gesundheitsinformationen sucht, hat es nicht leicht. Gut Geprüftes steht oft neben wirkungslosen oder teils gefährlichen Angeboten. Mit dem neuen Informationsportal Faktencheck Gesundheitswerbung bringen die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz Transparenz in den undurchsichtigen Markt.

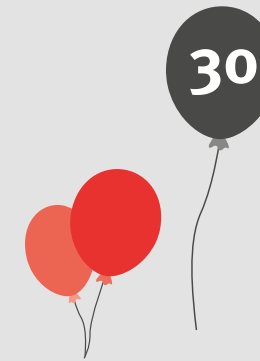
@ www.faktencheck-gesundheitswerbung.de



ALGO...WAS?!

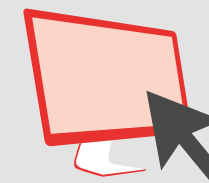
Algorithmen haben einen immer größeren Einfluss auf den Alltag von Verbrauchern. Sie bestimmen, was ein Produkt kostet oder wer einen Kredit erhält. Die Verbraucherzentrale Hessen erklärt in einer Informationskampagne, was hinter Algorithmen steckt und worauf Verbraucher achten sollten.

@ www.algo-was.de



JUBILÄUM: 30 JAHRE

Die Verbraucherzentralen in den neuen Bundesländern wurden vor 30 Jahren gegründet. Seitdem stehen die Verbraucherzentralen Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen an der Seite von Verbrauchern und bieten verlässliche Informationen und unabhängige Beratung.



BESCHWERDE EINREICHEN MIT EINEM KLICK

Verbraucher, die sich über ein Unternehmen oder Produkt beschweren wollen, können ihre Hinweise über ein neues zentrales Beschwerdeformular online einreichen. Außerdem informieren die Verbraucherzentralen zusammen mit dem vzbv über aktuelle Produktwarnungen und Verbraucheraufrufe.

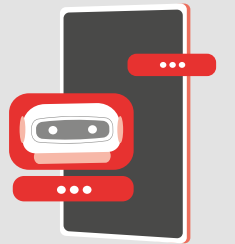
@ www.verbraucherzentrale.de/beschwerde



NEUER VERBRAUCHER-PODCAST

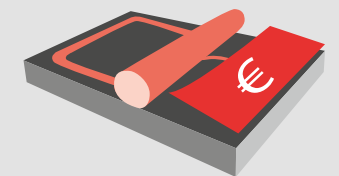
Verbraucherwissen zum Anhören und Mitnehmen – das ist das Motto des neuen Podcasts „Verbraucherzentrale – Hörbar!“. Experten der Verbraucherzentralen geben darin Hintergrundinfos und nützliche Tipps zu aktuellen Verbrauchertemen, wie zum Beispiel der Urlaubsplanung in der Corona-Pandemie.

@ www.verbraucherzentrale.de/hoerbar



HILFE PER CHATBOT

Um Verbraucher in der Corona-Pandemie noch besser zu unterstützen, haben die Verbraucherzentralen im Rahmen eines Projekts einen Chatbot entwickelt. Nach dem Eintippen einer bestimmten Frage lieferte das Programm blitzschnell Antworten und hilfreiche Verweise auf weitere Angebote der Verbraucherzentralen.



WELTVERBRAUCHERTAG

Untergeschobene Verträge, überzogene Inkassoforderungen oder Fluglinien, die trotz Stornierung nicht zahlen wollen: Verbraucher haben im Alltag mit vielen Kostenfallen zu kämpfen. Am Weltverbrauchertag weisen die Verbraucherzentralen mit zahlreichen Aktionen auf das Thema hin und klären Verbraucher über mögliche Fallstricke auf.



„DEN BERATERN GLÜHTEN DIE OHREN.“

Gastbeitrag von Volkmar Hahn

Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

Abgesagte Reisen, stornierte Konzerte, geschlossene Fitnessstudios: Die Corona-Pandemie ist für Verbraucher und Wirtschaft eine große Bewährungsprobe. Während sich Unternehmen um ihre Zukunft sorgen, müssen Verbraucher dafür kämpfen, Geld für nicht erbrachte Leistungen zurückzubekommen. Sie haben es dabei oft nicht leicht. Anfragen werden wochenlang nicht beantwortet, Kunden-Hotlines brechen zusammen und verlässliche Informationen sind vielerorts Mangelware. Hinzu kommen die restriktiven Kontaktbeschränkungen, die eine Lösung des Problems im persönlichen Kontakt erschweren.

Auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt musste ihre Beratungsstellen aufgrund der Pandemie zeitweise schließen. Dafür schaltete die Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr innerhalb weniger Tage eine kostenlose Zusatz-Hotline für die vielen Corona-Fragen der Verbraucher frei. Den Beratern glühten die Ohren. Ein Problem entwickelte sich in den Telefonaten zum Dauerbrenner: Viele Reiseanbieter oder Airlines hatten sich besonders zu Beginn der Pandemie gesträubt, Verbrauchern bereits bezahlte Tickets für abgesagte Reisen oder Flüge zu erstatten. Oftmals wurde den Kunden lediglich ein Gutschein angeboten. Dabei haben Verbraucher ein Recht auf die volle Erstattung des Geldes, und nicht wenige sind aufgrund von Kurzarbeit oder anderen finanziellen Einbußen auch dringend darauf angewiesen.

Die Verbraucherzentrale hilft weiter

Pandemiefest waren die vertraglichen Beziehungen zwischen Verbrauchern und Reiseunternehmen oder Fluggesellschaften oft nicht. Mit unserem umfassenden Beratungs- und Informationsangebot konnten wir jedoch vielen Verbrauchern weiterhelfen. Zudem sind wir rechtlich gegen Anbieter vorgegangen, die geltende Verbraucherrechte missachtet haben. Dabei war das Pandemiejahr 2020 auch für die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein schwieriges Jahr. Wie der Andrang und die schnelle Neuorganisation der digitalen Angebote gemeistert wurden, darauf können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Recht stolz sein.

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN-ANHALT

Mit landesweit 14 Beratungsstellen und einem breiten Online-Angebot unterstützt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Verbraucher bei allen Fragen des Konsumalltags. Im Jahr 2020 zählte die Verbraucherzentrale mehr als 52.500 Verbraucherkontakte.

verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt

JUBILÄUM: 20 JAHRE VZBV

Der Verbraucherschutz in Deutschland hat eine lange Geschichte. Bereits seit den 1950er-Jahren existiert mit Gründung der ersten Verbraucherzentralen und der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV) eine Interessenvertretung für Verbraucher. In den folgenden Jahrzehnten kommen weitere Organisationen hinzu: der Verbraucherschutzverein (VSV) und die Stiftung Verbraucherinstitut (VI). Um diese verbraucherpolitischen Kräfte zu bündeln, wird im Jahr 2000 der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gegründet – zeitgleich mit dem Nachweis der Rinderseuche BSE in Deutschland. Verbraucherschutz steht mit einem Schlag ganz oben auf der politischen Agenda.

Seitdem ist der vzbv als kraftvolle Interessenvertretung gemeinsam mit seinen Mitgliedern für einen guten Verbraucherschutz wirksam – nicht nur in Deutschland, sondern inzwischen auch auf europäischer und internationaler Ebene. Er sorgt dafür, dass die Interessen der Verbraucher bei Gesetzgebungsprozessen Gehör finden, dass Verbraucherrechte vor Gericht durchgesetzt und Fehlentwicklungen auf Märkten aufgedeckt werden.

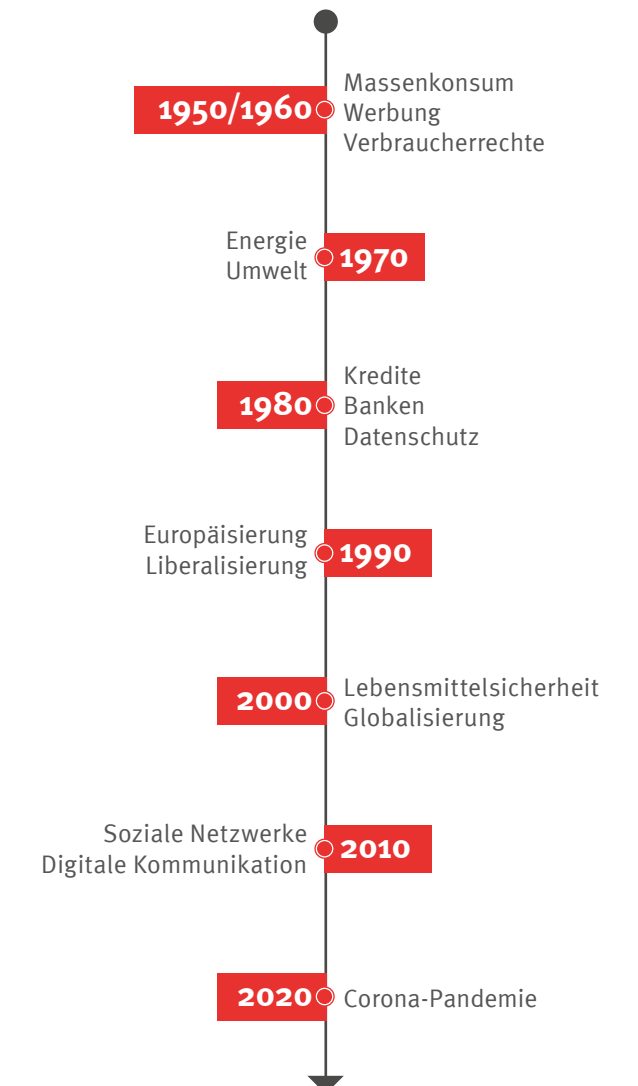
Jubiläumsausstellung: von BSE bis VW

Im Rahmen des 20-jährigen Jubiläums blickt der vzbv auf die Geschichte des Verbraucherschutzes in Deutschland zurück. Eine Ausstellung zeigt bedeutende Meilensteine und Erfolge des vzbv und seiner Mitglieder: Dazu zählen die Einführung des Verbandsklagerechts 1965, der Kampf für mehr Datenschutz und gegen irreführende Werbung oder die erfolgreiche Stromwechsel-Kampagne im Jahr 2007, die mitverantwortlich dafür war, dass mehr als zwei Millionen Haushalte ihren Anbieter oder Tarif wechselten.

@ www.vzbv.de/20jahre

Verbraucherschutz im Kontext der Zeit

Themen, die den vzbv bis heute beschäftigen



20 JAHRE
gemeinsam
wirksam

VERBRAUCHER- RÜCKBLICK 2020

DAS MEINEN VERBRAUCHER

Verbraucherschutz ist den Menschen wichtig

Für mehr als 90 Prozent der Verbraucher trägt Verbraucherschutz entscheidend zur persönlichen Sicherheit bei.

Kaum Vertrauen in die Politik

Eine klare Mehrheit sieht die Politik in der Verantwortung, die Interessen der Verbraucher zu schützen (84 Prozent). Allerdings hat nicht einmal ein Viertel der Verbraucher Vertrauen in die Politik, dass sie in Sachen Verbraucherschutz das Richtige tut.

Verbraucherzentralen vertrauenswürdig

Im Gegensatz zu Politik und Anbietern gelten Verbraucherorganisationen als vertrauenswürdig. Mehr als zwei Drittel der Verbraucher geben an, ihnen sehr stark oder eher stark zu vertrauen.

Probleme mit Verträgen

Jeder vierte Verbraucher hatte in den vergangenen zwölf Monaten Probleme mit Verträgen. Am häufigsten ärgerten sie sich darüber, dass sie weniger Leistung erhalten als vertraglich vereinbart.

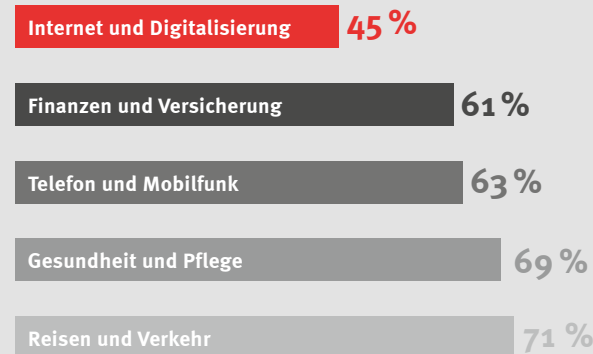
Verbraucher bereit zu mehr Klimaschutz

Klimaschutz spielt für Verbraucher eine wichtige Rolle. Eine Mehrheit ist bereit, für den Klimaschutz mehr nachhaltig produzierte Produkte zu kaufen (85 Prozent) und den Konsum tierischer Produkte einzuschränken (73 Prozent).

Ob beim Surfen im Internet, beim Lebensmitteleinkauf oder beim Wechsel des Energieversorgers – Verbraucherschutz betrifft jeden. Doch wie gut fühlen sich Verbraucher im Alltag geschützt? Wen sehen sie beim Thema Verbraucherschutz in der Verantwortung? Welche Themen sind für sie am wichtigsten? Antworten liefert der vzbv jährlich mit einer repräsentativen Umfrage zum Zustand des Verbraucherschutzes in Deutschland.

Baustelle digitaler Verbraucherschutz

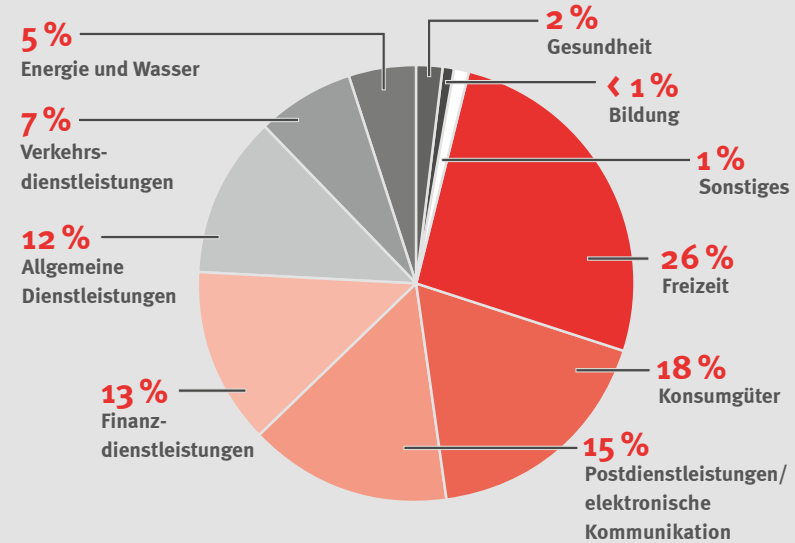
So gut sehen Verbraucher in Deutschland ihre Interessen in unterschiedlichen Bereichen geschützt:



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: 4.–20. August 2020

VERBRAUCHERBESCHWERDEN 2020

Verteilung der Beschwerden nach Bereichen:



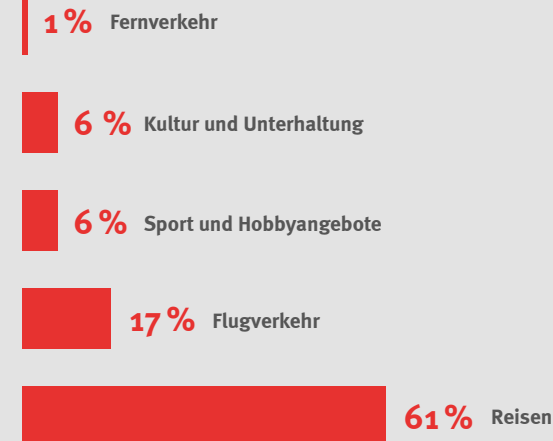
Basis: n = 236.917

Die Summe der Prozentwerte weicht rundungsbedingt von 100 Prozent ab.

Die Verbraucherzentralen sind für Verbraucher oft die erste Anlaufstelle, wenn sie Probleme mit Produkten oder Anbietern haben. Der vzbv wertet diese Anfragen und Beschwerden systematisch aus, um Fehlentwicklungen am Markt frühzeitig zu erkennen. Im Jahr 2020 wurden über 616.000 Vorgänge gezählt. Dabei zeigt sich: Knapp jede vierte Beschwerde hatte einen Bezug zur Corona-Pandemie. Zudem nehmen die Probleme mit untergeschobenen Verträgen zu.

Beschwerden mit Corona-Bezug

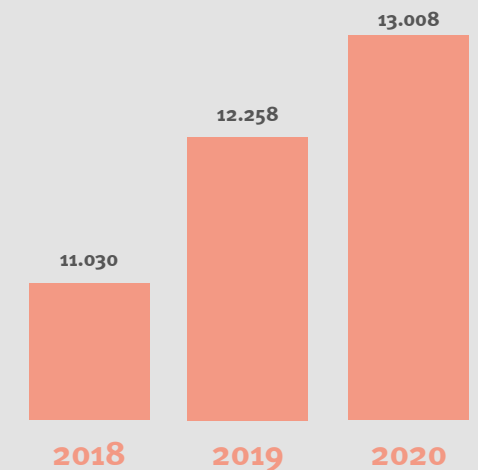
Die meisten Beschwerden im Corona-Kontext beziehen sich auf die Produktgruppen Reisen und Flugverkehr.



Basis: alle Corona-Beschwerden, n = 55.632 | Dargestellt sind die Top-5-Nennungen.

Beschwerden zu untergeschobenen Verträgen

Verbraucher beschweren sich immer häufiger über untergeschobene Verträge.



Basis: Beschwerden zu untergeschobenen Verträgen (ohne die Verbraucherzentrale NRW) | Aufgrund der Umstellung auf ein neues Erfassungssystem liegen 2019 aus NRW keine validen Daten vor.



„WIR KONNTEN MIT OFFENER UND ZUVERLÄSSIGER KOMMUNIKATION PUNKTEN.“

Interview mit Sabine Fiedler

Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation des vzbv

Das Jahr 2020 begann mit einem Knall: Im Februar ließ Volkswagen die Vergleichsverhandlungen im Diesel-Musterverfahren zunächst scheitern. Was hat das für den Verband und seine Kommunikation bedeutet?

Das war für uns ein Stresstest, keine Frage. In solchen Momenten einem Milliardenkonzern gegenüberzustehen, der über ganz andere Personal- und Finanzkapazitäten verfügt als man selbst, lässt einen die Geschichte von David und Goliath nochmal ganz anders nachempfinden. Auf unserer Seite standen keine millionenschweren Anzeigenbudgets, wir konnten nur mit unserer Glaubwürdigkeit und einer offenen und zuverlässigen Kommunikation punkten. Umso stolzer sind wir darauf, dass wir den Test bestanden haben und Volkswagen zurück an den Verhandlungstisch kommen musste. Es hat sich gelohnt. Im Ergebnis konnten wir erreichen, dass VW fast eine dreiviertel Milliarde Euro Entschädigung an mehr als 240.000 Verbraucher in Deutschland zahlen musste. Das ist der größte Massenvergleich, der unseres Wissens nach in Deutschland geschlossen wurde.

Kurz danach kam die nächste Herausforderung: der Ausbruch der Corona-Pandemie. Welche Folgen hatte sie für die Kommunikation des Verbands?

Die Corona-Pandemie hat Verbraucher massiv verunsichert und viele neue Fragen aufgeworfen. Erst war die Angst vor Versorgungsengpässen groß, dann gab es Diskussionen über Qualität und Preise von Schutzartikeln, wenige Wochen später drängte das Thema

Reisestornierungen in den Vordergrund. All diese Verbraucherprobleme in die Politik zu tragen, war in dieser Zeit wichtiger denn je, denn zugleich waren Verbraucherrechte in Gefahr wie selten zuvor. In der Kommunikation galt es deshalb, ganz klar unseren Standpunkt zu vertreten: Es ist richtig und wichtig, dass durch die Pandemie in Not geratenen Unternehmen geholfen wurde. Das darf aber nicht auf dem Rücken von Verbrauchern passieren. Diese Erfahrungen haben auch die Weichen gestellt für die Kampagne, mit der der vzbv 2021 in die Bundestagswahl zieht: Ohne starke Verbraucher keine starke Wirtschaft – das gilt seit Ausbruch von Corona mehr denn je.

Kurz nachdem die Pandemie Deutschland erreicht hatte, startete der vzbv die Kampagne #WirSindDa. Was steckt dahinter?

Für uns und unsere Mitarbeiter war die Situation genauso schwierig wie für alle anderen auch. Alle mussten plötzlich von zu Hause aus arbeiten, die Schulen und Kindergärten waren zu, bei vielen kam die Sorge um Freunde und Verwandte hinzu. Das Engagement in unserer Verbandsfamilie war trotzdem immens. Es war ein riesiger Wille zu spüren, den Verbrauchern zu zeigen, dass ihnen unsere Experten weiterhin mit Rat und Tat zur Seite stehen, in Politik, mit Unternehmen und in Ausschüssen für ihre Rechte streiten und sie notfalls auch vor Gericht durchsetzen. Dieser Wille hat sich in dem Hashtag gespiegelt. Dass die Reaktionen darauf so positiv waren, hat uns natürlich sehr gefreut.

THEMEN-SPEZIAL

➤ Verbraucherschutz in der Corona-Pandemie

Die Folgen der Corona-Pandemie sind ein Stresstest für alle Verbraucher – ebenso wie für Unternehmen und Politik. Die Krise hat auf bestehende Verbraucherprobleme aufmerksam gemacht und sie zusätzlich verschärft. In einem Themen-Spezial blickt der vzbv auf den Verbraucherschutz im Pandemiejahr 2020 und richtet den Blick nach vorn auf die bevorstehende Bundestagswahl.



MIT STARKEN VERBRAUCHERRECHTEN AUS DER CORONA-KRISE

Kaum eine Krise zuvor hat das Leben der Menschen so schnell und so tiefgreifend verändert wie die Corona-Pandemie. Kontaktbeschränkungen, Schutzmasken, geschlossene Geschäfte, abgesagte Konzerte: All das bestimmt seit mehr als einem Jahr an vielen Stellen den Alltag. Bei Verbrauchern führt das zu großer Verunsicherung und wirft viele neue Fragen auf: Können Urlaubsreisen kostenlos storniert werden? Helfen Vitamine gegen das Corona-Virus? Muss der Beitrag für das Fitnessstudio im Lockdown weiterbezahlt werden? Wie funktioniert das Kreditmoratorium?

Probleme und Sorgen wie diese zeigen, wie sehr Verbraucher von den Folgen der Corona-Pandemie betroffen sind. Sie machen zugleich deutlich, wie wichtig guter Verbraucherschutz ist. Gerade in Krisenzeiten müssen sich Verbraucher darauf verlassen können, dass ihre Rechte Bestand haben und durchgesetzt werden. Der vzbv hat daher in der Pandemie gemeinsam mit seinen Mitgliedern immer wieder auf die Alltagsprobleme der Menschen hingewiesen und sich dafür eingesetzt, die Rechte von Verbrauchern zu stärken. Zwei Beispiele:

- Zwangsgutscheine im Reisebereich:** Viele Verbraucher konnten ihre Pauschalreise aufgrund der Corona-Pandemie nicht antreten. In diesem Fall steht ihnen eigentlich die volle Erstattung des Reisepreises zu. Einige Veranstalter informierten Verbraucher jedoch falsch oder boten lediglich Gutscheine als Entschädigung an. Für den vzbv stand fest, dass Gutscheine freiwillig bleiben müssen. Er forderte daher Bundesregierung und EU-Kommission auf, Zwangsgutscheine zu verhindern – mit Erfolg. Im Juli 2020 stellte der Bundestag klar, dass Verbraucher sich weiterhin das Geld für abgesagte Reisen erstatten lassen können.

- Wucherpreise für Schutzartikel:** Zehn Atemschutzmasken für 999,90 Euro oder ein halber Liter Desinfektionsmittel zum Preis von 199 Euro – gerade zu Beginn der Pandemie versuchten einige Händler, aus der Notlage von Verbrauchern Profit zu schlagen. Um solche Wucherpreise genauer unter die Lupe zu nehmen und weitere Probleme von Verbrauchern in der Corona-Pandemie aufzudecken, startete der vzbv bereits im März 2020 einen Verbraucheraufruf. Die so eingegangenen Hinweise haben dem vzbv geholfen, rechtlich gegen Anbieter vorzugehen.



Deutscher Verbrauchertag 2020

Auf dem Deutschen Verbrauchertag diskutierten die verbraucherpolitischen Sprecher der Bundestagsfraktionen Amira Mohamed Ali (Die Linke), Dr. Johannes Fechner (SPD), Tabea Rößner (Bündnis 90/Die Grünen), Sebastian Steineke (CDU/CSU) und Katharina Willkomm (FDP) über die Stärkung von Verbrauchern in der Corona-Krise. Mit dabei waren zudem der EU-Kommissar für Verbraucherschutz Didier Reynders, Bundesverbraucherministerin Christine Lambrecht und DIW-Präsident Marcel Fratzscher.

ohne **Starke Verbraucher** keine **Starke Wirtschaft**

Verbraucher in den Fokus rücken

Die Corona-Pandemie hat Verbraucher auch wirtschaftlich hart getroffen. In einer Umfrage aus dem Juni 2020 gab bereits jeder Fünfte an, durch die Pandemie finanzielle Einbußen erlitten zu haben. Umso wichtiger ist es, dass die Politik die Interessen der Verbraucher deutlich stärker in den Fokus rückt. Die Bewältigung der Corona-Krise bietet die einmalige Chance, strukturelle Fehlentwicklungen und Ungleichgewichte zwischen Unternehmens- und Verbraucherinteressen aufzulösen. Denn ohne starke Verbraucher wird es keine starke Wirtschaft geben.

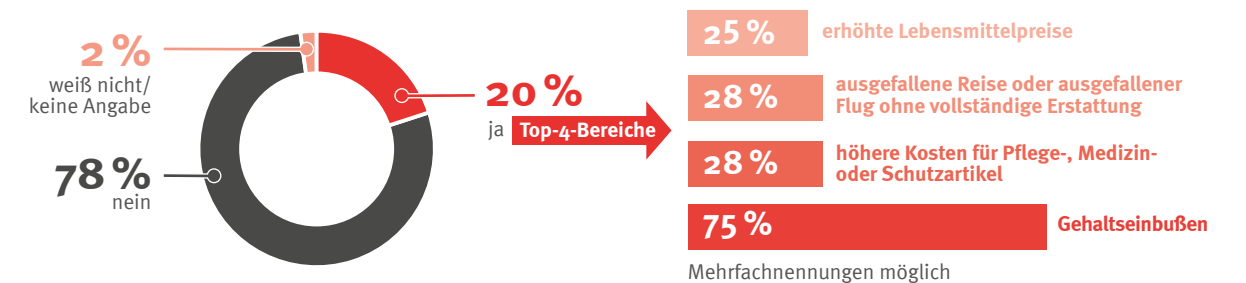
Der vzbv sieht bei der Krisenbewältigung und mit Blick auf die nächste Legislaturperiode vier Dimensionen, in denen Handlungsbedarf besteht:

- Verbraucher müssen in ihren Rechten gestärkt werden und bestehende Rechte dürfen nicht untergraben werden. Starke Verbraucherrechte sorgen auch für eine starke Wirtschaft, in der die Unternehmen profitieren, die ihre Leistungsversprechen einhalten und sich an die Regeln halten.
- Die Verbraucherpolitik muss alle Lebensbereiche in den Blick nehmen. Die Krise wirft ein Schlaglicht auf bestehende Probleme und Lücken, bei denen jetzt angesetzt werden muss – von der Altersvorsorge über Ernährung, Gesundheit und Pflege bis zum Wohnen.
- Die aktuelle Lage muss genutzt werden, um Weichen zu stellen für eine mittel- und langfristige Entwicklung, die den Klimawandel bremst und nachhaltigen Konsum erleichtert. Politische Schnellschüsse, die veraltete Technologien am Leben halten und strukturellen Wandel verhindern, müssen vermieden werden.
- Der digitale Wandel wurde durch die Corona-Krise weiter beschleunigt. Dafür sind dringend Regeln notwendig, die Raum für Innovation und Entwicklung bieten und gleichzeitig die Privatsphäre und Selbstbestimmung der Verbraucher schützen.



Finanzielle Einbußen durch die Corona-Pandemie

Jeder fünfte Verbraucher gibt an, durch die Corona-Pandemie finanzielle Einbußen erlitten zu haben. Am häufigsten sind Einschnitte beim Gehalt.



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von Kantar Emnid im Auftrag des vzbv | Basis: 1.008 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: 2.–8. Juni 2020



„VERBRAUCHERRECHTE DÜRFEN NICHT NUR AUF DEM PAPIER STEHEN.“

Interview mit **Jutta Gurkmann** und **Philipp von Bremen**
Geschäftsbereichsleitung Verbraucherpolitik des vzbv



@JGurkmann



@PvonBremen

Seit über einem Jahr bestimmt das Corona-Virus den Alltag. Wie hart hat die Pandemie Verbraucher getroffen?

Philipp von Bremen: Verbraucher sind auf ganz unterschiedliche Weise von der Corona-Pandemie betroffen. Viele leiden unter den unmittelbaren Folgen und müssen etwa mit Ausnahmesituationen wie Home-Office bei gleichzeitiger Kinderbetreuung umgehen. Für andere sind die Besuchsverbote in Pflegeheimen und Krankenhäuser eine große Belastung. Leider haben Verbraucher auch immer wieder mit Unternehmen zu kämpfen, etwa wenn es um die Erstattung von abgesagten Reisen oder Flügen geht. Von der Politik kam in dieser Hinsicht wenig Unterstützung. Die Regelungen zu Urlaubsreisen wirkten oft planlos und wenig weitsichtig. Immerhin hat die Bundesregierung nach den Protesten auch des vzbv wenigstens die Zwangsgutscheine für abgesagte Pauschalreisen abgewendet. Verbraucher können sich weiterhin den vollen Reisepreis erstatten lassen und müssen keine Gutscheine akzeptieren.

Macht sich die Pandemie auch im Geldbeutel der Verbraucher bemerkbar?

Jutta Gurkmann: Durch Kurzarbeit, Arbeitslosigkeit oder höhere Ausgaben für Medizin- und Schutzartikel haben viele Verbraucher weniger Geld auf dem Konto als vor der Corona-Krise. Im Juni 2020 gab in einer Umfrage des vzbv bereits jeder Fünfte an, in der Pandemie finanzielle Einbußen erlitten zu haben. Auf der anderen Seite bleiben aber viele Abbuchungen und

Daueraufträge bestehen. Das ist besonders ärgerlich, wenn Verbraucher durch lange Vertragslaufzeiten, automatische Verlängerungen und Probleme bei der Kündigung weiter gebunden sind. Hier zeigt sich, wie sehr fehlende Regelungen die Lage für Verbraucher bis hin zu existenziellen Problemen verschärfen können.

Mit der Senkung der Mehrwertsteuer wollte die Bundesregierung Verbraucher finanziell entlasten. Hat das geklappt?

Philipp von Bremen: Die Senkung der Mehrwertsteuer war bestenfalls gut gemeint, weil es Unternehmen selbst überlassen wurde, ob sie die Senkung an Verbraucher weitergeben oder nicht. Rückblickend hat sich gezeigt, dass einige Unternehmen das Geld lieber in ihre eigene Tasche gesteckt haben, statt ihre Preise zu senken. Es gäbe zielgenauere Maßnahmen, um Verbraucher wirklich zu unterstützen.

An welche Maßnahmen denken Sie da?

Philipp von Bremen: Sinnvoll ist der Kinderbonus. Damit können Familien zielgenau entlastet werden. Zudem sollte das Moratorium für Kredite und Energiesperren verlängert werden. Um nicht in eine finanzielle Schieflage zu geraten, müssen Verbraucher mit Zahlungsschwierigkeiten die Möglichkeit erhalten, ohne zusätzliche Kosten und Zinsen ihre Kredite zu stunden und die Zahlung von Strom- und Gasrechnungen auszusetzen. Eine weitere Maßnahme, die sich direkt im Geldbeutel der Verbraucher bemerkbar machen würde, wäre eine deutliche Senkung der Stromkosten.

Was könnte die Politik darüber hinaus tun, um Verbraucher in der Corona-Krise zu stärken?

Jutta Gurkmann: Die Bundesregierung hatte bei der Krisenbewältigung bislang vor allem die Wirtschaft im Blick. Doch ohne starke Verbraucher, die zuversichtlich in die Zukunft blicken, wird es auch keine starke Wirtschaft geben. Unternehmensinteressen dürfen von der Politik daher nicht höher gewichtet werden als die der Verbraucher. Zudem ist es wichtig, dass Verbraucherrechte nicht zum Kollateralschaden von Krisengesetzgebung werden. Die Rechte von Verbrauchern dürfen nicht nur auf dem Papier stehen, sondern müssen auch konsequent durchgesetzt werden. Dafür muss die Politik die richtigen Rahmenbedingungen schaffen.

Sie haben einen Rettungsschirm für Verbraucher vorgeschlagen. Was meinen Sie damit konkret?

Philipp von Bremen: Nachdem die Bundesregierung mitunter großzügige Hilfspakete für Unternehmen geschnürt hat, ist es nun an der Zeit, Verbraucher nachhaltig zu stärken. Wir schlagen dafür einen Verbraucherrettungsschirm vor. Er kostet den Bund keine Milliarden, führt aber zu spürbaren Verbesserungen im Leben der Verbraucher. Ein wichtiger Teil des Rettungsschirms ist die deutliche Beschränkung der Vorkassepraxis im Reisebereich. Aktuell müssen Flüge und Pauschalreisen fast immer vorab bezahlt werden. Das kann für Verbraucher ein erhebliches finanzielles Risiko bedeuten: Findet die Reise oder der Flug nicht statt, laufen Reisende oft über Monate ihrem Geld hinterher. Damit muss Schluss gemacht werden.

Jutta Gurkmann: Unser Rettungsschirm sieht außerdem vor, dass Verbraucher vor Kostenfallen wie untergeschobenen Verträgen geschützt werden. Die Verbraucherzentralen erhalten immer wieder Beschwerden von Verbrauchern, denen am Telefon oder im Shop Verträge untergeschoben wurden und die sich nun mit Forderungen für Leistungen konfrontiert sehen, die sie nicht haben wollen. Mit einfachen Mitteln könnte hier schon viel erreicht werden, etwa durch verkürzte Vertragslaufzeiten und -verlängerungen oder

ein Widerrufsrecht für im Laden abgeschlossene langfristige Verträge. Auch überhöhten Inkassoforderungen muss die Politik endlich den Kampf ansagen. Unverhältnismäßig hohe Gebühren führen dazu, dass aus einem Ausgangsbetrag von wenigen Euro schnell eine Gesamtforderung von mehreren Hundert Euro werden kann. Um Verbraucher vor Abzocke zu schützen, müssen diese Gebühren gesenkt und gesetzlich begrenzt werden.

Wo besteht darüber hinaus Handlungsbedarf?

Jutta Gurkmann: Verbraucher erledigen ihre Einkäufe immer häufiger online. Die Corona-Pandemie hat diesen Trend noch verstärkt. Doch mit jedem Klick wächst die Marktmacht der Internetgiganten. Das führt dazu, dass große Konzerne zunehmend den Zugang zu Inhalten und Diensten kontrollieren und Verbrauchern unfaire Bedingungen abverlangen können. Hier gilt es gegenzusteuern. Wir fordern, die Marktmacht von digitalen Konzernen zu begrenzen und dafür das Bundeskartellamt zu stärken. Denn von mehr Wettbewerb profitieren letztendlich alle: Verbraucher genauso wie Unternehmen.

Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik

Teams: Büro Brüssel, Digitales und Medien, Finanzmarkt, Musterfeststellungsklagen, Rechtsdurchsetzung, Recht und Handel

Philipp von Bremen, Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik

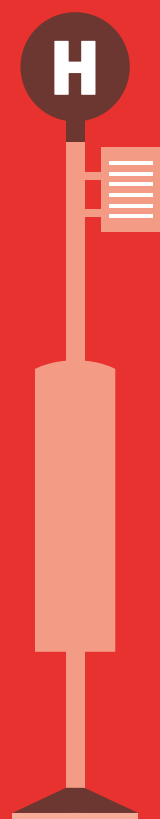
Teams: Energie und Bauen, Energieberatung, Gesundheit und Pflege, Lebensmittel, Mobilität und Reisen

MOBILITÄT UND REISEN

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starker ÖPNV und neue Mobilitätsdienstleistungen


Alle Haushalte in Deutschland müssen mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder innovativen Mobilitätsangeboten wichtige Bedarfseinrichtungen erreichen sowie ihre Mobilität mit wenigen Klicks organisieren können.






„Um den Zündschlüssel in Zukunft zu ersetzen, muss App-basierte Mobilität für Verbraucher einfacher, komfortabler und zuverlässiger werden.“

Marion Jungbluth

Leiterin Team Mobilität und Reisen

 @JungbluthMarion

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

-  **Corona-Zwangsgutscheine für abgesagte Pauschalreisen und Flüge werden verhindert**
-  **Verbraucherverbände bilden ein breites Bündnis für einen besseren ÖPNV**
-  **Der vzbv macht Vorschläge für ein modernes Personenbeförderungsgesetz und die Mobilität von morgen**

Reiseärger in der Pandemie

Die Corona-Pandemie hat im vergangenen Jahr viele Urlaubsträume zum Platzen gebracht. Verbraucher mussten nicht nur abgesagte Pauschalreisen oder Flüge verschmerzen, sondern auch um die Erstattung ihrer bezahlten Tickets kämpfen. Viele Fluggesellschaften und Reiseveranstalter informierten Kunden falsch oder gar nicht über ihre Rechte. Stattdessen boten sie Verbrauchern oft nur Gutscheine oder eine

Umbuchung an. Der vzbv forderte Bundesregierung und EU-Kommission auf, dass die Annahme von Gutscheinen freiwillig bleiben muss – mit Erfolg. Im Juli 2020 führte die Bundesregierung zwar Gutscheine im Reisebereich ein. Diese müssen jedoch freiwillig und gegen Insolvenz gesichert sein. Verbraucher haben weiterhin das Recht, sich den vollen Preis erstatten zu lassen. Um die Reisebranche krisenfest und verbraucherfreundlich aufzustellen, sind aus Sicht des vzbv Reformen notwendig. Dazu gehört neben einem besseren Insolvenzschutz für Pauschalreisen ein Ende der 100-Prozent-Vorkassepraxis bei Flugbuchungen.

Öffentlichen Verkehr stärken

Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ist ein wichtiger Baustein der Verkehrswende. Er trägt dazu bei, dass Menschen ohne Auto am gesellschaftlichen Leben teilhaben können. Vielerorts sind Bus- und Bahnverbindungen jedoch nicht bedarfsgerecht ausgebaut. Gemeinsam mit seinen Mitgliedern hat der vzbv Forderungen entwickelt, wie der öffentliche Verkehr attraktiver werden kann. Zentraler Bestandteil ist das Konzept „Anschluss Mobilität – von Haus aus gut angebunden“. Ziel ist es, dass auch in dünn besiedelten Gebieten Mobilität ohne eigenes Auto gewährleistet wird. Dazu müssen bundesweit gemeinsame, ambitionierte und verbindliche Mindestreichbarkeitsstandards für öffentliche Verkehrsmittel erarbeitet werden. Wichtig sind dabei neben dem klassischen liniengebundenen Nahverkehr

auch innovative Angebote wie App-gesteuerte (Sammel-)Fahrdienste. Um die Bedürfnisse der Verbraucher noch besser zu berücksichtigen, setzt sich das Bündnis zudem für eine bundesweite und unabhängige Fahrgastvertretung ein: die „Fahrgaststimme“.

Neben dem öffentlichen Verkehr spielt die Elektromobilität eine entscheidende Rolle bei der Verkehrswende. Im November 2019 hat die Bundesregierung den Masterplan Ladeinfrastruktur beschlossen. Mit ihm soll der Ausbau privater und öffentlicher Ladesäulen vorangebracht werden. Das ist grundsätzlich eine gute Nachricht. Allerdings muss der Ausbau aus Sicht des vzbv einfaches und faires Laden ermöglichen. Aktuell wissen Kunden oft nicht, wie viel sie für eine Kilowattstunde Strom an einer Ladesäule bezahlen müssen, oder sie werden teilweise mit hohen Preisen konfrontiert. Damit muss Schluss sein. Denn die Zukunft der Elektromobilität hängt nicht nur vom Ausbau der Ladestationen, sondern auch von fairen und transparenten Tarifen ab.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Innovative Mobilität mit modernem Mobilitäts(daten)gesetz regeln
2. Beteiligung und Dialog zur Digitalisierung der Mobilität voranbringen
3. EU-Batterien-Richtlinie ambitioniert weiterentwickeln
4. Pkw-CO₂-Label verständlicher und realistischer machen und CO₂-Flottengrenzwerte für Pkw verschärfen
5. Abschaffung oder Reduzierung der 100-Prozent-Vorkassepraxis bei Flugbuchungen

+++ Frust und Verspätungen für Flugreisende verhindern +++ Reisebranche nicht auf Kosten von Verbrauchern retten +++ Keine Abwrackprämie 2.0 +++ ÖPNV stärken in Corona-Zeiten +++ Corona: Reiseunternehmen drücken sich um Erstattungen für abgesagte Reisen +++ Autogipfel muss Zukunft der Mobilität in den Blick nehmen +++ Bahnfahren attraktiv machen +++

PROJEKT ENERGIEEFFIZIENTER PERSONENVERKEHR

Das Projekt arbeitet daran, den Energieverbrauch im Verkehr zu senken. Im Jahr 2020 standen die Themen Ladeinfrastruktur, staatliche Förderung von E-Autos sowie Batterien im Fokus. Der vzbv arbeitet daran, Hürden für Verbraucher beim Umstieg auf E-Autos zu identifizieren und abzubauen. Ein Beispiel: Beim Kauf eines elektrischen Gebrauchtwagens fehlen derzeit Informationen über den Batteriezustand. Der vzbv forderte gemeinsam mit dem TÜV-Verband einen Runden Tisch, um das Problem zusammen mit Wissenschaft und öffentlichen Stellen zu diskutieren. Die Förderung des Projekts durch die European Climate Foundation (ECF) wurde bis März 2022 verlängert.

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starker Schutz auf Reisen

Starke Passagierrechte und eine wirksame Absicherung bei Unternehmensinsolvenzen schützen Verbraucher und sichern einen fairen Wettbewerb auf dem Beförderungsmarkt. Die verbraucherunfreundliche Vorkasseregelung bei Flügen und Reisen muss verändert werden.



RECHT UND HANDEL

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starker Schadenersatz durch neue EU-Verbandsklage

Die neue europäische Verbandsklagerichtlinie muss so umgesetzt werden, dass Verbraucherverbände Schadenersatz und andere Leistungen einklagen können. So kommen Verbraucher einfach zu ihrem Recht und zu ihrem Geld.





„Die EU-Verbandsklage ist ein Meilenstein für den Verbraucherschutz in Europa. Verbraucherverbände können Entschädigungen für Verbraucher endlich direkt einklagen.“

Michaela Schröder

Leiterin Team Recht und Handel

@Prinze484

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Das Europäische Parlament und der Rat verabschieden die EU-Verbandsklagen-Richtlinie

Verbraucher sollen durch das Faire-Verbraucherverträge-Gesetz besser vor Kostenfallen geschützt werden

Die Klagebefugnis von Verbraucherverbänden wird nicht beschnitten

Verbraucherrechte gestärkt

Der Weg für die EU-Verbandsklage ist frei. Im Dezember 2020 ist die entsprechende Richtlinie in Kraft getreten. Sie sieht vor, dass Verbraucherverbände bei Massenschadensfällen Schadenersatz und andere Leistungen für geschädigte Verbraucher einklagen können. Damit geht das neue Klageinstrument deutlich über die erst kürzlich in Deutschland eingeführte Musterfeststellungsklage hinaus und ergänzt diese sinnvoll. Die Bundesregierung muss nun alles daran setzen,

die Verbandsklage bis Dezember 2022 in deutsches Recht umzusetzen. Um Verbrauchern wirklich schnelle Entschädigungen zu ermöglichen, müssen dabei Praktikabilität, Einfachheit, Verbraucherfreundlichkeit und Entlastung der Justiz im Vordergrund stehen.

Bewegung ist auch in der Diskussion um besseren Schutz vor alltäglichen Kostenfallen. Nach über einem Jahr Stillstand einigte sich die Bundesregierung auf einen Kompromiss beim Faire-Verbraucherverträge-Gesetz. Der Kabinettsentwurf sieht unter anderem eine Verkürzung der Kündigungsfrist von drei Monaten auf einen Monat vor. Angesichts der aktuellen Wirtschaftskrise ist das eine gute Nachricht für Verbraucher. In vielen Punkten muss das Gesetz jedoch nachgebessert werden, um nicht zur Mogelpackung zu verkommen. Dazu gehören etwa eine Reduzierung der automatischen Vertragsverlängerung oder die Einführung eines Kündigungsbuttons (siehe Seite 34).

Dauerbrenner Inkassoärger

Seit Jahren ist der Ärger über Inkassoschreiben ein Dauerbrenner in der Verbraucherberatung. Für automatisierte Mahnschreiben und standardisierte Ratenzahlungsvereinbarungen verlangen viele Inkassounternehmen unverhältnismäßig hohe Gebühren. Eine Inkassoreform sollte dem eigentlich einen Riegel vorschieben. Doch die im Dezember 2020 verabschiedete Reform bringt für Verbraucher kaum Verbesserungen. Für einen wirksamen Schutz vor Inkassoabzocke

wäre aus Sicht des vzbv ein effektiver Kostendeckel notwendig. Zudem braucht es klare Informationspflichten sowie eine starke und zentrale Aufsicht.

Gerade in der Corona-Krise ist es wichtig, Verbrauchern Vertrauen zu vermitteln und sie nicht unnötig zu belasten. Mit der Einführung von Zwangsgutscheinen im Freizeit- und Veranstaltungsbereich im Mai 2020 erreichte die Bundesregierung genau das Gegenteil. Verbraucher haben keinen Anspruch auf Erstattung wegen ausgefallener Konzerte oder Sportveranstaltungen, wenn die Tickets dafür vor dem 18. März 2020 gekauft wurden. Stattdessen müssen sie Gutscheine akzeptieren, auch wenn unklar ist, ob es den Veranstalter nach Ende der Corona-Pandemie noch gibt. Erstmals wurden Risiken und Kosten der Krise voll auf die Verbraucher abgewälzt – ein Dambruch im Verbraucherschutz. Um Schlimmeres abzuwenden, fordert der vzbv einen Insolvenzschutz für die Gut-

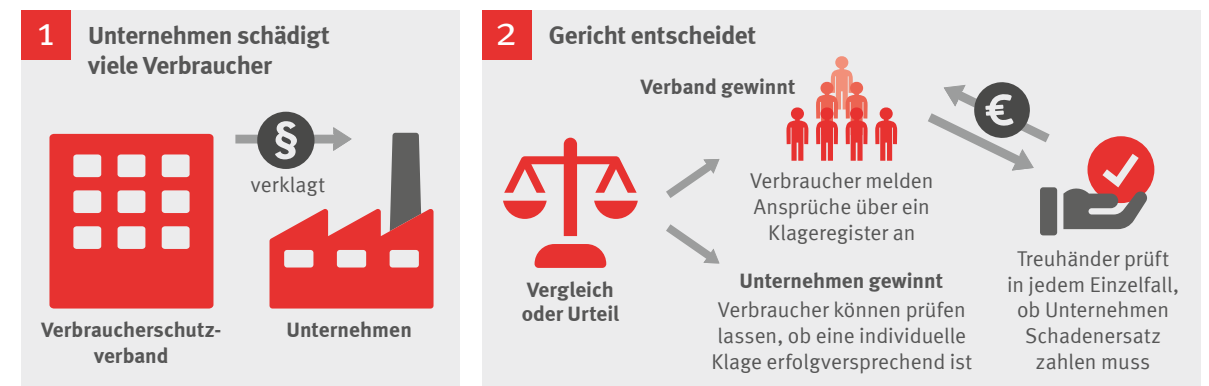
scheinregelung. Wird ein Veranstalter insolvent, dürfen Verbraucher nicht leer ausgehen. Einer Neuauflage von Zwangsgutscheinen erteilt der vzbv eine klare Absage.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Online-Plattformen durch Digital Services Act strenger regulieren
2. EU-Verbandsklage umsetzen und mit Musterfeststellungsklage in Einklang bringen
3. Schutz vor Kostenfallen im Faire-Verbraucherverträge-Gesetz ausweiten
4. Gewährleistungsfristen für langlebige Produkte verlängern und Update-Pflicht einführen
5. Ansprüche auf Schadenersatz bei Irreführung und Täuschung erleichtern

Die neue EU-Verbandsklage

So kann sie aus Sicht des vzbv funktionieren:



Quelle: vzbv

+++ Amazon, Wish & Co zur Verantwortung ziehen +++ Verbraucherfreundliche Haftungsregeln für Online-Plattformen +++ Handy, Strom oder Zeitung: Jeder Fünfte hat ungewollte Verträge +++ Schadenersatz für Verbraucher erleichtern +++ Vertragsrecht im digitalen Zeitalter angekommen +++ Gericht verbietet Handy-Kostenfalle von Turbado +++

WIRKSAMER SCHUTZ VOR KOSTENFALLEN

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starker Schutz vor Kostenfallen

Eine Bestätigungslösung bei allen telefonisch geschlossenen Verträgen über Dauerschuldverhältnisse, verkürzte Fristen für Kündigungen und kürzere Laufzeiten für Vertragsverlängerungen schützen Verbraucher vor ungewollten Verträgen.



kannt. Im Dezember 2020 einigte sie sich auf einen Kompromiss beim Faire-Verbraucherverträge-Gesetz. Der Kabinettsbeschluss sieht aus Sicht des vzbv zwar einige Verbesserungen vor. Allerdings bleibt er an wesentlichen Stellen hinter den Erwartungen zurück. Um Kostenfallen endlich wirksamer zu unterbinden, fordert der vzbv unter anderem:

- Pflicht zur Bestätigung aller telefonisch geschlossenen langfristigen Verträge in Textform
- Einführung eines Widerrufsrechts für in Ladengeschäften abgeschlossene langfristige Verträge
- Einführung eines Kündigungsbuttons und die Verpflichtung zu einer Eingangsbestätigung für alle digital/elektronisch und postalisch versendeten Kündigungs- und Widerrufsschreiben

@ www.vzbv.de/kostenfallen

Ob Mobilfunk, Strom oder Streaming-Abo – wo es um den Abschluss von langfristigen Verträgen geht, lauern für Verbraucher zahlreiche Fallstricke. Denn einige Unternehmen schieben Verbrauchern ungewollte Verträge unter, gestalten den Kündigungsprozess kompliziert oder agieren mit langen automatischen Vertragsverlängerungen. Wer nicht aufpasst, landet schnell in der Kostenfalle. Auch wenn die Einzelposten klein erscheinen, sie summieren sich schnell zu erheblichen Beträgen. Allein durch ungewollte Vertragsverlängerungen entsteht Betroffenen ein durchschnittlicher Schaden von 335 Euro innerhalb von zwei Jahren. Das zeigt eine Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv aus dem Herbst 2020.

Dass Verbraucher besser vor Kostenfallen geschützt werden müssen, hat auch die Bundesregierung er-

Ungewollte Verträge: fast jeder Fünfte betroffen

19 %

der Verbraucher haben in den letzten 24 Monaten mindestens einen Vertrag abgeschlossen, den sie in der Form nicht abschließen wollten.



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.000 bundesweit befragte Personen ab 18 Jahren | Erhebungszeitraum: 24. September–9. Oktober 2020

DIGITALES UND MEDIEN

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starker Schutz vor Benachteiligungen durch Algorithmen

Künstliche Intelligenz und algorithmische Systeme müssen transparent und durch unabhängige Kontrollen überprüfbar sein, um Verbraucher vor Fehlentscheidungen zu schützen. Außerdem muss ein gemeinsamer europäischer Rechtsrahmen für diese Technologie geschaffen werden.





„Das Internet gehört fest zum Alltag. Gut, dass Verbraucher bei zu geringer Bandbreite mehr Möglichkeiten bekommen sollen, um sich dagegen zu wehren.“

Lina Ehrig
Leiterin Team Digitales und Medien @LinaEhrig

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Ein Minderungs- und Kündigungsrecht bei zu geringer Internetbandbreite ist in Aussicht

Das Wettbewerbsrecht wurde angepasst, um den Missbrauch der Marktmacht großer Digitalplattformen zu beschränken

Die EU möchte den Umgang mit Daten unter Beachtung der europäischen Grundrechte erleichtern und dazu Regeln für Datenintermediäre einführen

Stärkung digitaler Verbraucherrechte

Ob Messaging, Online-Banking oder mobiles Arbeiten: Der Zugang zum Internet ist aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken und Voraussetzung für die soziale und gesellschaftliche Teilhabe. Aber die Versorgung hat Mängel. Verbraucher bekommen oft weit weniger Bandbreite als vertraglich zugesichert. Auch

sind komplette Ausfälle des Internets keine Seltenheit. Verbraucher haben bislang wenig in der Hand, um sich dagegen zu wehren. Mit der Umsetzung des „Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation“ (EECC) und der Novellierung des deutschen Telekommunikationsgesetzes (TKG) könnte sich das bald ändern. Die TKG-Novelle sieht vor, dass Verbraucher bei zu geringer Bandbreite den Tarifpreis mindern oder den Vertrag kündigen können. Ein wichtiger und begrüßenswerter Schritt. Aus Sicht des vzbv braucht es jedoch mehr. So sollte etwa das Recht auf schnelles Internet verbraucherfreundlicher umgesetzt werden und mit einer bundesweiten Bandbreite von mindestens 30 Mbit/s einhergehen.

Auch im Wettbewerbsrecht sind Verbesserungen für Verbraucher in Sicht. Die Corona-Pandemie hat deutlich gemacht, dass digitale Unternehmen wie Google, Apple oder Amazon zunehmend den Zugang zu Inhalten und Diensten beherrschen. Durch ihre Marktmacht können sie Verbrauchern bequeme Dienstleistungen anbieten, aber auch unfaire Bedingungen oder Vertragskonditionen abverlangen. Um digitale Plattformen in die Schranken zu weisen und einen fairen Wettbewerb zu ermöglichen, hat die Bundesregierung das Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) aktualisiert und an das digitale Zeitalter angepasst. Demnach kann das Bundeskartellamt nun proaktiv gegen Unternehmen vorgehen, die ihre Marktmacht missbrauchen.

Klare Regeln für Künstliche Intelligenz

Algorithmen und Künstliche Intelligenz spielen im Alltag von Verbrauchern eine immer wichtigere Rolle. Sie bestimmen teilweise, wer einen Kredit erhält oder zu welchem Preis ein Flug buchbar ist. Eine Kontrolle dieser Systeme ist bislang kaum möglich. Die Europäische Kommission hat den Handlungsbedarf erkannt und plant einen europäischen Rechtsrahmen zu Künstlicher Intelligenz. Der vzbv setzt sich in den anstehenden Verhandlungen für Verbesserungen mit Blick auf Transparenz sowie eine effektive Kontrolle von algorithmischen Systemen ein. Das stärkt das Vertrauen von Verbrauchern in Künstliche Intelligenz langfristig.

Die umstrittene Reform des Urheberrechts befindet sich auf der Zielgeraden. Zentrales Element der Reform bilden Upload-Filter. Mit diesen Filtern sollen Plattformbetreiber jeden Inhalt beim Upload auf mögliche Urheberrechtsverletzungen prüfen. Obwohl sich die Große Koalition in ihrem Koalitionsvertrag gegen Upload-Filter ausgesprochen hat, werden sie nun doch

kommen. Die Politik hat zwar versucht, die negativen Auswirkungen von Upload-Filtern auf Verbraucher zu begrenzen. Allerdings wurden die hierfür erforderlichen starken Nutzerrechte im Gesetzgebungsverfahren immer weiter abgeschwächt. Starke Nutzerrechte sind und bleiben jedoch das wichtigste Mittel, um den vorgegebenen Interessenausgleich zwischen Plattformen, Rechteinhabern und Nutzern herzustellen. Nur so ist das Gesetz europarechtskonform.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Nutzerrechte auf Online-Plattformen absichern
2. Wahlfreiheit für Verbraucher in digitalen Märkten sicherstellen
3. Verbraucherrechte im Telekommunikationsmarkt stärken
4. Datenintermediäre gesetzlich regeln
5. Urheberrechtsrichtlinie verbraucherfreundlich umsetzen

Schluss mit lahmen Leitungen

So könnten Verbraucher künftig schneller zu ihrem Recht kommen:

<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>
<p>Leistungsabweichung wird über Messtool der Bundesnetzagentur (BNetzA) festgestellt</p>	<p>Anzeige der Abweichung beim Anbieter</p>	<p>Anbieter prüft das Problem</p>	<p>Sofern Problem nicht behoben und Anbieter für Abweichung verantwortlich: Möglichkeit,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrag zu kündigen • Tarifpreis zu mindern

Quelle: vzbv

+++ Breitband-Grundversorgung sicherstellen +++ Daten verantwortungsvoll nutzen +++ Fairen Wettbewerb in digitalen Märkten gewährleisten +++ ePrivacy-Verordnung: kein Abschluss um jeden Preis +++ „Weißbuch KI“ zu wenig ambitioniert +++ Digitale Dienste und Geräte sicher gestalten +++ Verbraucherrechte im Telekommunikationsmarkt stärken +++



„In der Corona-Pandemie shoppen Verbraucher zunehmend online. Dabei kommt es immer wieder zu Problemen. Wir haben die Anbieter fest im Blick und gehen gegen schwarze Schafe vor.“

Dr. Dennis Romberg

Leiter Team Marktbeobachtung Digitales @RombergDennis

Digitale Welt im Fokus

Online-Einkäufe, Smartphone-Apps, Preisvergleichsportale – der Verbraucheralltag spielt sich längst zu einem großen Teil digital ab. Aber nicht alle Verbraucher fühlen sich dabei wohl. Eine hohe Dynamik und intransparente Technologien machen den digitalen Markt undurchsichtig und schwarze Schafe haben oft leichtes Spiel. Um Fehlentwicklungen frühzeitig zu erkennen, beobachtet der vzbv gezielt den digitalen Markt aus Sicht der Verbraucher.

Probleme beim Online-Shopping

Über Online-Marktplätze wie Amazon Marketplace, ebay oder Wish können Verbraucher von Händlern aus aller Welt Waren kaufen. Doch nicht immer läuft bei diesen grenzüberschreitenden Käufen alles nach Plan. Die Verbraucherzentralen erhalten immer wieder Beschwerden, wonach Produkte aus dem außereuropäischen Ausland mit großer Verspätung oder gar nicht geliefert werden. Gestützt werden die Schilderungen durch eine repräsentative Umfrage des vzbv vom November 2020. Demnach berichten 41 Prozent der Verbraucher, die bereits Waren außerhalb der EU bestellt haben, von Problemen. Um Online-Käufer besser zu schützen, müssen aus Sicht des vzbv Marktplätze mehr Verantwortung übernehmen.

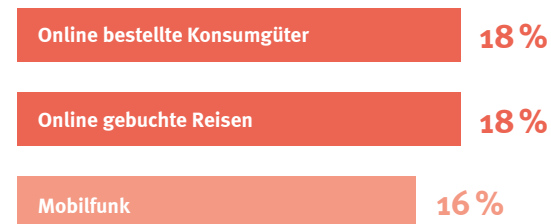
Gerade in der Corona-Pandemie boomt der Online-Handel. Das machen sich auch dubiose Geschäftemacher zunutze. Sie bieten beispielsweise Atemschutz-

masken oder Desinfektionsmittel zu Wucherpreisen im Internet an oder bewerben vermeintliche Wundermittel, die vor einer Corona-Erkrankung schützen sollen. Der vzbv geht gegen Betrugsangebote wie diese rechtlich vor. Dabei helfen ihm die Hinweise von Verbrauchern.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

1. Zwei-Faktor-Authentisierung
2. Interoperabilität von Messenger-Diensten
3. Kundenservice und -kommunikation von Anbietern
4. Manipulatives Design von Webseiten (Dark Patterns)
5. Sprachassistenten

Top-3-Verbraucherbeschwerden in der digitalen Welt im Jahr 2020



Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themen-segment Digitales, n = 67.746

LEBENSMITTEL

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starke Standards für gesunde und nachhaltige Lebensmittel

Mit einem Umbau der Landwirtschaft und der Lebensmittelproduktion können Verbraucher Lebensmittel nach hohen Tierhaltungs-, Umwelt- und Arbeitschutzstandards zu fairen Preisen erhalten.





» **Nachhaltige Ernährung muss einfacher werden. Dafür braucht es hohe Umwelt- und Sozialstandards in der Lebensmittelproduktion und eine bessere Kennzeichnung.** «

Anne Markwardt
Leiterin Team Lebensmittel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Der Nutri-Score wird offiziell von der Bundesregierung empfohlen und ist auf immer mehr Produkten zu finden

In der Zukunftskommission Landwirtschaft setzt sich der vzbv für mehr Nachhaltigkeit in der Lebensmittelproduktion ein

Mit der angekündigten Chemikalienstrategie will die EU-Kommission Schadstoffe aus Lebensmittelverpackungen und Geschirr verbannen

Nachhaltige Lebensmittelproduktion fördern

Bilder von überfüllten Schweineställen, Lebensmittelkandale oder Berichte über miserable Arbeitsbedingungen in Schlachthöfen: Immer wieder wird deutlich, dass Arbeits-, Umwelt-, Tier- und Verbraucherschutz bei der Lebensmittelproduktion unterlaufen werden. Verbraucher wollen jedoch mehrheitlich nachhaltige

Lebensmittel und sind auch bereit, ihre Ernährungs- und Einkaufsgewohnheiten dafür zu ändern, wie eine Umfrage des vzbv aus dem November 2020 zeigt. Bestehende Probleme lassen sich aber nicht allein durch Konsumententscheidungen von Verbrauchern lösen. Damit sich wirklich etwas ändert, braucht es verbindliche politische Rahmenbedingungen für Wirtschaft und Handel, etwa für höhere Produktionsstandards und eine transparentere Kennzeichnung von Lebensmitteln.

Mit der Frage, wie Lebensmittel künftig nachhaltiger erzeugt werden können, beschäftigt sich seit September 2020 auch die Zukunftskommission Landwirtschaft. Als Kommissionsmitglied vertritt der Vorstand des vzbv die Sicht der Verbraucher und setzt sich für eine Landwirtschaft ein, die hochwertige und gesunde Lebensmittel nach hohen Umwelt- und Tierschutzanforderungen produziert und dafür auch angemessen bezahlt wird.

Gesunde Ernährung erleichtern

Lange Zeit war es für Verbraucher im Supermarkt schwer zu beurteilen, welcher Joghurt, welche Fertigpizza oder welches Müsli am ausgewogensten ist. Seit dem vergangenen Jahr erleichtert der Nutri-Score, ein Nährwert-Label mit Ampelfarben, gesünder einzukaufen. Er wurde im November 2020 offiziell von der Bundesregierung empfohlen und ist auf immer mehr Produkten zu finden. Ob Unternehmen den

Nutri-Score nutzen, bleibt ihnen jedoch freigestellt. Damit das Label künftig auf allen Produkten zu finden ist und Verbrauchern eine echte Orientierung bietet, muss der Nutri-Score europaweit verpflichtend eingeführt werden. Dafür setzt sich der vzbv auf Bundes- und auf EU-Ebene ein.

Neben einer transparenten Kennzeichnung müssen Hersteller auch an den Rezepturen ihrer Produkte arbeiten. Die ständige Verfügbarkeit von zu süßen, zu salzigen und zu fettigen Lebensmitteln erschwert es Verbrauchern, sich gesund zu ernähren. Die Nationale Reduktionsstrategie der Bundesregierung für Fertiglebensmittel soll die Zucker-, Fett- und Salzgehalte in Lebensmitteln reduzieren. Sie ist allerdings freiwillig und umfasst nicht alle Produktgruppen. Der vzbv fordert eine verbindliche und ambitionierte Verbesserung der Nährwertqualität aller Lebensmittel.

Strengere Regelungen braucht es insbesondere für Lebensmittel, die sich durch Aufmachung oder Werbung an Kinder richten. Werbeslogans erwecken bei Eltern oft den Eindruck, die Lebensmittel seien speziell auf

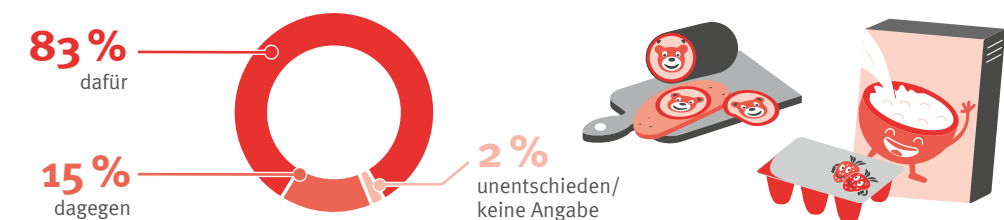
Ernährungsbedürfnisse von Kindern zugeschnitten. Dabei sind sie oft zu süß, zu salzig oder zu fettig und damit keineswegs kindgerecht. Aus Sicht des vzbv braucht es gesetzliche Regelungen. Dazu gehört neben einer Reduktion von Zucker, Fett und Salz eine Einschränkung des Marketings für solche Produkte.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Lebensmittelverpackungen und Materialien, die mit Lebensmitteln in Kontakt kommen, sicher machen
2. Gesunde Ernährung durch ambitionierte Reduktionsziele für Zucker, Salz und Fett sowie transparente Kennzeichnung erleichtern
3. Erhöhung der gesetzlichen Tierhaltungsstandards und Einführung eines Tierwohllabels
4. Lebensmittelüberwachung verbessern und Ergebnisse der amtlichen Kontrollen transparent gestalten
5. Herkunfts- und Regional Kennzeichnung von Lebensmitteln verbessern

Regeln für gesündere Kinderlebensmittel

Mehrheit befürwortet Obergrenzen für Zucker, Fett und Salz bei Lebensmitteln, die sich in Aufmachung und Gestaltung an Kinder richten.



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von Kantar Emnid im Auftrag des vzbv | Basis: 1.011 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: 11.–12. Dezember 2019

+++ Ungesunde Lebensmittel nicht an Kinder vermarkten +++ Zucker-, Fett- und Salzreduktion bisher ohne überzeugende Erfolge +++ Nachhaltige Ernährung braucht die richtigen Rahmenbedingungen +++ Lebensmittelüberwachung grundlegend reformieren +++ Schadstoffe gehören nicht in Lebensmittelverpackungen +++ Der Nutri-Score kommt – vorerst aber nur freiwillig +++

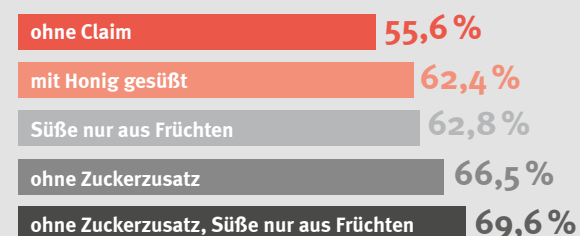
MEHR KLARHEIT BEI DER KENNZEICHNUNG VON LEBENSMITTELN

Darf ein Joghurt den Schriftzug „Vanille“ tragen, obwohl die Zutatenliste keine echte Vanille aufführt? Wie viel Roggenmehl steckt in einem Roggenbrötchen? Ist es erlaubt, ein Produkt mit Birkenzucker als zuckerfrei zu bewerben? Verbraucher wundern sich nicht selten über die Aufmachung von Lebensmitteln. Denn was Hersteller auf der Verpackung versprechen, ist längst nicht immer im Produkt enthalten. Um Verbrauchern mehr Orientierung zu bieten, informieren der vzbv und die Verbraucherzentralen auf dem Portal Lebensmittelklarheit.de seit zehn Jahren über die Kennzeichnung von Lebensmitteln.

Verbraucher können auf dem Portal selbst aktiv werden und Produkte melden, wenn sie sich aufgrund der Verpackung oder Aufmachung getäuscht sehen. Eine Online-Redaktion prüft diese Meldungen und kontaktiert die Hersteller mit der Bitte um Stellungnahme. Das jeweilige Produkt wird anschließend mit Fotos und der Verbraucherbeschwerde, der Stellungnahme des Anbieters sowie

Süße Marketingclaims

Anteil der Verbraucher, die ein Beerenknuspermüslis als positiv für die Gesundheit bewerten:



Quelle: repräsentative Online-Umfrage von Zühlendorf + Partner im Auftrag des vzbv | Basis: 1.103 bundesweit befragte Personen ab 16 Jahren | Erhebungszeitraum: 16.–31. Oktober 2020

einer Einschätzung der Verbraucherzentrale auf Lebensmittelklarheit.de online gestellt. Ziel ist es, die Hersteller zu einer verständlicheren und verbraucherfreundlichen Kennzeichnung zu bewegen.

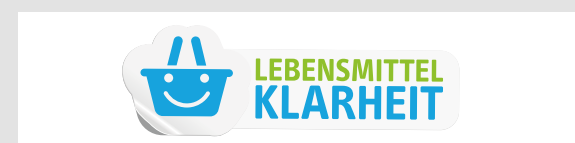
Zuckerfrei gleich gesund?

In regelmäßigen Abständen gibt Lebensmittelklarheit wissenschaftliche Studien in Auftrag. Im Jahr 2020 beleuchtete das Projekt in einer repräsentativen Befragung das Verbraucherverständnis von Werbeaussagen mit Bezug zum Zuckergehalt oder Süßgeschmack eines Lebensmittels, zum Beispiel „ohne Zuckerzusatz“, „mit Honig gesüßt“ oder „Süße nur aus Früchten“. Das Ergebnis: Verbraucher denken, dass Lebensmittel, die so beworben werden, gesünder sind, weniger Kalorien liefern und weniger Gesamtzucker enthalten als Produkte ohne solche Claims. Das muss aber nicht immer der Fall sein. Oft steckt nicht viel mehr dahinter als geschicktes Marketing der Anbieter.

Lebensmittelklarheit.de ging im Jahr 2011 online. Das Portal ist ein Gemeinschaftsprojekt des vzbv mit den Verbraucherzentralen und wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) finanziell gefördert.

@ www.lebensmittelklarheit.de

@LM_Klarheit

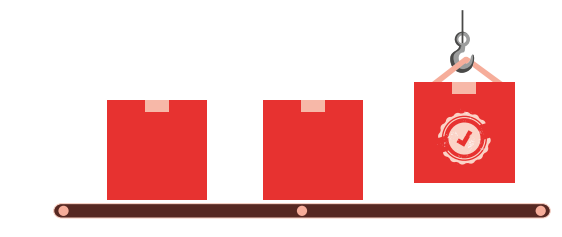


NACHHALTIGEN KONSUM ERLEICHTERN

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

Starke Produkte aus verantwortungsvoller Herstellung

Unternehmen müssen durch ein Lieferkettengesetz gesetzlich verpflichtet werden, bei der Herstellung ihrer Produkte Mindeststandards zum Schutz der Arbeitnehmer und der Umwelt einzuhalten.



Fernseher, Laptops oder Waschmaschinen: Solche Geräte schaffen sich Verbraucher in der Regel für viele Jahre an. Umso ärgerlicher ist es, wenn die Produkte bereits nach kurzer Zeit kaputtgehen. Das ist nicht nur schlecht für den Geldbeutel, sondern belastet auch die Umwelt. Eine Studie im Auftrag des vzbv aus dem November 2020 zeigt, dass allein durch eine längere Nutzung von vier Produktgruppen bereits 3,4 Millionen Tonnen CO₂ jährlich eingespart werden können. Das entspricht dem Ausstoß von etwa 1,9 Millionen Autos. Der vzbv fordert daher eine neue Produktpolitik. Dazu gehören verpflichtende Herstellerangaben zur Lebensdauer und an die Lebensdauer angepasste Gewährleistungsfristen.

Starkes Lieferkettengesetz

Nachhaltigkeit beginnt bereits bei der Produktion. Deshalb ist es gut, dass endlich Bewegung in die Diskussion um ein Lieferkettengesetz gekommen

ist. Verbraucher müssen sicher sein, mit Konsumentscheidungen nicht zu Menschenrechtsverletzungen, Kinderarbeit oder Umweltzerstörung beizutragen. Damit das Gesetz einen Mehrwert für Verbraucher hat, muss es aus Sicht des vzbv jedoch in vollem Umfang für die gesamte Lieferkette gelten, möglichst viele Unternehmen einbeziehen und eine zivilrechtliche Haftung bei Verstößen garantieren. Neben gesetzlichen Standards sind verlässliche Siegel mit staatlichen Mindestkriterien ein wichtiges Instrument, um nachhaltigen Konsum zu stärken. Der vzbv begleitet im Beirat des Grünen Knopfs die Weiterentwicklung des ersten staatlichen Textilsiegels und setzt sich für eine breite Abdeckung des Siegels ein.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Ambitioniertes Lieferkettengesetz einführen
2. EU-Ökodesign-Richtlinie weiterentwickeln
3. Verpackungen umweltfreundlich gestalten
4. Produkte haltbarer und reparierbar machen
5. Produktbezogene Umweltaussagen („Green Claims“) regulieren

PROJEKT ZERTIFIZIERUNG NACHHALTIGER TEXTILER LIEFERKETTEN

Ziel des Projekts ist, die Zertifizierung nachhaltiger textiler Lieferketten unter anderem im Hinblick auf ihre Glaubwürdigkeit bei Verbrauchern zu verbessern. Es wird gefördert von der Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) und läuft zunächst bis Ende 2021.

VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA



» Viele Entscheidungen der EU beeinflussen den Verbraucheralltag unmittelbar. Wir setzen uns in Brüssel für starke Verbraucherrechte und einen fairen Binnenmarkt ein. «

Isabelle Buscke

Leiterin Team Büro Brüssel



Der vzbv in Brüssel

Sichere Lebensmittel, Fluggastrechte oder Datenschutz: Die Europäische Union kann in vielen Bereichen mehr für Verbraucher erreichen als die einzelnen Mitgliedstaaten allein. Denn nationale Regelungen helfen in einem europäischen Binnenmarkt oft nicht weiter und werden den großen Herausforderungen unserer Zeit nicht gerecht. Da Europa für Verbraucher so wichtig ist, hat der vzbv seit 2012 ein Büro in Brüssel. Dort vertritt er die Interessen der Verbraucher aus Deutschland. Der vzbv arbeitet in verschiedenen Gremien in Brüssel mit und bringt sich in die Entscheidungsfindung auf EU-Ebene ein: so etwa im Verwaltungsrat des europäischen Verbraucherverbands BEUC oder in Arbeitsgruppen der Europäischen Kommission. Mit den BEUC-Mitgliedsorganisationen tauscht sich der vzbv intensiv aus.

Neue EU-Verbraucheragenda

Im November 2020 hat die Europäische Kommission ihre neue Verbraucheragenda vorgestellt. Darin wird eine Vision für die EU-Verbraucherpolitik der kommenden fünf Jahre formuliert. Die Agenda sieht vor, dass der grüne und digitale Wandel der Gesellschaft verbraucherfreundlich vorangetrieben wird. Außerdem sollen Verbraucherrechte besser

durchgesetzt und verletzte Verbrauchergruppen besser geschützt werden. Nicht zuletzt plant die Europäische Kommission, die internationale Zusammenarbeit auszubauen und so beispielsweise die Sicherheit von online gekauften Produkten zu erhöhen. Mit diesen Schwerpunkten ergänzt die Agenda bereits bestehende Initiativen wie den „Green Deal“ oder den Aktionsplan für Kreislaufwirtschaft sinnvoll. Der vzbv begrüßt die neue Verbraucheragenda und setzt sich bei der Umsetzung für spürbare Verbesserungen im Alltag der Verbraucher ein. Maßnahmen, die sich aus der Agenda ergeben, müssen etwa Produkte sicherer und langlebiger machen, Haftungsfragen verbindlicher regeln, Verbraucherkredite transparenter machen oder die Durchsetzung der Regeln verbessern.

Ein weiteres Thema, an dem im vergangenen Jahr in Brüssel intensiv gearbeitet wurde, ist der Brexit. Nach vier Jahren und harten Verhandlungen konnten sich die EU und das Vereinigte Königreich im Dezember 2020 auf ein Abkommen einigen, das die künftigen Beziehungen zwischen beiden regelt. Für Verbraucher ist das eine gute Nachricht. Der Verbraucherschutz und eine vorsorgende Regulierung haben insgesamt einen hohen Stellenwert im Abkommen. Bedauerlich ist aus Sicht des vzbv jedoch, dass der Verbrau-

erschutz bei den fairen Wettbewerbsregeln nicht explizit genannt ist. Das bedeutet, dass die EU keine Sanktionen erheben kann, wenn das Vereinigte Königreich das Verbraucherschutzniveau senkt. Einige Verbraucherbeschwerden deuten zudem darauf hin, dass es mit den neuen Regeln im grenzüberschreitenden Handel noch hapert.

Auch bei der Neufassung der EU-Fahrgastrechteverordnung wurde eine Einigung erzielt. Im Oktober 2020 verständigten sich Europäische Kommission, Rat und Europäisches Parlament auf eine gemeinsame Linie. Obwohl die Beteiligten von einem Geschenk an die Fahrgäste sprechen, ist die Einigung aus Sicht des vzbv eher eine Mogelpackung. In vielen Bereichen bringt sie Nachteile für Verbraucher. So dürfte etwa die Einführung der Höheren-Gewalt-Klausel künftig dazu führen, dass sich Verkehrsunternehmen im Falle von Verspätungen vor Entschädigungszahlungen drücken. Der vzbv fordert die Europäische Kommission auf, die Interessen der Fahrgäste wieder stärker in den

Blick zu nehmen. Nur so kann die Bahn für Verbraucher auf Dauer attraktiv bleiben.

! DIESE EU-VORHABEN HAT DER VZBV BESONDERS IM BLICK

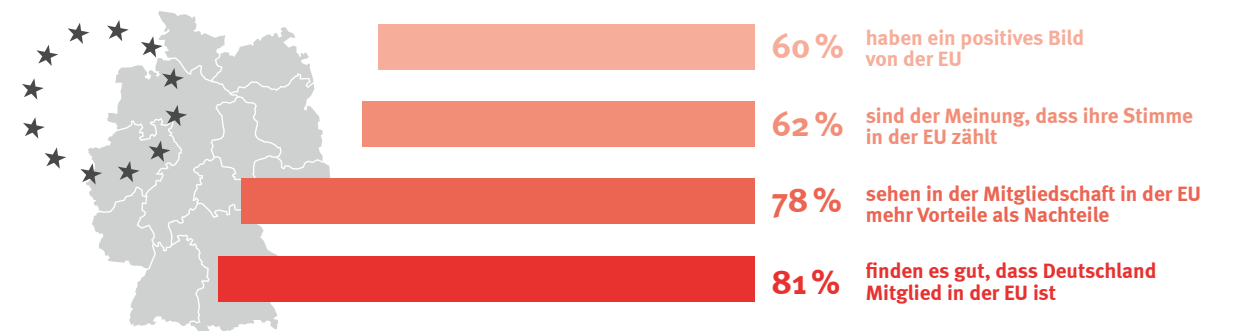
1. EU-Verbandsklagen-Richtlinie
2. Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr
3. Brexit
4. Künstliche Intelligenz und Algorithmenkontrolle
5. Europäische Verbraucheragenda

Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband
Rue d'Arlon 80
1040 Brüssel
Buero-Bruessel@vzbv.de



Einstellungen zur EU in Deutschland



Quelle: repräsentative Online-Umfrage von Kantar Emnid im Auftrag des Europäischen Parlaments (Eurobarometer 94.2) | Basis: 1.686 bundesweit befragte Personen | Erhebungszeitraum: 24. November–21. Dezember 2020

+++ Neue Strategie für EU-Handelspolitik +++ Nachhaltigen Konsum in Europa stärken +++ Verbraucherperspektive auf die EU-Energiebesteuerungsrichtlinie +++ EU-Verbandsklage: ein Meilenstein für den Verbraucherschutz +++ Brexit-Deal: eine gute Nachricht für Verbraucher +++

FINANZMARKT

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starke Altersvorsorge mit der Extrarente

Ein öffentlich organisiertes Standardprodukt ergänzend zur gesetzlichen Rente ermöglicht Verbrauchern eine kostengünstige und renditestarke private Altersvorsorge.



» Die Bundesregierung muss Wort halten und die private Altersvorsorge grundlegend verbraucherfreundlich reformieren. Mit der Extrarente zeigen wir, wie das gehen kann. «

Dorothea Mohn

Leiterin Team Finanzmarkt



@DorotheaMohn

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Der vzbv fördert einen breiten Diskurs über einen Systemwechsel in der privaten Altersvorsorge
- Über die verbraucherfreundliche Umsetzung einer gesetzlichen Vergleichswebseite für Girokonten wird weiterverhandelt
- Die Bundesregierung plant, den Grauen Kapitalmarkt stärker zu regulieren

Private Altersvorsorge reformieren

Die private Altersvorsorge in Deutschland braucht einen Neustart. Das hat auch die Bundesregierung erkannt und bereits im Koalitionsvertrag die Einführung eines neuen Standardprodukts in Aussicht gestellt. Wie so ein Produkt aussehen kann, wurde im vergangenen Jahr intensiv diskutiert. Während die Versicherungswirtschaft für eine Wiederbelebung der wenig effizienten Riester-Rente plädiert, fordert

der vzbv einen Systemwechsel. Durch einen öffentlich organisierten Vorsorgefonds, wie etwa der Extrarente, würde die private Altersvorsorge einfacher und kostengünstiger werden und Verbrauchern deutlich mehr Rendite bringen. Ein Gutachten aus dem Februar 2020, das der vzbv in Auftrag gegeben hatte, zeigt, wie das Produkt bestmöglich organisiert und verwaltet werden könnte. Vorgeschlagen wird unter anderem die Gründung eines unabhängigen öffentlich-rechtlichen Trägers.

Ein Neuanfang ist auch bei der gesetzlichen Vergleichswebseite für Girokonten notwendig. Sie geht auf eine EU-Richtlinie aus dem Jahr 2018 zurück und soll Verbrauchern dabei helfen, das passende Konto für den eigenen Bedarf zu finden. Die Umsetzung eines kommerziellen Anbieters scheiterte jedoch, da sie nur einen unzureichenden Teil der relevanten Anbieter und Kontomodelle abdeckte. Der vzbv setzt sich nun für eine zügige Neuvergabe an einen unabhängigen Träger ein. Außerdem sieht der vzbv generellen Reformbedarf für Finanzvergleichsportale und fordert neben mehr Transparenz andere Vergütungsmodelle. Denn solange Anbieter von Finanzdienstleistungen durch direkte Zahlungen an Portale Einfluss nehmen können, sind objektive Bewertungen nicht gesichert.

Konsequenzen nach Wirecard-Skandal

Der Bilanzskandal des Zahlungsdienstleisters Wirecard hat Investoren und Anleger um eine Menge Geld

gebracht und das Vertrauen vieler Verbraucher in einen funktionierenden Finanzmarkt tief erschüttert. Gerade bei Finanzdienstleistungen ist Vertrauen jedoch essenziell. Verbraucher sind darauf angewiesen, dass Angebote klaren Qualitätskriterien genügen und die Finanzaufsicht einwandfrei funktioniert. Als Konsequenzen aus dem Wirecard-Skandal hat der vzbv 14 Forderungen für mehr Verbraucherschutz am Finanzmarkt formuliert. Damit geschädigte Verbraucher und andere Finanzmarktteilnehmer zu ihrem Recht kommen, sollten etwa Haftungsansprüche gegen Wirtschaftsprüfer leichter durchzusetzen sein als bislang. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) muss eine klare Rechtsgrundlage für aufsichtsrechtliches Handeln bei Verstößen gegen kollektiven Verbraucherschutz erhalten. Zusätzlich sollte die BaFin zu mehr Transparenz bei verbraucherschädigendem Verhalten von Unternehmen verpflichtet werden.

Um Verbraucher am Grauen Kapitalmarkt besser zu schützen, will die Bundesregierung den Anlegerschutz weiter stärken. Der entsprechende Gesetzent-

wurf sieht unter anderem eine Ausweitung der Prüfungsmöglichkeiten durch die BaFin vor und geht aus Sicht des vzbv in die richtige Richtung. Trotzdem sollten weitere und effiziente Maßnahmen zum präventiven Schutz von Verbrauchern erwogen werden. Dazu gehört insbesondere ein Verbot des aktiven Vertriebs von Vermögensanlagen und anderen Anlagen des Grauen Kapitalmarkts.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Effiziente private Altersvorsorge ermöglichen und Extrarente einführen
2. Digitalisierung des Zahlungsverkehrs verbraucherfreundlich gestalten
3. Aufsicht über Finanz- und Versicherungsvertriebe verbessern
4. Kreditvergabe an Bedürfnissen der Verbraucher ausrichten
5. Abzocke bei Restschuldversicherungen unterbinden

Verzerrte Rankings auf Finanzvergleichsportalen



Quelle: vzbv

- +++ Bessere Kontrolle von Finanzvermittlern überfällig
- +++ Rentenkommission für Verbraucher enttäuschend
- +++ Für faire und verständliche Verbraucherkredite
- +++ Trojanisches Pferd Riester-Reform
- +++ Abzocke bei Kreditabsicherungen unterbinden
- +++ Anlageberatung nachvollziehbar an Kundenbedürfnissen ausrichten



„Ob Kreditmoratorium oder Probleme mit Reiserücktrittsversicherungen: Wir beobachten den Finanzmarkt auch in der Pandemie genau, um Verbraucher vor Schäden zu schützen.“

Dorina Wilhelm
Leiterin Team Marktbeobachtung Finanzen

Finanzmarkt fest im Blick

Lebensversicherung, Ratenkredit, Bausparvertrag – Finanzplanung ist Lebensplanung. Verbraucher greifen hierfür auf unterschiedliche Produkte des Finanzmarktes zurück. Es geht um die finanzielle Zukunft und Sicherheit ebenso wie um selbstverständliche Produkte wie Girokonten und Karten, die heute kaum noch verzichtbar sind. Aber: Der Finanzmarkt ist ein Expertenmarkt, auf dem sich Verbraucher häufig nicht auf Augenhöhe mit Anbietern bewegen. Der vzbv beobachtet den Finanzmarkt daher genau. So können strukturelle Probleme rechtzeitig erkannt und Verbraucher vor Schäden geschützt werden.

Teures Kreditmoratorium

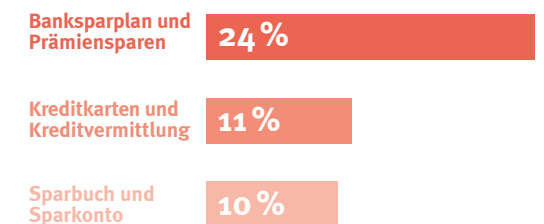
Die Corona-Pandemie hat viele Verbraucher hart getroffen. Um die finanziellen Folgen abzumildern, verabschiedete die Bundesregierung ein Kreditmoratorium. Unter bestimmten Voraussetzungen mussten Verbraucher von April bis Juni 2020 ihre Darlehen nicht bedienen. Wie die Banken dieses Kreditmoratorium umgesetzt haben, wollte der vzbv durch einen Verbraucheraufruf herausfinden. Das Ergebnis: In allen untersuchten Fällen bedeutete die Stundung der Kredite Mehrkosten für die Verbraucher. Teilweise wurde Kreditnehmern das Moratorium nur gewährt, wenn sie den Kredit aufstockten, oder es wurden zusätzliche Entgelte erhoben. Betroffene Verbraucher können sich an die Verbraucherzentralen wenden und ihren Fall dort überprüfen lassen.

Probleme gab es zu Beginn der Pandemie auch mit Reiseversicherern. So wurde etwa versucht, berechnete Ansprüche von Verbrauchern aus Reiserücktrittsversicherungen abzulehnen. Unter anderem nach Druck des vzbv haben die Versicherer im Sommer eingelenkt und Leistungen ausbezahlt.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

1. Auswirkungen der Pandemie auf Verbraucher
2. Zahlungsdienstleister
3. Dubiose Kreditvermittler
4. Unseriöse Wohnungsbaugenossenschaften
5. Produkte auf dem Grauen Kapitalmarkt

Top-3-Verbraucherbeschwerden im Finanzbereich im Jahr 2020



Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themen-segment Finanzdienstleistungen, n = 31.849



„NEUEN TRICKS NACHZUSPÜREN IST TEIL UNSERER DNA.“

Interview mit Sven Scharioth

Geschäftsbereichsleiter
Marktbeobachtung des vzbv



Die Beobachtung der Märkte aus Verbrauchersicht ist eine wichtige Säule in der Arbeit des vzbv. Wie profitieren Verbraucher davon?

Mit der Marktbeobachtung hilft der vzbv auf vielfältige Weise, Verbraucher zu schützen. Wir liefern Belege und Argumente für die politische Arbeit, sodass bessere gesetzliche Rahmenbedingungen für Verbraucher geschaffen werden können. Wir unterstützen die Rechtsdurchsetzung des Verbands durch Fälle und Ideen, damit zum Beispiel offene Rechtsfragen geklärt oder schwarze Schafe rechtlich belangt werden können. Nicht zuletzt decken wir Probleme und Missstände auf, leiten unsere Erkenntnisse an zuständige Aufsichtsbehörden weiter oder sprechen selbst Verbraucherwarnungen aus, zum Beispiel vor unerwünschten Verträgen oder betrügerischem Online-Trading.

Mit Ihrer Arbeit sind Sie dicht dran an den Problemen der Menschen. Über welche Themen haben sich Verbraucher 2020 besonders oft beschwert?

Im vergangenen Jahr konnten der vzbv und die Verbraucherzentralen knapp 380.000 Anfragen und fast 237.000 Beschwerden zu Produkten und Anbietern registrieren. Dabei zeigten sich auch die Folgen der Corona-Pandemie: Im Jahr 2020 waren Probleme mit dem Rücktritt von gebuchten Reisen und Probleme mit der Reiserückabwicklung die häufigsten Beschwerden. Daneben beschäftigten uns leider immer wieder Dauerbrenner, wie zum Beispiel untergeschobene Verträge.

Welche Auswirkungen hatte die Corona-Pandemie auf die Marktbeobachtung?

Unsere Arbeit ist eng verknüpft mit der Beratung in den Verbraucherzentralen und der politischen Arbeit des vzbv. In der Pandemie ist der Verbraucherschutz gefragt und gefordert wie nie zuvor. Die Verbraucherzentralen konnten schnell zusätzliche telefonische und digitale Beratungsangebote sowie umfangreiche Informationsangebote und Kanäle schaffen, um die Sorgen der Verbraucher aufzunehmen und Fragen zu beantworten. Das spiegelt sich auch in den Zahlen wider: Gegenüber 2019 hat sich die Anzahl der Anfragen im vergangenen Jahr um zehn Prozent und die Anzahl der Beschwerden sogar um 55 Prozent erhöht.

Dubiose Geschäftemacher erfinden immer wieder neue Tricks und Maschen. Wie gehen Sie mit diesen Entwicklungen um?

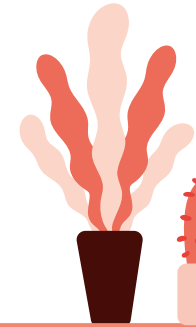
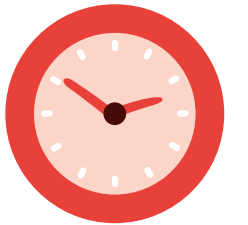
Indem wir flexibel bleiben. Neuen Tricks und fieseren Maschen nachzuspüren und uns auf Neues einzustellen, das ist Teil unserer DNA. Dabei kann sich der vzbv auf ein starkes Netzwerk stützen. Wir tauschen uns mit den Spezialisten der Verbraucherzentralen aus, die den Verbraucheralltag aus der Beratung genau kennen. Und natürlich sind wir in ständigem Kontakt mit Behörden, Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft. Unsere Analyse von Verbraucherbeschwerden und der Austausch mit der BaFin haben etwa zu einem Verbot doppelter Kostenberechnungen bei Riester-Rentenversicherungen beigetragen.

GESUNDHEIT UND PFLEGE

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starke und bezahlbare Pflege

Die Soziale Pflegeversicherung muss reformiert und ein dauerhafter Steuerzuschuss eingeführt werden, um die Beitragszahler zu entlasten. Gleichzeitig müssen die Leistungssätze für Pflegebedürftige regelgebunden und jährlich angepasst werden, damit Preissteigerungen ausgeglichen und so die steigenden Eigenanteile begrenzt werden.





„Die Kosten zur Bewältigung der Corona-Pandemie müssen auch im Gesundheitsbereich fair verteilt werden. Versicherte dürfen nicht einseitig belastet werden.“

Thomas Moormann

Leiter Team Gesundheit und Pflege



@Thomas_Moormann

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Die Bundesregierung verbessert die Rahmenbedingungen für die Digitalisierung der Gesundheits- und Pflegeversorgung

Neue verbraucherfreundliche Regelungen in der Corona-Pandemie bringen Patienten mehr Flexibilität

Mit einem Gutachten schlägt der vzbv eine verbraucherfreundliche Neuaufstellung der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) vor

Bezahlbare Versorgung

Kaum einen anderen Bereich hat die Corona-Pandemie so hart getroffen wie den Gesundheits- und Pflege-sektor. Ärzte und Pflegekräfte arbeiten seit über einem Jahr am Limit. Besuchsverbote in Krankenhäusern und Pflegeheimen sind für Betroffene eine große Belastung. In diesem Spannungsfeld hat sich der vzbv

im vergangenen Jahr für verbraucherfreundliche Regelungen eingesetzt, etwa bessere Unterstützungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige oder die telefonische Krankschreibung für Arbeitnehmer. Die Maßnahmen zur Bewältigung der Pandemie bedeuten zusätzliche Kosten für gesetzlich Versicherte. Der vzbv fordert eine gerechte Verteilung der Lasten. Dazu muss unter anderem der Bundeszuschuss zum Gesundheitsfonds deutlich steigen.

Auch in der Pflege müssen die steigenden Kosten in den Blick genommen werden. Der Eigenanteil für Pflegebedürftige in vollstationären Einrichtungen ist im Jahr 2020 erneut gestiegen. Diese Entwicklung muss im ersten Schritt mit einer jährlichen Dynamisierung der Leistungssätze aufgehoben werden. Zur Entlastung der Beitragszahler fordert der vzbv einen Steuerzuschuss zur Sozialen Pflegeversicherung.

Digitalisierungsschub – auch durch Corona

Die Corona-Pandemie hat der Digitalisierung im Gesundheits- und Pflegebereich einen Schub verpasst. Mit dem Gesetz zur Verbesserung der Gesundheits- und Pflegeversorgung (GPVG) und dem Digitalen Versorgungs- und Pflegemodernisierungsgesetz (DVPMG) wurden wichtige Rahmenbedingungen geschaffen. So können beispielsweise digitale Helfer bei der Versorgung mit Pflegehilfsmitteln künftig stärker berücksichtigt werden. Der vzbv setzt sich in der Debatte für die Wahlfreiheit der Verbraucher ein.

Dazu gehört, dass analoge Versorgungsangebote erhalten bleiben müssen.

Bislang können Verbraucher die Qualität von Ärzten nur schlecht einschätzen. Ein aktueller Gesetzentwurf sieht vor, Qualitätsberichte von Ärzten zu veröffentlichen. Der vzbv fordert, dass solche Qualitätsdaten für alle Versorgungsbereiche zur Verfügung gestellt werden – leicht zugänglich und einfach verständlich. Auch bei Angeboten und beim Service der Krankenkassen benötigen Verbraucher mehr Transparenz.

Digitale Anwendungen in der Pflege

So können Pflegebedürftige im häuslichen Alltag und Pflegekräfte bei ihrer Arbeit unterstützt werden:



Pflegeroboter

Zum Beispiel für Hol- und Bringdienste, Mobilitäts- und Haushaltshilfen



Technische Assistenzsysteme

Notrufsysteme, Sturzsensoren, digitale Erinnerungshilfen für Medikamente/Trinken



Telecare

Fernpflege per Videotelefonie, inklusive Übertragung von Vitaldaten wie Puls



Digital gestützte Pflegeplanung

Pflegedokumentation, Verordnungen, Rezepte und Abrechnung

Quelle: vzbv

+++ Digitale Pflegehelfer: Kassen sollen Kosten erstatten +++ Wahlfreiheit für Patientenakte +++ Digitalisierung im Gesundheitswesen schreitet voran +++ Versorgung verbessern, Selbstbestimmung erhalten +++ Eine öffentliche Alternative zu Dr. Google +++ Unabhängige Patientenberatung: Neustart ist notwendig +++



DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Pflege im Sinne der Verbraucher verbessern und Beitragszahler entlasten
2. Digitalisierung in Gesundheit und Pflege verbraucherorientiert voranbringen
3. Bedarfsgerechte und erreichbare Gesundheitsversorgung sicherstellen
4. Patientenberatung unabhängig finanzieren und durch Zivilgesellschaft verantworten
5. Transparenz im Gesundheitswesen erhöhen, etwa bei der Wahl der Krankenkasse

BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE

Gemeinsam mit 23 Verbänden und weiteren Unterstützern setzt sich der vzbv im Bündnis für Gute Pflege für bessere Leistungen und Unterstützung für Pflegebedürftige und pflegende Angehörige ein.

MITWIRKUNG IN DER PFLEGE UND PATIENTENVERTRETUNG

Der vzbv vertritt die Interessen der Pflegebedürftigen und der Patienten in wichtigen Gremien der Gemeinsamen Selbstverwaltung. So wirkt er als maßgebliche Organisation auf Bundesebene im Qualitätsausschuss Pflege und im Gemeinsamen Bundesausschuss beratend mit.

ENERGIE UND BAUEN

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starker Klimaschutz zu fairen Preisen


Die Energiewende muss durch einen kostengünstigen Ausbau der erneuerbaren Energien, mehr Anstrengungen bei der Energieeffizienz und bessere Teilhabemöglichkeiten für Verbraucher vorangebracht werden. Der Strompreis für private Haushalte muss sinken.






» Verbraucher müssen im Zentrum der Energiewende stehen. Versorgungssicherheit, Nachhaltigkeit, Bezahlbarkeit und Teilhabe bilden dafür die Leitlinien. «

Dr. Thomas Engelke

Leiter Team Energie und Bauen

 @_thomasengelke

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

-  **Durch einen Bundeszuschuss steigt die Erneuerbare-Energien-Umlage (EEG-Umlage) nicht weiter an**
-  **Die Bundesregierung fördert die energetische Sanierung von Gebäuden steuerlich**
-  **Verbraucher, die Solarstrom selbst produzieren, profitieren von besseren Rahmenbedingungen**

Anstieg der Strompreise stoppen

Die Corona-Pandemie hat auch im Energiebereich Spuren hinterlassen. Aufgrund der Schließung von Unternehmen im Lockdown sank der Stromverbrauch im Vergleich zum Vorjahr deutlich. Dies hätte eigentlich zu einem massiven Anstieg der EEG-Umlage geführt. Nur ein milliardenschwerer Zuschuss der Bundesregierung, unter anderem mit Mitteln aus der CO₂-Preisung, konnte eine Kostenexplosion verhindern.

Unterm Strich wurde Strom im Jahr 2020 für Verbraucher dennoch erneut teurer. Um den stetigen Anstieg zu stoppen, braucht es aus Sicht des vzbv dringend eine Reform der Stromsteuer sowie der Umlagen und Abgaben. Insbesondere die Privilegien der Industrie dürfen nicht weiter von privaten Stromkunden querfinanziert werden.

Ein Schlaglicht wurde in der Corona-Krise zudem auf Stromsperren geworfen. Durch Kurzarbeit oder Arbeitslosigkeit konnten viele Verbraucher ihre Energierechnung nicht mehr bezahlen. Damit Betroffene nicht im Kalten und Dunkeln sitzen, fordert der vzbv, während der Lockdown-Phasen Strom- und Gassperren auszusetzen. Schulden durch Strom- und Gasrechnungen müssen über die Sozialleistungsansprüche geregelt werden.

Energiewende voranbringen

Der Umstieg von fossilen auf erneuerbare Energiequellen ist ein zentraler Baustein der Energiewende und erfordert den Um- und Ausbau der Stromnetze in Deutschland. Für den vzbv steht fest, dass die Netze zunächst besser ausgelastet werden sollten. Erst dann macht es Sinn, über einen Ausbau nachzudenken. In ein intelligentes Konzept sollten darüber hinaus auch steuerbare Verbrauchseinrichtungen wie Wärmepumpen oder Ladepunkte für E-Autos integriert werden. Das verhindert längere Abschaltzeiten und spart Kosten.

Zur Energiewende gehört auch der effiziente Einsatz von Energie. Seit dem vergangenen Jahr können Hauseigentümer Kosten für die energetische Sanierung steuerlich absetzen. Das Förderprogramm für den Austausch von alten Öl- und Gasheizungen wurde so gut angenommen, dass bereits das Geld knapp wird. Gemeinsam mit Verbündeten konnte der vzbv erreichen, dass die Fördermittel für das Jahr 2021 um drei Milliarden Euro aufgestockt wurden.

Für eine erfolgreiche Energiewende ist es wichtig, die Menschen mitzunehmen. Deshalb setzt sich der vzbv für eine bessere Teilhabe der Verbraucher ein. Die im Dezember 2020 verabschiedete EEG-Novelle ist in dieser Hinsicht größtenteils enttäuschend. Sie sieht zwar einige Verbesserungen für Erzeuger von Solarstrom oder Nutzer von Mieterstrom vor, verhindert an vielen Stellen jedoch verbraucherfreundliche Teilhabe an der Energiewende. Eine weitere Reform gehört damit auf die Agenda.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Steuerbare-Verbrauchseinrichtungen-Gesetz im Sinne der Verbraucher gestalten
2. Zusammensetzung der Netzentgelte transparent machen
3. Energiewirtschaftsgesetz um starke Verbraucherrechte ergänzen
4. Attraktivere Förderung für höhere Energieeffizienz einführen
5. Querfinanzierung der industriell genutzten Wasserstoffnetze durch Verbraucher verhindern

+++ EEG-Umlage muss spürbar gesenkt werden +++ Mangelnde Transparenz bei Stromnetzentgelten
 +++ Gebäudeenergiegesetz ist kein großer Wurf +++ Wasserstoffnetze nicht zulasten von Verbrauchern finanzieren +++ CO₂-Kosten zwischen Mietern und Vermietern aufteilen +++ Verbraucher nicht im Kalten und Dunkeln sitzen lassen! +++

Klimaschutz trotz Corona-Krise



der Verbraucher finden, dass die Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels oder der Umsetzung der Energiewende vor dem Hintergrund der Corona-Krise nicht verschoben oder reduziert werden sollen.

Quelle: repräsentative Online-Umfrage von hopp Marktforschung im Auftrag des vzbv | Basis: 1.008 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: 3.–8. November 2020

PROJEKT BAUFÖRDERER

Auf dem Verbraucherportal baufoerderer.de informierten Experten des vzbv, der Verbraucherzentralen und weiterer Verbraucherverbände zu den Themen Neubau und Modernisieren, Baufinanzieren, Fördermittelangebote sowie Recht und Verträge. Es gehörte zu den meist geklickten Seiten zum Thema Baufinanzierung in Deutschland. Das Projekt wurde von der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) gefördert und Ende 2020 eingestellt.



„Beim Wechsel des Energieversorgers lauern viele Fallstricke. Wir schauen den Anbietern genau auf die Finger, um Fehlentwicklungen auf dem Strom- und Gasmarkt früh zu erkennen.“

Svenja Gesemann
 Leiterin Team Marktbeobachtung Energie

Energiemarkt unter der Lupe

Strom und Wärme sind existenziell für unser tägliches Leben. Doch die Versorgung mit Energie ist an vielen Stellen bestimmt von intransparenten Tarifen, unverständlichen Rechnungen und teilweise sogar monopolistischen Strukturen. Verbraucher fühlen sich großen Unternehmen in komplexen Verträgen oft ausgeliefert. Dabei sollten vom Wettbewerb auf diesem Markt eigentlich vor allem die Verbraucher profitieren. In diesem Spannungsfeld beobachtet und analysiert der vzbv den Energiemarkt aus Sicht der Verbraucher.

Anbieterwechsel mit Tücken

Wenn Verbraucher den Energieversorger wechseln wollen und dabei auf den Wechselservice des neuen Anbieters setzen, klappt das nicht immer. Das zeigen Beschwerden in den Verbraucherzentralen sowie eine Untersuchung des vzbv aus dem Dezember 2020. Betroffene Verbraucher bleiben in solchen Fällen entweder in ihren teureren alten Verträgen hängen oder werden bis zum Wechsel zunächst in der durchschnittlich teureren Grundversorgung beliefert. Für Verbraucher ist unklar, wer für das Scheitern des Wechsels verantwortlich ist und Verantwortung für finanzielle Nachteile trägt.

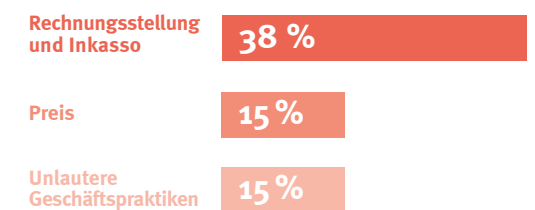
Beim Wechsel des Stromanbieters erscheint ein Vertrag mit Bonuszahlung auf den ersten Blick besonders günstig. Doch Verbraucher sparen bei solchen

Tarifen nur im ersten Jahr, wie eine Auswertung des vzbv im Januar 2020 deutlich macht. Ab dem zweiten Jahr waren die untersuchten Tarife fast immer teurer als verbraucherfreundliche Vergleichstarife. Der vzbv fordert daher mehr Transparenz bei Preisen und Bonusbedingungen. Verbraucher müssen beim Anbieterwechsel wissen, worauf sie sich einlassen.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

1. Digitale Stromzähler
2. Störungen in der Kundenkommunikation
3. Einführung des neuen Energieeffizienz-Labels
4. Preiserhöhungen auf dem Strom- und Gasmarkt
5. Ablehnung von Wechselkunden

Top-3-Verbraucherbeschwerden im Energiebereich im Jahr 2020



Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen zu den Themen Strom und Gas, n = 10.054



„VERBRAUCHER SIND ESSENZIELL FÜR DIE ENERGIEWENDE.“

Interview mit Leonora Holling

Vorstandsvorsitzende des Bundes der Energieverbraucher e. V.

Energieeffizienz und der Umstieg auf erneuerbare Energien sind wichtige Bausteine im Kampf gegen den Klimawandel. Welche Rolle spielen Verbraucher bei der Energiewende?

Verbraucher spielen dabei eine zentrale Rolle. Solaranlagen, Wärmepumpen oder Blockheizkraftwerke im einzelnen Haushalt können viel schneller im Kampf gegen den Klimawandel zum Einsatz kommen als aufwendig zu planende Großprojekte von Energieversorgern. Durch die Anschaffung energieeffizienter Geräte oder Fahrzeuge kann zudem jeder Verbraucher zusätzlich etwas für die Energiewende und den Klimaschutz tun.

Was sind aktuell die größten Hürden für private Haushalte?

Für Verbraucher gibt es derzeit einige Hürden. Dazu gehört zunächst der bürokratische Aufwand, wenn man auf erneuerbare Energien umsteigen und staatliche Förderung erhalten will. Außerdem ist die Beratung bei der Auswahl der richtigen Technologie nicht immer optimal.

Was muss politisch geschehen, um die Energiewende im Sinne der Verbraucher voranzubringen?

Es braucht einen echten politischen Willen zur Förderung der Energiewende. Wir müssen beispielsweise von den vielen Ausnahmeregelungen im Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) wegkommen. Dadurch würden die EEG-Umlagen für alle günstiger werden und breitere Akzeptanz gewinnen. Außerdem sollte die Politik

die verschiedenen Konzepte besser verknüpfen. Wer E-Autos fördert, muss sich auch um den Ausbau von Ladesäulen kümmern.

Inwiefern ist es für Ihren Verband wichtig und sinnvoll, Mitglied beim vzbv zu sein?

Durch den vzbv haben Verbände wie wir ein gemeinsames Dach, unter welchem wir uns inhaltlich gut austauschen und abstimmen können. Außerdem stehen wir in direktem Kontakt mit den Verbraucherzentralen, was für die gemeinsame Wahrnehmung von Verbraucherinteressen immens wichtig ist.

ÜBER DEN BUND DER ENERGIEVERBRAUCHER

Der Bund der Energieverbraucher vertritt die Interessen von Verbrauchern bei der Energieversorgung. Er wurde 1987 gegründet und unterstützt seine rund 11.000 Mitglieder bei allen Fragen rund um Energiethemen. Der Verband ist seit 2002 Mitglied im vzbv.



KLIMASCHUTZ GEMEINSAM MEISTERN

Der Klimaschutz ist eine gesellschaftliche Jahrhundertaufgabe. Um die Ziele des Pariser Klimaabkommens zu erreichen, bedarf es enormer Anstrengungen. Daran ändert auch die Corona-Krise nichts. Die Energiewende, die energetische Sanierung von Wohngebäuden, der Umstieg auf klimaverträgliche Mobilität oder nachhaltige Produkte betreffen alle gleichermaßen. Verbraucher dürfen die Kosten dafür aber nicht allein tragen. Im Gegenteil, die Verantwortung muss klimawirksam, sozial verträglich und fair verteilt werden. Die Bundesregierung muss daher die Verursacher von Emissionen stärker in die Pflicht nehmen und Rahmenbedingungen für eine gerechte Kostenverteilung schaffen.

Im Herbst 2019 hat die Große Koalition das Thema angepackt und ein Klimaschutzpaket beschlossen. Es beinhaltet einen Maßnahmenkatalog, mit dem die deutschen Klimaziele erreicht werden sollen. Rund ein Jahr nach der Verabschiedung zieht der vzbv eine gemischte Bilanz. Zwar wurden einige Maßnahmen für eine verbraucherfreundliche Klimawende angeschoben. Andere wichtige Vorhaben liegen aber weiterhin brach. Hinzu kommt, dass das Paket soziale Härtefälle nur unzureichend berücksichtigt. Damit der Klimawandel wirksam gestoppt werden kann, braucht es drin-

gend mehr Tempo und Ambitionen. Klimaschutz und Verbraucherschutz müssen Hand in Hand gehen.

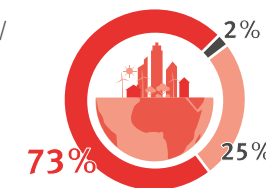
Mehr Klimaschutz: So kann es klappen

- Die Politik muss Rahmenbedingungen für klimafreundlichen Konsum schaffen, indem sie klimaschädliche Subventionen abbaut, klimaverträgliche Alternativen fördert und für die notwendige Infrastruktur sorgt.
- Die Kosten der Klimaschutzmaßnahmen dürfen nicht allein von Verbrauchern getragen werden. Es muss das Verursacherprinzip gelten und Einnahmen aus der CO₂-Bepreisung müssen vollständig an Verbraucher zurückerstattet werden.
- Der öffentliche Verkehr ist wesentlicher Teil einer klimafreundlichen Mobilität. Ambitionierte Angebots- und Qualitätsziele sind verbindlich festzulegen. Verbraucher müssen zentrale Bedarfseinrichtungen mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen können.

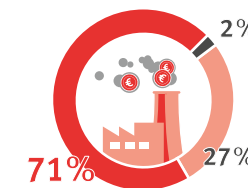


Verbraucher sehen Klimaschutz als Chance

- stimme voll und ganz/ eher zu
- stimme eher nicht/ gar nicht zu
- weiß nicht



Maßnahmen zum Klimaschutz bieten wirtschaftliche und gesellschaftliche Chancen für die Zukunft.



Beim Klimaschutz sollte das Verursacherprinzip gelten. Wer mehr CO₂ ausstößt, sollte auch mehr bezahlen.

Quelle: repräsentative Telefonumfrage von Kantar Emnid im Auftrag des vzbv | Basis: 1.005 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: 25.–26. September 2019

ENERGIE SPAREN SCHONT KLIMA UND GELDBEUTEL

Steigende Energiepreise, schwindende Ressourcen, Belastungen für Klima und Umwelt: Die Forderung nach einem sparsamen und effizienten Einsatz von Energie wird immer lauter. Doch was kann jeder Einzelne tun, um seinen Energiebedarf zu reduzieren und CO₂-Emissionen zu senken? Mit dieser Frage beschäftigt sich die Energieberatung der Verbraucherzentrale seit mehr als 40 Jahren. Sie wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert und bietet eines der größten unabhängigen Beratungsangebote für private Haushalte. Ob Wärmedämmung, moderne Heizungstechnik oder erneuerbare Energien – die bundesweit rund 700 Energieberater unterstützen Verbraucher aktiv dabei, Energie zu sparen. Das schont nicht nur das Klima, sondern auch den Geldbeutel.

Interesse an Energieberatung wächst

Die gesellschaftlichen und politischen Entwicklungen der vergangenen Jahre haben das Interesse von Verbrauchern an Energieberatung enorm ansteigen lassen. Bewegungen wie „Fridays for Future“ machen auf

die Auswirkungen des Klimawandels aufmerksam und sensibilisieren Menschen für dieses Thema. Auch die neuen Förderprogramme der Bundesregierung zum Heizungstausch und zu energieeffizientem Bauen und Sanieren veranlassen viele Verbraucher dazu, sich beraten zu lassen. Im Jahr 2020 half die Energieberatung über 145.000 Ratsuchenden praxisnah, ihren eigenen CO₂-Fußabdruck nachhaltig zu reduzieren und einen Beitrag zur Energiewende zu leisten.

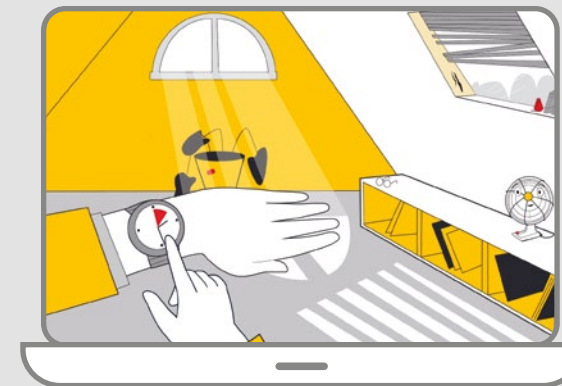
Neue Beratungsformate in der Pandemie

Die Corona-Pandemie ging auch an der Energieberatung nicht spurlos vorbei. Persönliche Beratungen in der Wohnung oder im Haus von Ratsuchenden waren aufgrund der Schutzmaßnahmen nur noch sehr eingeschränkt möglich. Um Verbrauchern weiterhin bestmöglich zur Seite zu stehen, baute die Energieberatung die Telefon- und Online-Beratung deutlich aus. Darüber hinaus entwickelte sie ein neues Beratungsformat. In einigen Bundesländern konnten Verbraucher per Videoschleife mit Energieberatern in Kontakt treten. Aktuell arbeitet die Energieberatung

mit Hochdruck an einer flächendeckenden und datenschutzkonformen Einführung der Videoberatung.

Auch die im Jahr 2019 eingeführten Online-Vorträge sorgen dafür, dass trotz Pandemie keine Fragen von Verbrauchern offenbleiben. In diesen Vorträgen erklären Energieexperten beispielsweise die Vor- und Nachteile von Photovoltaikanlagen oder geben Tipps für das richtige Heizen im Winter.

Auf der Webseite und in den sozialen Medien finden Ratsuchende seit dem vergangenen Jahr zudem animierte Erklärfilme. Sie beschreiben anhand von alltäglichen Beispielen, wie die Energieberatung Verbrauchern dabei hilft, Energie effizient zu nutzen, von erneuerbaren Energien zu profitieren und Probleme mit der Heizung, der Raumtemperatur oder den Stromkosten zu lösen.



Die neuen Erklärfilme zeigen zum Beispiel, was Verbraucher tun können, damit eine Dachgeschosswohnung im Sommer nicht zur Sauna wird.

„Eignungs-Check Heizung“ startet

Im Herbst 2020 startete die Energieberatung der Verbraucherzentrale ein neues aufsuchendes Beratungsangebot, den „Eignungs-Check Heizung“. Er bietet Antworten auf alle Fragen, die im Zuge eines Heizungstausches aufkommen. Der „Eignungs-Check Heizung“

besteht aus zwei Schritten: Im ersten analysiert der Energieberater die Ausgangssituation und prüft, welche Heiztechnologien vor Ort grundsätzlich zum Einsatz kommen können. Anschließend empfiehlt der Berater dem Verbraucher aus dieser Auswahl die drei besten Heiztechnologien. Ausschlaggebend für die Empfehlung sind die CO₂-Emissionen, die jährlichen Betriebskosten, die Investitionskosten sowie die mögliche Förderung durch den Staat. Bis zum Jahreswechsel wurden bereits über 600 Checks durchgeführt.

Das sagen Verbraucher

Die Energieberatung war für uns sehr hilfreich bezüglich einer notwendigen neuen Heizungsanlage unter Einbeziehung erneuerbarer Energie. Der Berater war kompetent und konnte unsere Fragen zu unserer vollsten Zufriedenheit beantworten.

Wir waren mit der Beratung sehr zufrieden und haben alle Fragen klären können. Die Tipps waren für uns sehr hilfreich.

@ www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

@vzbv_eteam



Beratung, die wirkt

Durch die Beratungen wurde im Jahr 2020 die Menge an Energie eingespart, die dem Energieverbrauch aller privaten Haushalte der Stadt Düsseldorf in einem Jahr entspricht.



Düsseldorf

0,32 Mio. private Haushalte
5.727 GWh jährlicher Energieverbrauch

Deutschland

42,2 Mio. private Haushalte
753.100,5 GWh jährlicher Energieverbrauch

Quelle: Energieberatung der Verbraucherzentrale

VERBRAUCHER- BILDUNG

Kernforderung zur Bundestagswahl 2021:

➔ Starke Kinder und Jugendliche durch Verbraucherbildung

Verbraucherbildung muss bundesweit gefördert und in den Lehr- und Bildungsplänen aller Schulformen verankert werden, damit Kinder und Jugendliche fit für den Konsumalltag werden.




„Schulen sollen optimal bilden und auf ein selbstbestimmtes Leben vorbereiten. Werbung gewinnorientierter Unternehmen hat dort nichts zu suchen.“

Dr. Vera Fricke

Leiterin Team Verbraucherbildung



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Die Veranstaltung „Werbung in der Schule“ und eine Befragung von Bildungsexperten stärken die Forderung des vzbv nach werbefreien Schulen
- 
Der vzbv zeigt, wie Verbraucherbildung während der Pandemie in den Unterricht integriert werden kann
- 
Das Portal [verbraucherbildung.de](https://www.verbraucherbildung.de) wächst und nimmt 75 neue Lehrmaterialien in den Materialkompass auf

Für werbefreie Schulen

Süßwarenhersteller, die in Arbeitsblättern über gesunde Ernährung aufklären, oder Workshops von Finanzberatern zur Wahl der richtigen Versicherung: Unternehmen nutzen das Klassenzimmer immer wieder, um ihre Marke dort zu platzieren. Für sie ist das besonders lukrativ. Zum einen ist der Zugang über

Schulen im Gegensatz zu kostspieliger Medienwerbung vergleichsweise günstig. Zum anderen können Firmen dort ihre Botschaften langfristig und besonders glaubwürdig platzieren.

Der vzbv kritisiert schon lange, dass Klassenräume zunehmend zum Marktplatz für gewinnorientierte Unternehmen werden. Die bestehenden Regelungen in den Bundesländern zu Werbung an Schulen reichen nicht aus und bieten Wirtschaftsakteuren zu viele Schlupflöcher. Es braucht daher dringend klare und bundesweit einheitliche Vorgaben. Dass Handlungsbedarf besteht, wird auch durch eine nicht repräsentative Befragung gestützt, die der vzbv im Nachgang der Online-Veranstaltung „Werbung in der Schule“ im Herbst 2020 durchgeführt hat. Demnach sind 40 der 57 Teilnehmer der Meinung, dass die Schulgesetze und Regelungen in den Bundesländern nachgebessert werden müssen, um Werbung in der Schule zu unterbinden.

Damit Kinder und Jugendliche wirksam vor wirtschaftlichen Interessen geschützt werden, fordert der vzbv neben einem generellen Werbeverbot an Schulen mehr Transparenz. In einem öffentlich zugänglichen Register sollte jederzeit nachvollziehbar sein, wenn Unternehmen etwa Fortbildungen für Lehrkräfte anbieten oder Schulwettbewerbe ausloben. Außerdem muss die Einflussnahme der Wirtschaft in der Schule selbst und in der Lehramtsausbildung thematisiert werden.

Verbraucherbildung in der Pandemie

Ob Unterrichtsausfall oder Distanzunterricht: Die Corona-Pandemie ist für Lehrkräfte, Kinder und Jugendliche eine Herausforderung. Gleichzeitig ist sie aber auch ein Beschleunigungsmotor für die Digitalisierung im Bildungswesen, beispielsweise durch neue Materialdatenbanken, die Lehrmaterialien für den Unterricht sammeln. Das ist aus Sicht des vzbv grundsätzlich eine gute Nachricht. Gleichwohl entstehen dabei jedoch bedenkliche Doppelstrukturen. So existieren bereits seit Langem zahlreiche Materialdatenbanken, die Inhalte aufbereiten und detailliert auf ihre Qualität prüfen. Das Ziel muss daher eine gemeinsame Weiterentwicklung der Qualitätskriterien sein. So erhalten Lehrkräfte unabhängig von der genutzten Plattform Verlässlichkeit bei der Auswahl.

Die Pandemie zeigt, dass die Sensibilisierung für Herausforderungen des Alltags enorm wichtig ist: Hilft das Heilkraut wirklich gegen Corona? Welchen

Nachrichten kann ich vertrauen? Mit dem Portal www.verbraucherbildung.de und dem Materialkompass bietet der vzbv Lehrkräften aktuelle Informationen, geprüfte Unterrichtsmaterialien sowie Tipps, wie Verbraucherbildung auch in dieser schwierigen Zeit in den Schulalltag integriert werden kann.

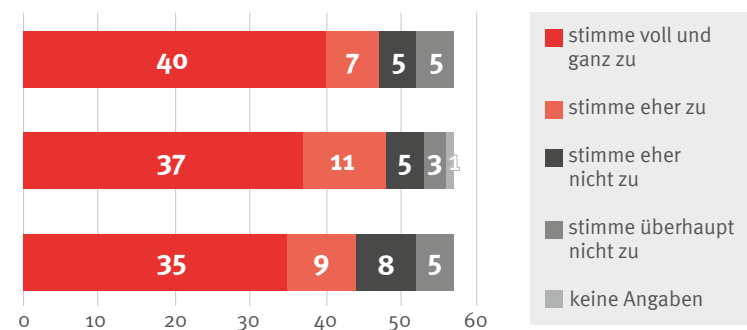


DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Werbeverbot an Schulen durchsetzen
2. Doppelstrukturen von digitalen Bildungsplattformen verhindern
3. Qualität von Unterrichtsmaterialien sicherstellen
4. Netzwerk und Auszeichnung Verbraucherschule verstetigen
5. Lebensnahen Unterricht zum Standard machen

Werbung im Klassenzimmer: Forderungen des vzbv finden Zustimmung

Unternehmen sollten über Spenden in eigenen Medien sprechen, aber damit keine „Werbefläche“ in Schulen kaufen dürfen. Dort haben Firmenlogos nichts verloren. Die Aktivitäten von Wirtschaftsakteuren müssen über ein Transparenzregister offengelegt werden. Die Kultusministerkonferenz muss handeln, um Standards für einen wirtschaftsinteressenfreien Lernort Schule zu etablieren.



Quelle: nicht repräsentative Online-Umfrage des vzbv | Basis: 57 Personen (Teilnehmer der Veranstaltung „Werbung in der Schule“ und Aufruf über Twitter) | Erhebungszeitraum: 23. November–20. Dezember 2020

+++ Alltag lehren: vzbv zeichnet 57 Verbraucherschulen aus +++ vzbv und VBE fordern wirksames Werbeverbot in Schulen +++ Neues Bildungsportal der Bundesländer: Synergien nutzen, Doppelstrukturen vermeiden +++ Verbraucherschulen machen fit für den Alltag +++ Keine Firmenlogos im Klassenzimmer +++

STARKE VERBRAUCHER VON ANFANG AN

Mit dem ersten Smartphone und ihrem ersten eigenen Geld stehen Kinder vor zahllosen Möglichkeiten. Ein riesiges Angebot an Produkten, Dienstleistungen und Medieninhalten wartet auf sie. Junge Menschen müssen erst lernen, sinnvoll damit umzugehen und sich gegen Verbraucherfallen im Alltag selbst zu verteidigen: Ist der Shopping-Tipp des Influencers ein guter Rat oder versteckte Werbung? Wie erkenne ich Fake News? Werden Billigklamotten auf Kosten der Arbeiter und der Umwelt hergestellt? Schulen können für solche Fragen ein Bewusstsein schaffen und dazu beitragen, dass junge Menschen zu starken Verbrauchern werden.

Unterstützung durch das Netzwerk Verbraucherschule

Unter dem Motto „Starke Verbraucher von Anfang an!“ unterstützt das Netzwerk Verbraucherschule des vzbv bundesweit Schulen dabei, Kinder und Jugendliche fit für den Alltag zu machen. Zum Angebot gehören:

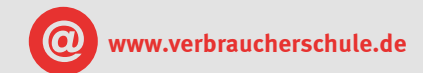
- Starter-Kit Verbraucherschule, das Ideen für konkrete Aktivitäten liefert
- Kostenlose Online-Fortbildungen für Lehrkräfte
- Regelmäßige Informationen rund um Verbraucherbildung
- Erfahrungsaustausch zwischen Lehrkräften
- Jährliche Auszeichnung Verbraucherschule für engagierte Schulen, die in den Kategorien Gold, Silber und Bronze vergeben wird

Auszeichnung Verbraucherschule

Eine Lernwerkstadt mit Supermarkt und Bank, Repair-Cafés, eine nachhaltige Pesto-Fabrik in der Schulküche oder schuleigene Medienscouts: Solche Unterrichtsansätze begeistern Schüler und rüsten sie lebenslang mit wichtigen Alltagskompetenzen. Schulen, die Verbraucherbildung besonders vorbildlich und praxisnah umsetzen, zeichnet der vzbv seit 2016 als Verbraucherschulen aus.

Im Jahr 2020 durften sich 57 Schulen aus 13 Bundesländern über die Auszeichnung freuen – so viele wie nie zuvor. Überreicht wurde die Ehrung im Februar in Berlin von der Schirmherrin des Projekts, der Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, Christine Lambrecht.

Das Projekt Verbraucherschule wird gefördert durch das Umweltbundesamt und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit auf Beschluss des Deutschen Bundestages sowie durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz.



Netzwerk Verbraucherschule

Darauf können Schulen bei der Umsetzung von Verbraucherbildung zählen:



RECHTSDURCHSETZUNG

➔ Recht durchsetzen, Verbraucher stärken


Ob unangemessene Klauseln im Kleingedruckten, undurchsichtige Kosten oder irreführende Werbung: Unternehmen stoßen immer wieder gegen Verbraucherrechte. Der Einzelne hat kaum die Möglichkeit oder die finanziellen Mittel, sich dagegen zu wehren. Verbraucherschützer hingegen schon. Als klagebefugte Institution setzt der vzbv die Rechte von Verbrauchern vor Gericht durch und sorgt so für einen fairen Wettbewerb.



» Mit unseren Abmahnungen und Klagen können wir Rechtsverstöße schnell und effektiv abstellen. Das stärkt das Vertrauen der Verbraucher in einen funktionierenden Wettbewerb. «

Heiko Dünkel

Leiter Team Rechtsdurchsetzung

 @heiko_duenkel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

 **Planet49: Verbraucher müssen Tracking-Cookies aktiv zustimmen**

 **Telefonica: EU-Roaming zu Inlandspreisen gilt automatisch**

 **Deutsche Bank: Gebühren für Basis-konten müssen angemessen sein**

Keine Angst vor den Großen

Um Verbraucherrechte zu schützen und durchzusetzen, nutzt der vzbv sein Verbandsklagerecht auf Unterlassung und Beseitigung. Dabei legt er sich nicht selten auch mit den Big Playern der verschiedenen Branchen an. Die Klagen gegen die Großen entfalten dabei häufig Signalwirkung für andere Unternehmen – auch über die Grenzen Deutschlands hinaus. Durch die Urteile des vzbv wird auch Rechtsklarheit für die Zukunft geschaffen. Im Jahr 2020 hat der vzbv insgesamt 247 Abmahnungen ausgesprochen und in 145 Fällen Klage eingereicht.

§ PLANET49

Viele Unternehmen setzen auf ihrer Internetseite Cookies ein, um das Surf- und Nutzungsverhalten von Kunden auszuwerten. Dafür braucht es jedoch die aktive und informierte Einwilligung der Betroffenen. Eine bereits vorangekreuzte Einverständniserklärung genügt dafür nicht. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) nach einer Klage des vzbv gegen den Gewinnspielanbieter Planet49 entschieden. Auf der Seite des Anbieters sollten Verbraucher den Einsatz von Cookies mit einem vorangekreuzten Auswahlkästchen bestätigen. Nachdem der Europäische Gerichtshof (EuGH) das Vorgehen des Unternehmens bereits im Dezember 2019 in einem Grundsatzurteil für rechtswidrig erklärt hatte, schloss sich nun auch der BGH der Entscheidung an. Beide Gerichte sehen in der Praxis einen Verstoß gegen geltendes Datenschutzrecht sowie gegen die europäische ePrivacy-Richtlinie. Das Urteil hat wegen der großen Verbreitung von Werbe-Cookies auf Online-Seiten grundsätzliche Bedeutung (Urteil vom 28. Mai 2020, Az. I ZR 7/16).

§ TELEFONICA

Wer im EU-Ausland Urlaub macht, soll dort mit dem Handy telefonieren und surfen können wie zu Hause. Zusatzentgelte dürfen dafür nicht erhoben werden. Das ist der Grundsatz der „Roam-Like-At-Home“-Regelung (RLAH), die seit Juli 2017 im gemeinsamen

EU-Binnenmarkt gilt. Um sie zu nutzen, müssen Verbraucher nicht aktiv in den Roaming-Tarif wechseln. Die Umstellung muss automatisch erfolgen. Zu diesem Urteil ist der EuGH nach einer Klage des vzbv gegen Telefonica gekommen. Der Mobilfunkanbieter hatte zuvor im Internet darüber informiert, dass O2-Kunden nur dann von den neuen Roaming-Vorschriften profitieren könnten, wenn sie aktiv per SMS in diesen neuen Roaming-Tarif wechseln. Verbraucher, die das nicht taten, sahen sich teilweise mit höheren Kosten konfrontiert. Damit verstieß das Unternehmen nach Ansicht der Richter gegen die RLAH-Regelung (Urteil vom 3. September 2020, Az. C-539/19).

§ DEUTSCHE BANK

Jeder Verbraucher in Deutschland hat Anspruch auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen. Das Basiskonto soll sicherstellen, dass auch finanziell Schwächere am wirtschaftlichen Leben teilhaben können und Zugang zu einem Konto und bargeldlosem Zahlungsverkehr haben. Ein Kontoführungsentgelt in Höhe von 8,99 Euro pro Monat zusammen mit einer Gebühr von je 1,50 Euro pro beleghafter oder telefonischer Überweisung ist in diesem Fall zu hoch. Das hat der BGH nach einer Klage des vzbv gegen die Deutsche Bank klargestellt. Demnach muss das Entgelt für die grundlegenden Funktionen eines Basiskontovertrags angemessen sein und sich an den Preis von normalen Konten anlehnen. Die Richter begründeten ihre Entscheidung unter anderem damit, dass sich das Basiskonto gezielt an einkommensschwache Verbraucher richtet. Den Mehraufwand für die Bereitstellung eines Basiskontos dürfen Banken aus Sicht des BGH nicht einseitig auf die Verbraucher umlegen (Urteil vom 30. Juni 2020, Az. XI ZR 119/19).

+++ Facebook verstößt gegen Datenschutzrecht +++ Gericht verbietet Schleichwerbung auf Buzzfeed +++ Airline darf keine Strafgebühr für Nichtantritt eines Fluges verlangen +++ BGH stärkt Verbraucherschutz bei Lastschriftzahlung +++ Gericht untersagt irreführende Werbung bei Kindermilch +++ Airline muss Steuern und Gebühren separat ausweisen +++ Lieferando muss Zusatzstoffe in Speisen angeben +++

! DARAN ARBEITEN WIR

1. Werbung mit Nachhaltigkeitsaussagen überprüfen
2. Irreführung durch Nutzerbewertungen und unseriöse Vergleichswebseiten ahnden
3. Datenschutz bei Online-Angeboten sicherstellen
4. Unzulässige Klauseln und Entgelte von Banken und Sparkassen bekämpfen
5. Unangemessene Vertragsbeschränkungen im Mobilfunkbereich abstellen

VERFAHREN ZUR CORONA-PANDEMIE

Probleme bei der Erstattung von abgesagten Reisen, Werbung für angebliche Wundermittel gegen das Corona-Virus oder Wucherpreise für Schutzmasken: Einige Anbieter nutzen die Pandemie schamlos aus oder versuchen sogar, damit Profit zu machen. Um Verbraucher vor Schäden zu schützen, hat der vzbv die Anbieter auch in der Pandemie genau im Blick und geht gerichtlich gegen Rechtsverletzungen vor. Im Jahr 2020 hat der vzbv insgesamt 37 Abmahnungen gegen Unternehmen ausgesprochen, die in der Corona-Krise negativ aufgefallen sind. Zwei Beispiele:

- Eine Airline verschleierte den Rückzahlungsanspruch für abgesagte Flüge auf ihrer Webseite und hebt Gutscheine als Erstattungsmöglichkeit hervor.
- Eine Praxis für Psychotherapie bietet eine Hypnosesitzung als Prophylaxe gegen das Corona-Virus an.



„Die Musterklage gegen VW war ein voller Erfolg für Verbraucher. Noch nie zuvor konnten so viele Geschädigte auf einen Schlag von einem Verfahren profitieren.“

Ronny Jahn

Leiter Team Musterfeststellungsklagen



DIE MUSTERKLAGEN IM ÜBERBLICK

Volkswagen: Schadenersatz für betrogene Dieselbesitzer

BEV: Berücksichtigung von Boni im Insolvenzverfahren

Sparkassen: Rückerstattung zu wenig gezahlter Zinsen

Eine Klage, viele Gewinner

Unzulässige Entgelte für Versicherungen, falsch berechnete Strompreise oder mangelhafte Produkte: Unternehmen können mit nur einem einzigen Fehlverhalten eine Vielzahl von Verbrauchern schädigen. Damit nicht jeder einzeln klagen muss, hat der Gesetzgeber die Musterfeststellungsklage eingeführt. Ein Verfahren bündelt viele Geschädigte. Endet das Verfahren durch Urteil, gilt das Ergebnis für alle Teilnehmenden. Schließt der klagende Verband mit dem Unternehmen einen Vergleich, können die teilnehmenden Verbraucher entscheiden, ob sie diesen akzeptieren.

§ VOLKSWAGEN

Mit dem Ziel, Dieselaautos schadstoffärmer erscheinen zu lassen, als sie eigentlich waren, manipulierte Volkswagen über Jahre hinweg weltweit Millionen Fahrzeuge. Das führte im Herbst 2015 zu einem der größten Industrieskandale in der deutschen Geschichte. Leidtragende waren vor allem Verbraucher. Sie sahen sich plötzlich mit unklaren Informationen zu Rückrufen, dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge oder drohenden Fahrverboten konfrontiert. Damit Verbraucher mit ihren Schäden nicht alleingelassen werden, hat der vzbv im November 2018 eine Musterfeststellungsklage gegen VW eingereicht. Es sollte gerichtlich festgestellt werden, dass der Konzern durch Einsatz von Manipulationssoftware vorsätzlich sittenwidrig geschädigt und betrogen hat.

Zum Prozessauftritt am 30. September 2019 forderte das Oberlandesgericht (OLG) Braunschweig den vzbv und Volkswagen auf, die Möglichkeit eines Vergleichs intensiv zu prüfen. Einige Monate später nahmen beide Parteien erste Gespräche auf, die Volkswagen jedoch scheitern ließ. Im Rahmen eines Gütegesprächs am OLG Braunschweig konnte im Februar 2020 schließlich doch ein Vergleich erzielt werden. Der Konzern verpflichtete sich, an seine Kunden je nach Fahrzeugtyp und Modelljahr Entschädigungssummen von 1.350 bis 6.257 Euro zu zahlen. Dies entsprach durchschnittlich circa 15 Prozent des ursprünglichen Kaufpreises.

Das Vergleichsangebot wurde von über 90 Prozent der berechtigten Verbraucher angenommen. Rund eine Viertelmillion betrogener Dieselfahrer haben so eine Entschädigung erhalten. Insgesamt musste VW hierfür etwa 750 Millionen Euro zahlen. Damit endete der Prozess mit dem größten Massenvergleich in der Geschichte der Bundesrepublik.

§ BEV

Die BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft warb bis zum Jahr 2018 mit preisgünstigen Strom- und Gaslieferverträgen und einem Neukundenbonus von bis zu 25 Prozent des Jahresverbrauchs. So gewann der Versorger eine sechsstellige Zahl an Kunden. Nachdem das Unternehmen Insolvenz anmelden musste, gab es für viele Verbraucher eine böse Überraschung. Im Insolvenzverfahren sollte ihnen der Neukundenbonus nicht angerechnet werden und sie sollten deswegen erhebliche Nachzahlungen leisten. Dies begründete der Insolvenzverwalter damit, dass die Mindestvertragslaufzeit nicht eingehalten wurde. Aus Sicht des vzbv steht den Kunden der Bonus jedoch zu. Denn für die vorzeitige Beendigung des Vertrags ist nicht der Verbraucher, sondern der Energieversorger mit seiner Insolvenz verantwortlich. Der vzbv reichte daher Musterfeststellungsklage gegen den Insolvenzverwalter ein.

Über 5.000 betroffene Verbraucher hatten sich der Klage angeschlossen. Im Juli 2020 sprach das OLG München sein Urteil und gab dem vzbv Recht. Nach Ansicht der Richter war den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BEV nicht zu entnehmen, dass nur derjenige den Bonus erhält, der über einen bestimmten Zeitraum von der BEV versorgt wurde. Außerdem stellte das Gericht fest, dass der Neukundenbonus zu einer automatischen Reduzierung der Vergütungsansprüche für die Strom- und Gaslieferung führt. Die Endabrechnung muss also um den Neukundenbonus gekürzt werden.

Der Insolvenzverwalter legte Revision gegen das Urteil ein. Nun muss der Bundesgerichtshof (BGH) final über den Fall entscheiden.

§ SPARKASSEN

Mit Aussicht auf solide Zinsen haben viele Kunden der Sparkasse Nürnberg und der Saalesparkasse Prämiensparverträge abgeschlossen. Die Sparer sollten bei diesen Verträgen nicht nur die regulären Zinsen erhalten, sondern auch eine attraktive jährliche Prämie. Beide Sparkassen haben in den vergangenen Jahren die Sparverträge in großer Zahl gekündigt. Bei Überprüfung der Kündigungen fiel auf, dass die Sparkassen ihren Kunden jahrelang zu wenig Zinsen gezahlt haben. Der vzbv reichte deshalb mit Unterstützung der Verbraucherzentralen Sachsen-Anhalt und Bayern jeweils eine Musterfeststellungsklage gegen die Sparkassen ein. In den Verfahren sollen die Gerichte klären, ob die Sparkasse Nürnberg und die Saalesparkasse ihren Kunden Zinsen nachzahlen müssen. Außerdem soll geprüft werden, ob die Kündigung der Verträge durch die Sparkasse Nürnberg rechtmäßig war.

Bis Ende 2020 haben sich der Klage gegen die Sparkasse Nürnberg mehr als 2.000 geschädigte Verbraucher angeschlossen. In der Musterfeststellungsklage gegen die Saalesparkasse zählte das Bundesamt für Justiz (BfJ) zum gleichen Zeitpunkt rund 530 Eintragungen im Klageregister. Die Verhandlungstermine für beide Verfahren stehen noch nicht fest. Verbraucher können sich noch bis zur ersten mündlichen Verhandlung zu beiden Klagen anmelden.

SERVICE

Auf dem Portal www.musterfeststellungsklagen.de finden Verbraucher alle wichtigen Informationen zu den Musterfeststellungsklagen des vzbv und der Verbraucherzentralen.

@ www.musterfeststellungsklagen.de

VERBRAUCHERBILDUNG STÄRKEN



„Mit unseren Förderprojekten stärken wir die Verbraucherbildung und unterstützen junge Menschen dabei, sich sicher und selbstbewusst im Konsumalltag zu bewegen.“

Julia Marg

Geschäftsführerin der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz

@julia_marg

Verbraucher von Kindesbeinen an zu kritischem, selbstbestimmtem und nachhaltigem Handeln zu befähigen – das ist die Vision der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz. Dafür fördert sie Projekte, die wichtige Alltagskompetenzen stärken. Im Fokus der Arbeit stehen Kinder und Jugendliche.

Schulen, die Verbraucherbildung praxisnah umsetzen und Verbraucherthemen fest in das Schulleben integrieren, zeichnet der vzbv als Verbraucherschulen aus. Im Jahr 2020 startete die dritte Auszeichnungsrunde (siehe auch Seite 65).

Geförderte Projekte im Jahr 2020

- **Meine Finanzen, mein Leben im Griff**
Gerade für junge Menschen kann die bunte Konsumwelt süß und bitter zugleich sein. Denn manchmal sind die Augen größer als der Geldbeutel. Neue Markenturnschuhe, eine angesagte Foto-App oder der Mitgliedsbeitrag im Sportverein: Wer hier den Überblick behalten möchte, muss auf einiges achten. Die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Saarland entwickeln hierfür eine digitale Lernanwendung. Ziel ist es, die Finanzkompetenzen junger Menschen zu stärken, um sie vor Gefahren wie Überschuldung zu schützen.
- **Auszeichnung Verbraucherschule**
Sich gesund ernähren, klug mit Geld umgehen, klimafreundlich leben oder sicher in der digitalen Welt surfen: Immer mehr Schulen greifen diese Themen im Unterricht auf. Besonders engagierte

Bundespreis Verbraucherschutz

Mit dem Bundespreis Verbraucherschutz ehrt die Stiftung besonderes Engagement für die Stärkung von Verbraucherinteressen. Im Oktober 2020 wurde der Preis unter Schirmherrschaft der Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, Christine Lambrecht, bereits zum fünften Mal vergeben. Preisträger sind das Projekt „GemüseAckerdemie“ und die Medizinjournalisten von MedWatch, Nicola Kuhrt und Hinnerk Feldwisch-Drentrup.

@ www.verbraucherstiftung.de

Deutsche Stiftung
Verbraucherschutz

QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE DES VZBV

Verbraucherschützer müssen sich immer wieder neu auf Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften einstellen. In enger Abstimmung mit seinen Mitgliedsorganisationen bietet der vzbv daher ein umfassendes Fortbildungsprogramm für Beratungskräfte an. Der vzbv trägt mit dem Qualifizierungsangebot zu einer bundesweit einheitlichen Beratungsqualität bei. Diese Stärkung der Verbraucherberatung und -information gehört zu den Kernaufgaben des Verbraucherschutzes. Denn für den vzbv steht fest: Gut informierte und aufgeklärte Verbraucher lassen sich nicht so leicht täuschen.

Zielgerichtete Fortbildung analog und digital

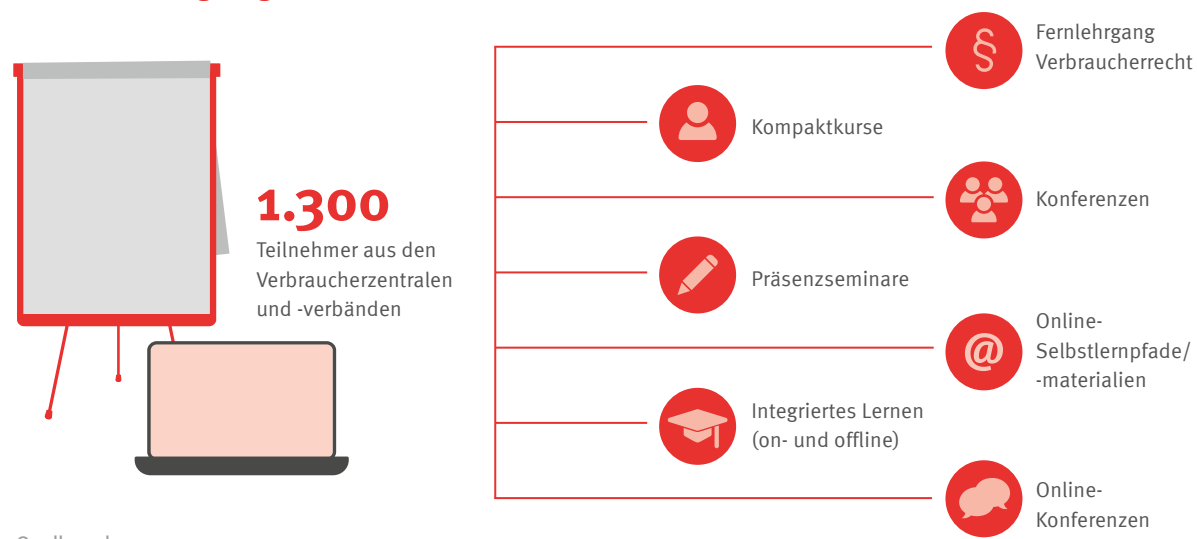
Die Corona-Pandemie führte dazu, dass die Fortbildungsplanung im Jahr 2020 kontinuierlich angepasst werden musste. Trotz schwieriger Rahmenbedingungen konnte der vzbv insgesamt 48 Präsenzseminare und 21 Online-Veranstaltungen in neun Themenbereichen

für rund 1.300 Teilnehmer umsetzen. Die Themen Markt und Recht, Finanzen und Versicherung sowie Telekommunikation und Digitales lösten dabei erneut die höchste Nachfrage aus. Das Angebot umfasste Corona-konforme Präsenzseminare, Webkonferenzen, themenbezogene Kompaktkurse, den bewährten Fernlehrgang Verbraucherrecht sowie ein breit gefächertes Online-Selbstlernangebot.

Gezielter Austausch durch Mailing-Listen

Einen tagesaktuellen Informationsaustausch ermöglichen auch die Mailing-Listen „Verbraucherrecht“ und „Finanzdienstleistungen“. Sie bündeln das Fachwissen von rund 350 Juristen, bieten ein Forum für Diskussionen und stärken so die Expertise im Verband. Empfänger sind Juristen und rechtsberatend tätige Mitarbeiter der Verbraucherzentralen, Anwälte für Verbraucherrecht und Finanzdienstleistungen sowie Mitarbeiter von Bundes- und Landesverwaltungen.

Das Fortbildungsangebot des vzbv



Quelle: vzbv

RECHENSCHAFTSBERICHT



GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2020

EINNAHMEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	22.666.154,02
<i>davon</i>	
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	973.443,84
Vermischte Einnahmen	117.154,48
Zuwendungen des BMJV	21.535.955,70
Erstattung von Verwaltungsausgaben	15.000,00
Mitgliedsbeiträge	24.600,00
Projektförderung	21.460.942,64
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	44.127.096,66

AUSGABEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	22.666.154,02
<i>davon</i>	
Personalausgaben	11.024.196,27
Geschäftsbedarf	655.729,25
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	646.613,94
Mieten und Pachten	933.564,38
Aus- und Fortbildung	150.757,13
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	1.611.134,35
Prozesskosten für Verbands- und Musterfeststellungsklagen	1.231.413,62
Reisekosten	34.015,06
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.249.499,81
Mitgliedsbeiträge	225.650,25
Sonstige Verwaltungsausgaben	90.352,94
Dienstleistungen Informationstechnik	273.799,17
Marktbeobachtung	3.904.006,42
Investitionen	635.421,43
Projektförderung	21.460.942,64
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	44.127.096,66

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben nutzte der vzbv im Jahr 2020 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) bereitgestellte institutionelle Zuwendungsmittel in Höhe von 21.535.955,70 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 1.130.198,32 Euro unter anderem aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 22.666.154,02 Euro. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon insbesondere Ausgaben im Rahmen der Marktbeobachtung, für Fachtagungen, Erarbeitung einheitlicher Beratungsstandpunkte der Netzwerkgruppen in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen, für

den Bereich der Rechtsdurchsetzung sowie für Studien und Gutachten getätigt.

Die Einnahmen in Höhe von 973.443,84 Euro aus Vertragsstrafen und Prozesskostenerstattungen dienten ausschließlich der Deckung von Mehrausgaben bei Prozesskosten für Klagen nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und für Musterfeststellungsklagen.

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 21.460.942,64 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

ÜBERSICHT ÜBER DIE PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2020	in Euro
Energieprojekte (BMW i)	16.841.956,18
Marktwächter Finanzen, Digitale Welt, Energie (BMJV)	50.183,80
Verbraucher stärken im Quartier (BMI/BMJV)	2.681.946,75
Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln (BMEL)	731.863,57
Bauförderer (KfW)	206.353,58
Verbraucherschule (DSV/UBA)	125.864,65
Energieeffizienter Personenverkehr (ECF)	88.777,56
Zertifizierung nachhaltiger textiler Lieferketten (GIZ)	14.075,52
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen, z.B. Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online	719.921,03
Gesamtausgaben Projekte	21.460.942,64

MITGLIEDER

16 Verbraucherzentralen in den Bundesländern (siehe Seiten 14 und 15)

Verbände

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI)
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e. V. (ADFC)
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)
- Bauherren-Schutzbund e. V. (BSB)
- Bund der Energieverbraucher e. V. (BDE)
- Bund der Versicherten e. V. (BdV)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO)
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.
- Deutscher Bahnkunden-Verband e. V. (DBV)
- Deutscher Caritasverband e. V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e. V. (DEF) – Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH)
- Deutscher Familienverband e. V. (DFV)
- Deutscher Frauenring e. V. (DFR)
- Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)
- Deutscher Mieterbund e. V. (DMB)
- DHB – Netzwerk Haushalt. Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V. (EKD)
- Digitalcourage e. V.
- Familienbund der Katholiken e. V. (FDK)
- Haus & Grund Deutschland – Zentralverband der Deutschen Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e. V.
- Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V. (KAB)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands, Bundesverband e. V. (kfd)
- PRO BAHN e. V.
- Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e. V. (SdK)
- Verband Wohneigentum e. V.
- Verband Wohnen im Eigentum. Die Wohneigentümer e. V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. Bundesverband
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e. V. (ZdK)

Fördermitglieder

- Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V. (vhw)
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh)
- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)
- Germanwatch e. V.
- RAL – Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V.
- Slow Food Deutschland e. V.
- Stiftung Warentest
- Transparency Deutschland e. V. (TI-D)
- Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e. V.

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

MITGLIEDSCHAFTEN UND GREMIEN

MITGLIEDSCHAFTEN

International

- Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Vorstand
- Consumers International (CI)

National

- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh)
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e. V. (DGfR)
- Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V. (DGVM)
- Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht e. V. (GRUR)
- Netzwerk Europäische Bewegung Deutschland e. V. (EBD)
- Nürnberg Institut für Marktentscheidungen e. V. (NIM)
- Schlichtungsstelle Energie e. V.

STÄNDIGE VERTRETUNGEN: NATIONALE VERBRAUCHERORGANISATIONEN

ADAC Testbeirat

- Beirat

Agora Verkehrswende

- Beirat

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)

- Ständiger Ausschuss

Deutsche Energieagentur (dena)

- Beirat Leitstudie Klimaneutralität
- Beirat Netzstudie III

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE)

- Koordinierungskreis in der Ernährungsberatung und -bildung

Deutsche Renten Information e. V.

- Beirat

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Geschäftsführender Vorstand
- Kuratorium

Deutsche Unternehmensinitiative

Energieeffizienz e. V. (DENEFF)

- Mitglied fachlicher Beirat

Deutscher Weinfonds (DWF)

- Verwaltungsrat

Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V. (RAL)

- Kuratorium
- Präsidium

Deutsches Institut für Normung (DIN)

- DIN-Arbeitskreis Lebensmittellieferungen an Endverbraucher (insbesondere Online-Handel)
- DIN-Verbraucherrat Lebensmittelsicherheit
- FOCUS.ICT
- NASG AA1 „CSR“
- Verbraucherrat – Ständiger Ausschuss des Präsidiums

Effizienzwende

- Bündnis #effizienzwende

Gebäudeallianz

germatik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)

- Beirat

Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ)

- Trägerkreis

Internationale Grüne Woche (IGW)

- Fachbeirat

Netzwerk für Unternehmensverantwortung (CorA)

- Koordinierungskreis

Regionalfenster

- Beirat

Runder Tisch Reparatur**Schlichtungsstelle für den öffentlichen****Personenverkehr e. V.**

- Beirat (Vorsitz)

Smart school Award (bitkom)

- Jury

Spitzenverband Bund der Krankenkassen (GKV-Spitzenverband)

- Begleitgremium Richtlinie Qualitätssicherung der Qualitätsprüfungen
- Begleitgremium zur Evaluation der Pflegeberatung nach § 7a Abs. 9 SGB XI

Stiftung Forum Recht

- Beirat
- Stiftungsrat

Stiftung Jugend und Bildung

- Beirat Projekt Serious Games

Stiftung Warentest (StiWa)

- Expertenrunde Recht
- Kuratorium
- Verwaltungsrat

Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium

Sustainable Development Solutions Network Germany (SDSN)**Verband Wohneigentum e. V.**

- Beirat

Versicherungsombudsmann e. V.

- Beirat

Weisse Liste gGmbH (Bertelsmann Stiftung)

- Kuratorium
- Strategischer Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGfL)

- Wissenschaftlicher Beirat

Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)

- Expertengremium Gentechnik

Zivilgesellschaftlicher/kritischer TTIP-Beirat**STÄNDIGE VERTRETUNGEN: EU-INSTITUTIONEN, BUNDESMINISTERIEN, NACHGEORDNETE BEHÖRDEN, REGIERUNGSKOMMISSIONEN****Arbeitsgemeinschaft der gesetzlichen Spitzenorganisationen von Kranken-, Unfall-, Renten- und Pflegeversicherung**

- Nationale Präventionskonferenz

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)

- Beirat Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Fachbeirat
- Verbraucherbeirat

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Verwaltungsrat

Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM)

- Ausschuss für Produktsicherheit

Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen (BMF)

- Zahlungsverkehrsforum der Deutschen Bundesbank

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

- Sachverständigen-Ausschuss für Standardzulassungen

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

- CPC-Netzwerk
- Runder Tisch Finanzen und Finanzkompetenz
- Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

- Ausschuss für Produktsicherheit (AfPS)
- CSR-Forum
- CSR-Lenkungskreis
- CSR-Preis der Bundesregierung

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

- Kopernikus Beirat
- Kopernikus Fachbeirat ENavi
- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung
- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung Fachforum Schule

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Begleitgremium Nationale Reduktions- und Innovationsstrategie (NRI)
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen
- Zukunftskommission Landwirtschaft (ZKL)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

- I-KIZ, Zentrum für Kinderschutz im Internet

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- Allianz für Gesundheitskompetenz
- Beirat zur Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs
- Konzertierte Aktion Pflege von BMG, BMFSFJ, BMAS – Dachgremium und Arbeitsgruppe 3 „Innovative Konzepte und Digitalisierung“

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMU)

- Aktionsbündnis Klimaschutz
- Nationale Plattform Ressourceneffizienz (NaRes)
- Netzwerk Ressourceneffizienz (NeRes)
- Runder Tisch Reduzierung Verpackungen

Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)

- Beirat der Nationalen Leitstelle Ladeinfrastruktur
- Beirat des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) (stellvertretender Vorsitz)
- Initiative Digitale Vernetzung im öffentlichen Personenverkehr
- Nationale Plattform Mobilität AG 3 Digitalisierung der Mobilitätsbranche
- Plattform Typpengenehmigung und Marktüberwachung, AG Marktüberwachung
- Runder Tisch Automatisiertes Fahren
- Zukunftsbündnis Schiene, Arbeitsgruppe 5: Innovationen fördern

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)

- AG Gateway-Standardisierung
- Deutscher Wirtschaftsfilm-Preis
- Nationale Plattform Mobilität AG 5 Sektorkopplung (Gaststatus)
- NTRI Beirat
- Plattform Gebäude
- Projektbeirat Digitalisierung der Energiewende
- Roadmap Energieeffizienz

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)

- Beirat Grüner Knopf
- Bündnis für nachhaltige Textilien

Consultative Expert Group on Digital Ethics in Insurance (EIOPA)

- Beirat

Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLMBK)

- Fachausschüsse
- Präsidium

Deutsche Rentenversicherung Bund

- Steuerungsgremium digitale Renteninformation

Energie-Effizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes

- Netzwerkpartner

Europäische Kommission

- Commission expert group on the Regulation (EU) 2016/679 and Directive (EU) 2016/680 (E03461)
- CPAG – Consumer Policy Advisory Group
- Stakeholder Expert Group to support the application of the Package Travel and Linked Travel Arrangements Directive

Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA)

- Beratende Einrichtung

Fachforum Energiearmut**Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)**

- AG Kostenfindung DiGA
- Innovationsausschuss
- Koordinierungsausschuss
- Plenum
- Unterausschuss Bedarfsplanung

Initiative D21

- Projekt Internet-Gütesiegel

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium

Nationales Qualitätszentrum für Schul- und Kitaverpflegung (NQZ)

- Expertenkreis

Produktinformationsstelle Altersvorsorge

- Beirat

Qualitätsausschuss Pflege

- Koordinierungskreis der „maßgeblichen Organisationen nach § 118 SGB XI“ (Kook)
- Plenum der Vertragsparteien der Pflegemitarbeitung (§ 113 SGB XI, § 113 b)/Qualitätsausschuss und erweiterter Ausschuss
- Steuerungskreis Qualitätsprüfung in stationären Einrichtungen (§ 113 b IV Nr. 1)
- Steuerungskreis Qualitätsprüfung in ambulanten Einrichtungen (§ 113 b IV Nr. 3)

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

- Beirat

Schlichtungsstelle Energie e. V.

- Beirat
- Vorstand

STÄNDIGE VERTRETUNGEN: INTERNATIONALE VERBRAUCHERORGANISATIONEN**Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)**

- Executive/Vorstand
- General Assembly
- Weitere Arbeitsgruppen

Consumers International (CI)

- Council
- Working Group Trade

Engagement Global

- Jury – Schulwettbewerb zur Entwicklungspolitik

EU-Netzwerk „Better Regulation Watchdog“**Finance Watch**

- Mitgliederversammlung

International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)**Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)**

- Policy Committee Food
- Policy Committee Information Society
- Steering Committee
- Trade experts

ORGANIGRAMM

Das höchste Organ des Verbands ist die Mitgliederversammlung. Der paritätisch aus Verbraucherzentralen und den weiteren Mitgliedsverbänden zusammengesetzte Verwaltungsrat führt die Aufsicht, und der Vorstand lenkt die Arbeit des vzbv.

VERWALTUNGSRAT
Vorsitz:
Lukas Siebenkotten

Ulrike von der Lühe
 Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V., stellvertretende Vorsitzende des Verwaltungsrats

Florian Becker
 Geschäftsführer des Bauherren-Schutzbund e. V.

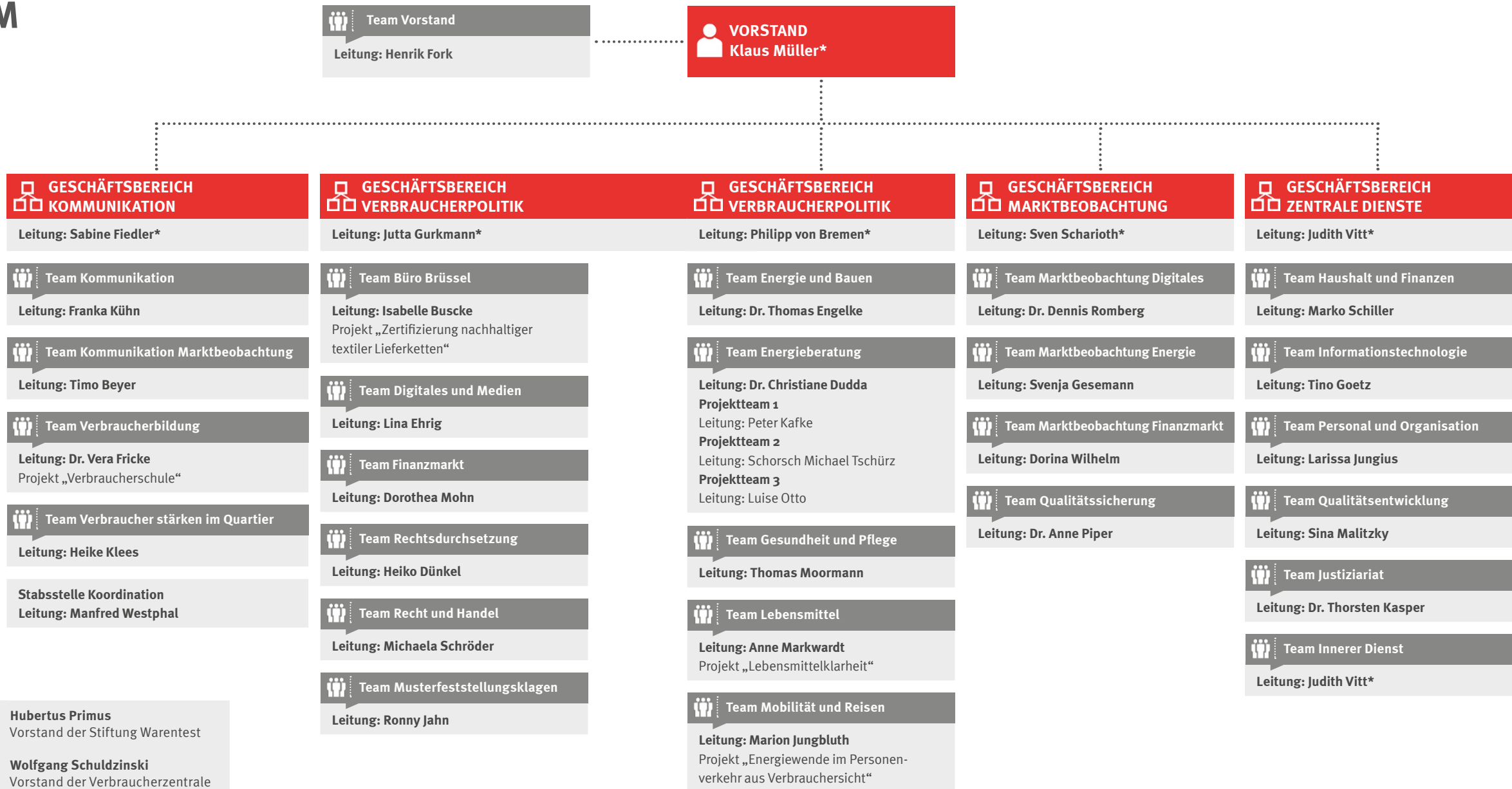
Stefan Bock
 Vorstand der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.

Hubertus Primus
 Vorstand der Stiftung Warentest

Wolfgang Schuldzinski
 Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Angelika Wollgarten
 Bundesvorsitzende des VerbraucherService im KDFB e. V.

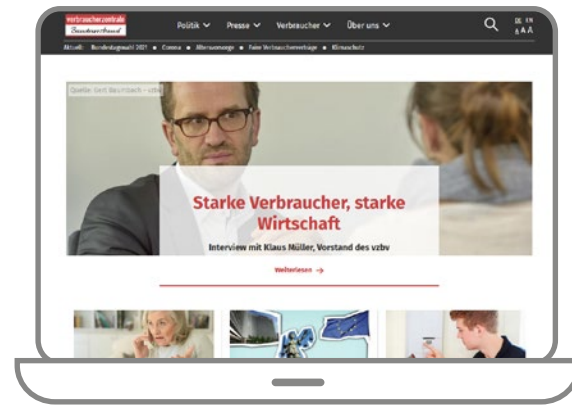
Marion Zinkeler
 Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern e. V.



* Mitglieder der Geschäftsleitung

MEDIENSERVICE

- Aktuelle Positionen und Einschätzungen des vzbv zu verbraucherpolitischen Themen
- Fachexperten für Verbraucherschutz
- Faktenblätter zu Schwerpunktthemen
- Aktuelle Presseinformationen per Newsletter und online
- ePresseschau: tägliche Übersicht über relevante Beiträge zu Verbraucherthemen in Online-Medien per E-Mail
- Dokumentenservice: Studien, Stellungnahmen und Positionen des vzbv
- Verbraucherpolitik kompakt: Verbandsnewsletter des vzbv
- Newsletter-Abo zur Rechtsdurchsetzung und zu aktuellen Urteilen
- Urteilsdatenbank
- Verbraucherpolitik EU aktuell: Newsletter zur EU-Verbraucherpolitik
- Hochauflösende Infografiken zur redaktionellen Verwendung



Auf der Webseite des vzbv finden Sie umfassende Themendossiers, aktuelle Meldungen sowie Hintergrundinformationen und können sich zu den Newslettern anmelden: www.vzbv.de

Mehr über die Arbeit und die Aufgaben des vzbv erfahren Sie unter: www.vzbv.de/ueber-uns

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
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:

Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.

Redaktion und Text:

Thomas Räuchle,
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Konzeption und Gestaltung:

bplused agenturgruppe GmbH
www.bplused.de

Illustrationen und Infografiken:

bplused agenturgruppe GmbH
www.bplused.de

Lektorat:

Wort für Wort GmbH & Co. KG
www.wortfuerwort.de

Druck:

Kopp Druck und Medienservice GmbH
www.kopp-koeln.de

Redaktionsschluss:

Mai 2021

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
© 2021 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Bildnachweis Titel, Kapiteleinsteige und Grafiken:

Titel: Freepik, Urheber: Freepik
Seite 6, 28: Freepik, Urheber: macrovector
Seite 6, 31: DMKZWO GmbH & Co. KG
Seite 6, 35: DMKZWO GmbH & Co. KG
Seite 6, 46: Freepik, Urheber: upklyak
Seite 6, 54: Freepik, Urheber: vectorpouch
Seite 6, 62: DMKZWO GmbH & Co. KG
Seite 6, 66: DMKZWO GmbH & Co. KG und Freepik, Urheber: Freepik
Seite 10: Freepik, Urheber: pch.vector
Seite 12, 13: DMKZWO GmbH & Co. KG
Seite 23, 56: Freepik, Urheber: starline

Fotonachweis Porträts und weitere Bilder:

Seite 4: Deutscher Mieterbund, Urheber: Markus Wächter
Seite 8: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 18: Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt
Seite 22: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 26: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 29: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 32: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 36: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 38: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 40: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 44: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 47: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 50: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 52: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 55: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 57: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 58: Leonora Holling (privat)
Seite 63: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 67: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 69: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 71: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
Seite 84: vzbv, Urheber: Gert Baumbach



PRESSESTELLE

Service für Journalistinnen und Journalisten

Leiterin Team Kommunikation und
Pressesprecherin: Franka Kühn

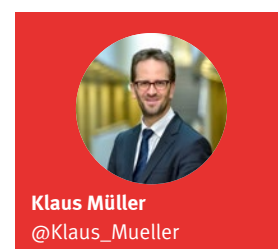
Pressetelefon (030) 258 00-525
Presse@vzbv.de
www.vzbv.de

www.twitter.com/vzbv
www.youtube.com/vzbv

DER VZBV AUF TWITTER



Verbraucherzentrale
@vzbv



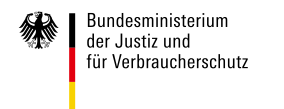
Klaus Müller
@Klaus_Mueller

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des vzbv auf Twitter
abonnieren:

www.twitter.com/vzbv/lists/vzbv-mitarbeiter-innen



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband