



verbraucherzentrale  
*Bundesverband*

# JAHRESBERICHT 2014/2015



# **DIE STIMME DER VERBRAUCHER**



Lukas Siebenkotten, *Vorsitzender des Verwaltungsrats  
des Verbraucherzentrale Bundesverbands*

## LIEBE LESERINNEN UND LESER,

der Blick auf die geleistete Arbeit des vzbv im Berichtszeitraum von April 2014 bis März 2015 zeigt, dass es für Verbraucherschützer viel zu tun gibt. Der vzbv und seine Mitgliedsorganisationen mischten sich in die internationalen Verhandlungen um das Transatlantische Freihandelsabkommen (TTIP) ein, kämpften für eine starke europäische Datenschutzverordnung und setzten mit den neuen Marktwächtern ein Zeichen für mehr Transparenz auf dem Finanzmarkt und in der digitalen Welt. Die Energiewende bleibt ein gesellschaftliches Großprojekt, das nur mit mehr Energieeffizienz und einer gerechten Kostenverteilung zu stemmen ist. Verbraucher fragen sich in ihrem Alltag, wie sie ihre Stromrechnung noch bezahlen können, wie sie im Alter leben werden und was in Lebensmitteln eigentlich wirklich drin ist. Der vzbv sorgt dafür, dass bei Gesetzgebungsprozessen und politischen Debatten die Perspektive der Verbraucherinnen und Verbraucher nicht unter den Tisch fällt. Mit der Verbandsklagebefugnis hat der vzbv ein starkes Instrument, um Verbraucherrechte auch vor Gericht durchzusetzen, und war mit vielen Klagen erfolgreich.

### Freihandel nicht um jeden Preis

In der teilweise schrillen Debatte zum TTIP zwischen der Europäischen Union (EU) und den USA hat sich der vzbv erfolgreich für eine sachliche und faktenorien-

tierte Diskussion eingesetzt. Im November 2014 verabschiedeten die Mitgliedsverbände des vzbv eine gemeinsame Resolution für ein verbraucherfreundliches Freihandelsabkommen. Die deutliche Botschaft an die Verhandlungsführer aus den USA und Europa: TTIP korrigieren! Arbeits-, Sozial-, Umwelt- und Verbraucherschutzstandards dürfen nicht den Wirtschaftsinteressen geopfert werden.

### Neue Aufgaben durch die Marktwächter

Im Februar 2015 fiel der Startschuss für die neuen Projekte Finanzmarktwächter und Marktwächter Digitale Welt. Sie werden verschiedene Teilmärkte systematisch beobachten, analysieren und Handlungsempfehlungen für Politik, Behörden und Verbraucher entwickeln. Hier zeigt sich die Stärke der Zusammenarbeit und Aufgabenteilung der Verbraucherzentralen der Länder und des vzbv: Anfragen und Probleme von Verbrauchern aus den Verbraucherzentralen werden ausgewertet. Die Expertise aus dem Beratungsalltag zusammen mit dem Wissen unserer Fachexperten ermöglicht eine neuartige Marktbeobachtung: Endlich stehen die Verbraucher im Mittelpunkt, um gemeinsam politische Forderungen und Handlungsempfehlungen zu entwickeln.

### Kräfte bündeln für ein gutes Leben im Alter

Im Rahmen des Verbandsthemas „Gutes Leben im Alter“ hat der vzbv im Jahr 2014 gemeinsam mit 22 seiner Mitgliedsorganisationen die Herausforderungen des demografischen Wandels aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher untersucht. Die systematische Analyse zeigt: Verbraucher finden nur selten Antworten auf ihre Fragen – und zwar unabhängig davon, ob sie bereits frühzeitig anfangen, sich damit auseinanderzusetzen, wie sie im Alter leben wollen. Es gibt viele qualifizierte Beratungsangebote, diese sind aber in jedem Bundesland unterschiedlich und meist unübersichtlich organisiert. Angesichts der wachsenden Gruppe älterer Menschen müssen Kompetenzen gebündelt, Angebote besser strukturiert und ausgebaut werden.

### Gemeinsam für mehr Verbraucherschutz

Die Stärke des vzbv ist es, viele Kräfte unter einem Dach zu bündeln. Ich danke ganz herzlich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des vzbv, meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat und den Verbraucherzentralen und -verbänden für ihren Einsatz. Sie alle sorgen dafür, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher eine starke Stimme bekommen. Mein besonderer Dank gilt Klaus Müller, der in seinem ersten Jahr als Vorstand des vzbv viel frischen Wind in

den Verband gebracht hat und sich erfolgreich für die Marktwächter eingesetzt hat.

Der Deutsche Bundestag hat im November 2014 ein starkes Zeichen für die Verbraucherarbeit in Deutschland gesetzt und die institutionelle Förderung für den vzbv erhöht.

Auf den folgenden Seiten können Sie einen Blick hinter die Kulissen der verbraucherpolitischen Arbeit werfen. Sie lernen die Themen und Erfolge des vzbv und die Köpfe des Verbands kennen. Mit dem vorliegenden Bericht legen wir Rechenschaft ab über unsere Arbeit der letzten Monate.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen Ihr



Lukas Siebenkotten

## 6 | Inhaltsverzeichnis



Digitales und  
Medien S.21



Gesundheit und Pflege S.37

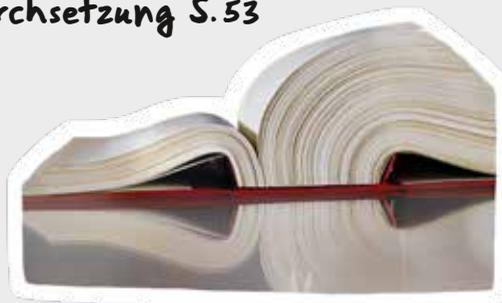
Lebensmittel S.43



Energie und  
Mobilität S.29



Rechts-  
durchsetzung S.53



Finanzen S.15



Recht und  
Internationales S.49

# JAHRESBERICHT 2014/2015

Berichtszeitraum April 2014 bis März 2015

---

<b>Grußwort</b> .....	<b>4</b>	<b>Kompetenzen stärken</b> .....	<b>59</b>
<b>Interview mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv</b> .....	<b>8</b>	<b>Rechenschaftsbericht</b> .....	<b>64</b>
<b>Marktwächter-Spezial</b> .....	<b>10</b>	Aufbau des vzbv.....	65
<b>Finanzen</b> .....	<b>15</b>	Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2014 .....	72
<b>Digitales und Medien</b> .....	<b>21</b>	<b>Ansprechpartner und Informationsangebote</b> .....	<b>74</b>
<b>Energie und Mobilität</b> .....	<b>29</b>	<b>Impressum</b> .....	<b>75</b>
Interview mit Ingmar Streese.....	33		
<b>Gesundheit und Pflege</b> .....	<b>37</b>		
<b>Lebensmittel</b> .....	<b>43</b>		
<b>Lebensmittel im Freihandel – TTIP</b> .....	<b>47</b>		
TTIP: Kommentar von Helga Springeneer.....	48		
<b>Recht und Internationales</b> .....	<b>49</b>		
<b>Rechtsdurchsetzung</b> .....	<b>53</b>		

Für alle Artikel in diesem Jahresbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.

# „KLARES BEKENNTNIS ZU HOHEN STANDARDS“

**Klaus Müller**, Vorstand des vzbv über sein erstes Jahr im vzbv und zwei Jahre Große Koalition



### Seit dem 1. Mai 2014 sind Sie Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Wie fällt Ihre Bilanz nach dem ersten Jahr im Amt aus?

Es war ein extrem vielseitiges Jahr. Die Fülle an Themen im politischen Berlin und auch in Brüssel, wo immer mehr Entscheidungen getroffen werden, ist beeindruckend. Wir haben es geschafft, der Stimme der Verbraucher bei wichtigen Themen Gehör zu verschaffen. Die Marktwächter für Finanzen und die Digitale Welt sind gestartet, das Kleinanlegerschutzgesetz hat den Bundestag passiert und beim Verbandsklagerecht gegen Datenschutzverstöße sind wir auf einem guten Weg.

### Welches Thema hat Sie persönlich im vergangenen Jahr besonders intensiv beschäftigt?

Ohne Frage TTIP. Schon in meiner ersten Arbeitswoche war das Freihandelsabkommen zwischen der EU und den USA Thema eines Treffens mit dem damaligen EU-Handelskommissar Karel De Gucht. Seit Mai 2014 sitze ich im TTIP-Beirat von Bundeswirtschaftsminister Sigmar Gabriel. Es ist angekommen, dass die Zivilgesellschaft bei diesem Thema einbezogen werden muss. Schließlich betrifft TTIP 800 Millionen Menschen. Sie erwarten, dass ihre Interessen als Verbraucher ernst genommen werden, und sie wollen eine Begründung, wie Handelspolitik dem Gemeinwohl dienen kann.

### Welche Chancen bietet TTIP für Verbraucherinnen und Verbraucher?

Freihandel kann Wohlstand fördern, Preise reduzieren und Fortschritte bringen. Entscheidend hierfür ist, dass sich EU und USA gemeinsam auf hohe Standards

einigen. Ein Beispiel ist das Thema Lebensmittelsicherheit. Hier gibt es auf beiden Seiten des Atlantiks sehr unterschiedliche, aber durchaus jeweils auch hohe Anforderungen. In Zeiten einer globalisierten Lebensmittelproduktion bietet TTIP die Möglichkeit, die europäischen und amerikanischen Schnellwarnsysteme besser zu verzahnen und Risiken frühzeitig zu erkennen. Aber es ist auch wichtig, rote Linien für die Ablehnung eines solchen Abkommens zu ziehen. Freihandel darf nicht auf Kosten von Mensch, Tier und Umwelt gehen.

### Ein weiteres Großprojekt ist die EU-Datenschutzverordnung. Seit mehreren Jahren schon wird darüber diskutiert. Was ist die Herausforderung?

Die aktuellen Vorgaben im Datenschutz stammen von 1995. Damals war das Internet noch nicht Teil unseres Alltags. An Smartphones oder Facebook und Co. war nicht zu denken. Mittlerweile können Unternehmen im Netz die Vorlieben, Einstellungen und Gewohnheiten der Nutzer systematisch sammeln und zu einem Profil zusammenfügen. Das kann für Verbraucher handfeste Nachteile bringen – etwa wenn die Kreditwürdigkeit oder der Beitrag für die Krankenversicherung davon abhängen. Die EU-Datenschutzverordnung muss ein Stoppschild setzen. Unternehmen sollten Daten nur mit Einwilligung der Nutzer sammeln und verarbeiten dürfen, und das nur zu klar definierten Zwecken.

### Stichwort Einwilligung: Gerade im digitalen Bereich umfassen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzbestimmungen oft unzählige Seiten. Ist die digitale Welt nutzerunfreundlich?

Das ist tatsächlich ein Problem. Selbst ich lese alle

AGB keineswegs immer ganz genau und bin damit in guter Gesellschaft. Jeder zweite Nutzer akzeptiert Online-AGB meistens oder sogar immer, ohne sie gelesen oder verstanden zu haben, wie eine von uns in Auftrag gegebene Umfrage ergab. Das zeigt, wie dringend nötig verständliche AGB und auch ein erweitertes Verbandsklagerecht sind. Der einzelne Verbraucher geht kaum wegen Datenschutzverstößen gegen internationale Konzerne vor. Ihm fehlen das Geld, die Zeit und die Nerven. Verbände müssen stellvertretend für Verbraucher klagen können. Das ist zu Recht eines der wichtigsten Vorhaben aus dem Koalitionsvertrag.

**Für die Große Koalition heißt es aktuell: Halbzeit. Wie bewerten Sie die ersten zwei Jahre?**

Schwarz-Rot ist mit wichtigen verbraucherpolitischen Akzenten im Koalitionsvertrag gestartet und hat einige Vorhaben bereits umgesetzt, zum Beispiel im Finanzbereich – ein wichtiges Signal in der Niedrigzinsphase. Die Versuchung für Anleger ist groß, auf Produkte auszuweichen, die etwas mehr Rendite versprechen, aber auch mit mehr Risiko verbunden sind. Der Finanzmarktwächter, der den Markt aus Verbrauchersicht beobachtet, und das Kleinanlegerschutzgesetz, das strengere Regeln für den Grauen Kapitalmarkt setzt, sind wichtige Schritte zu einem Mehr an Verbraucherschutz. Bei TTIP und der EU-Datenschutzverordnung aber erwarte ich von der Bundesregierung noch ein klares Bekenntnis zu hohen Standards, für das sie auch international eintritt. Und am Ziel sind wir auch bei der Energiewende noch nicht.

**Was ist aus Ihrer Sicht im Energiebereich noch zu tun?**

Die Strompreise sind nach wie vor hoch und belasten vor allem Geringverdiener. Die Politik muss dringend für Entlastung sorgen, zum Beispiel indem sie einen Teil der Energiewendekosten statt durch die Umlage über Steuern finanziert. Themen wie Netzausbau oder dezentrale Speicherung müssen in ein schlüssiges Gesamtkonzept integriert werden. Auch das ist bisher erst in Ansätzen erkennbar. Schließlich muss

die Energieeffizienz eine stärkere Rolle spielen. Hier leistet die Energieberatung der Verbraucherzentralen einen wichtigen Beitrag.

**Mit den Marktwächtern für Finanzen und die Digitale Welt wurde eines der zentralen Vorhaben des vzbv der vergangenen Jahre umgesetzt. Wie geht es jetzt weiter?**

Wir werden in diesem Jahr schon erste Marktbeobachtungen durchführen. Daneben wird es auch noch stark darum gehen, die Marktwächterstrukturen, Prozesse und Methoden aufzubauen. Dazu gehören zum Beispiel ein Frühwarnnetzwerk in den bundesweit 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen und ein Internetportal, auf dem Verbraucher Missstände online melden können. Und es muss natürlich das Personal eingestellt werden, das dafür sorgt, dass Verbraucherbeschwerden künftig systematisch erfasst und ausgewertet werden.

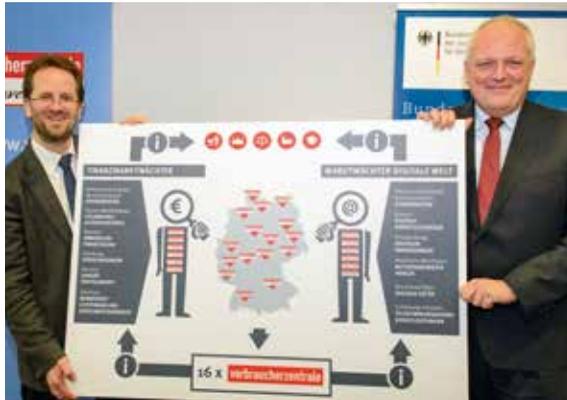
**Welche Bereiche schauen sich die Marktwächter zuerst an?**

Der Finanzmarktwächter wird sich unter anderem damit beschäftigen, wie transparent Banken und Sparkassen ihre Kunden über Dispokredite informieren. Im digitalen Bereich interessiert uns, welchen Nutzen Buchungs- und Vergleichsportale für Verbraucher haben. Denn sinnvoll sind sie nur dann, wenn Nutzer unabhängig davon, ob sie mit einem alten PC oder einem teuren neuen Tablet surfen, den günstigsten Preis für eine bestimmte Leistung ermitteln können. Das werden wir prüfen und erste Ergebnisse Ende des Jahres vorlegen.



## MARKTWÄCHTER-SPEZIAL

Ob Anlage- oder Kreditgeschäfte, Online-Einkäufe oder die Nutzung von sozialen Medien – für Verbraucher wird es immer schwieriger zu durchschauen, welche langfristigen Konsequenzen ihr Umgang mit Produkten des Finanzmarkts und des digitalen Markts hat. Mit dem Finanzmarktwächter und dem Marktwächter Digitale Welt baut der vzbv gemeinsam mit den Verbraucherzentralen deshalb ein Frühwarnsystem auf, um Missstände in diesen komplexen und intransparenten Märkten aufzudecken. Im Februar 2015 fiel der Startschuss für die neuen Projekte, nachdem das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) die Mittel für den Aufbau bereitgestellt hat. Die Handlungsfelder sind abgesteckt, die Aufgaben verteilt – jetzt können die Marktwächter loslegen.



Klaus Müller, Vorstand des vzbv, (links) und Ulrich Kelber, Parlamentarischer Staatssekretär im BMJV, (rechts) präsentierten auf der gemeinsamen Auftakt-Presskonferenz im Ministerium die Arbeit der Marktwächter.

## ••• DIE MARKTWÄCHTER – UNABHÄNGIGE BEOBACHTER

Marktbeobachtung in Deutschland war bislang sehr einseitig. Sie konzentrierte sich ausschließlich auf Entwicklungen der Anbieterseite. Es fehlte ein entscheidender Aspekt: der Blick auf das „reale“ Marktgeschehen, wie Verbraucher es erfahren. Statt nur zu schauen, welche Produkte etwa für die Altersvorsorge auf dem Markt angeboten werden, schauen die Marktwächter genauer hin: Welche Erfahrungen machen Verbraucher mit diesen Angeboten? Und bekommen alle Verbraucher Produkte, die sie beispielsweise für eine sichere Altersvorsorge tatsächlich benötigen?

Die wenigsten Verbraucher sind Finanzexperten oder digitale Pioniere. Dennoch bewegen sie sich in diesen komplexen und intransparenten Märkten. Das birgt Unsicherheiten und Gefahren. Als neues Frühwarnsystem nehmen der Finanzmarktwächter und der Marktwächter Digitale Welt zwei besonders kritische Märkte aus der Verbraucherperspektive unter die Lupe. Mit dieser Aufgabe hat das BMJV den vzbv und die Verbraucherzentralen beauftragt und fördert die

Aufbauphase der Projekte mit 5,6 Millionen Euro im Jahr vorerst bis Ende 2017.

## ••• VERBRAUCHER IM DIGITALEN MARKT

Alltägliche Handlungen verlagern sich zunehmend ins Internet: Einkaufen, Verträge abschließen, Musik hören, mit Freunden und Familie in Kontakt bleiben. Vernetzte Autos sammeln Daten über das Fahrverhalten, das Smartphone zählt die Schritte mit, intelligente Stromzähler wissen, wann Verbraucher zu Hause sind und wann nicht – die Digitalisierung schreitet in hohem Tempo voran und bringt fast täglich neue und innovative Angebote auf den Markt. Aber: Diese hohe Dynamik im digitalen Markt erschwert auch den Verbraucherschutz. Das Recht aus der analogen Welt passt nicht mehr auf die technischen Möglichkeiten der digitalen Welt und stellt Verbraucher vor Herausforderungen: Insbesondere die Intransparenz digitaler Geschäftsmodelle und komplexer technischer Systeme der Datenverarbeitung führen dazu, dass sich Verbraucher zunehmend nicht selbstbestimmt im digitalen Markt bewegen können.

Hier wird der Marktwächter Digitale Welt aktiv, indem er fünf Handlungsfelder unter die Lupe nimmt:

- **digitale Dienstleistungen**, wie Preisvergleichs- und Bewertungsportale, Partnerbörsen und Online-Speicherdienste
- **digitaler Wareneinkauf**, wie Shopping im Internet, per Mobilgerät oder per App, Online-Lebensmittelhandel
- **nutzergenerierte Inhalte**, wie soziale Netzwerke, Blogs, Foren, Messenger, Apps und Fitnessarmbänder
- **digitale Güter**, wie E-Books, MP3s, Apps, Spiele
- **Telekommunikationsdienstleistungen**, wie Festnetz, Mobilfunk, Internetanbieter, Bandbreitenleistung



### VERBRAUCHER IM FINANZMARKT

Finanzplanung ist Lebensplanung: Verbraucher nutzen Konsumenten- und Immobilienkredite, sorgen fürs Alter vor und sichern sich gegen Risiken ab. Sie halten 90 Millionen Lebensversicherungs- und 16 Millionen Riester-Verträge. Insgesamt verfügen Verbraucher über Kredite in Höhe von 1,5 Billionen Euro. Ihr Geldvermögen beläuft sich auf fünf Billionen Euro. Aber: Verbraucher bewegen sich häufig nicht auf Augenhöhe mit den Anbietern von Finanzdienstleistungen. Viel zu oft schließen sie deshalb Verträge ab, die nicht zu ihrer Lebenssituation passen.

Der Finanzmarktwächter soll helfen, das zu ändern, und nimmt dafür fünf Handlungsfelder des Finanzmarkts genauer in den Blick:

- **Geldanlage/Altersvorsorge**, zum Beispiel Riester-Rente und Rürup-Rente; Geldanlageprodukte, wie Aktienfonds und Zertifikate
- **Immobilienfinanzierung**, zum Beispiel Annuitätendarlehen und Bausparverträge



*Heiko Maas, Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz, sagte zum Start der Marktwächter: „Die Marktwächter stärken den Verbraucherschutz in Deutschland. Sie nehmen das reale Marktgeschehen in den Blick. Empirisch gewonnene Erkenntnisse helfen dabei, Verbraucher zielgenauer und schneller vor Fehlentwicklungen oder dubiosen Angeboten zu schützen. Wir werden damit in Zukunft ‚schwarze Schafe‘ auf den Märkten schneller identifizieren.“*

- **Versicherungen**, zum Beispiel Lebensversicherungen, Hausratversicherungen und private Krankenversicherung
- **Grauer Kapitalmarkt**, zum Beispiel Nachrangdarlehen, stille Beteiligungen und Genussrechte
- **Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite**, zum Beispiel Girokonten, Kreditkarten und Verbraucherkredite



### ANLAGE- UND VORSORGE-PRODUKTE SIND NICHT BEDARFSGERECHT

Im Rahmen des Vorprojekts für den Finanzmarktwächter führte der vzbv eine Modelluntersuchung zu den Themen Geldanlage und private Altersvorsorge durch. Dabei wurden über 600 Beratungen aus sechs Verbraucherzentralen ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen: Verbraucher sind nicht bedarfsgerecht mit Anlage- und Vorsorgeprodukten ausgestattet. Knapp jedes zweite in der Vergangenheit erworbene Anlageprodukt war zum Zeitpunkt der Bewertung entweder zu teuer, zu wenig rentabel, zu unflexibel oder zu riskant. Auf den Verbraucher bezogen besaßen acht von zehn Haushalten mindestens ein nicht bedarfsgerechtes Anlageprodukt.



### ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

Die Marktwächter sind ein Seismograf für strukturelle Missstände in den beobachteten Märkten. Gemäß dem neuen Marktwächterprinzip Erkennen – Informieren – Handeln ist es das Ziel dieser neuen Instrumente, systematisch empirische Erkenntnisse über die Lage und Probleme der Verbraucher am Finanzmarkt und in der digitalen Welt zu gewinnen und diese anschließend unter anderem Aufsichts- und Regulierungsbehörden für ihre Arbeit zur Verfügung zu stellen.

Grundlage für die verbraucherorientierte Marktbeobachtung sind Beratungsfälle der 16 Verbraucherzentralen mit ihren knapp 200 Beratungsstellen in Deutschland. So erhalten die Marktwächter Hinweise auf reale Probleme in den beobachteten Märkten. Erhalten Verbraucher immer die Leistung, die ihnen versprochen wird, wenn sie Verträge im Internet abschließen? Welche Anbieter missachten Datenschutzvorgaben? Bei welchen Finanzgeschäften gibt es Auffälligkeiten? Diese und viele weitere Fälle, Hinweise und Indikatoren auf gesetzwidriges oder fragwürdiges Verhalten werden durch die Marktwächter erfasst, ausgewertet und durch ein Frühwarnnetzwerk sichtbar gemacht.

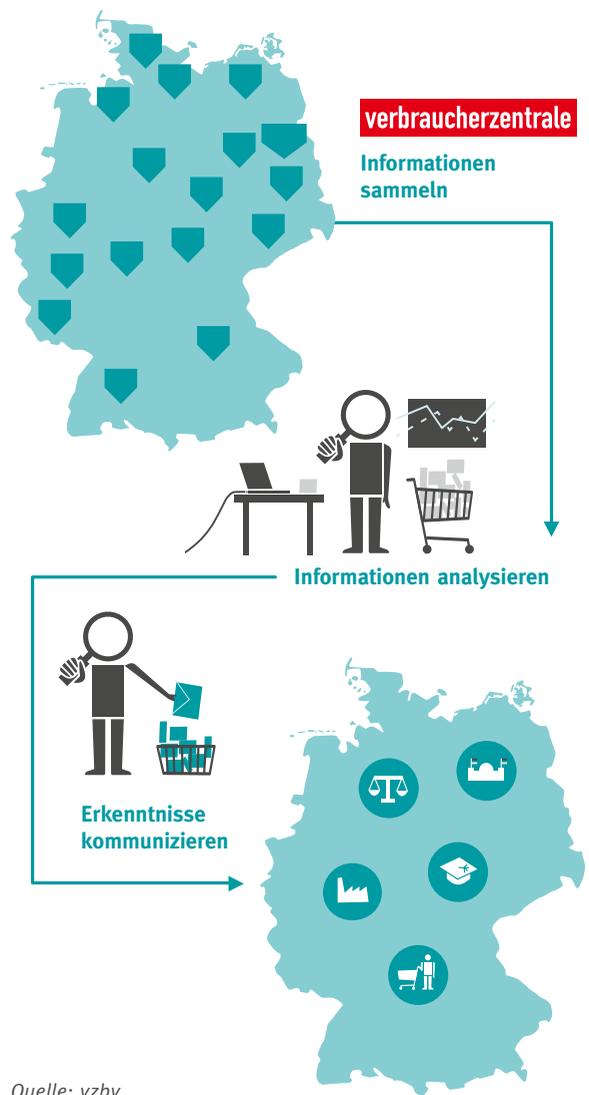
Je nach Erkenntnisstand der Marktwächter informieren diese anschließend Verbraucher, Politik, Aufsichtsbehörden wie zum Beispiel die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), die Bundesnetzagentur, das Bundeskartellamt und die Datenaufsichtsbehörde oder andere relevante Akteure. Zudem können auch Warnhinweise ausgesprochen werden, die alle Verbraucherzentralen in ihre Aufklärungs- und Beratungsarbeit aufnehmen. Liegt rechtswidriges Anbieterverhalten vor, wenden sich die Marktwächter an die Öffentlichkeit und werden im Rahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung für Verbraucher tätig. Die Marktwächter sind neue Schnittstellen, die die Kooperation und Kommunikation unterschiedlicher Akteure fördern und damit die Arbeit von Aufsichts- und Regulierungsbehörden unterstützen.

### MARKTWÄCHTER UND BETEILIGUNG

Durch ihre Arbeit werden die Marktwächter zu einem zentralen Knotenpunkt zwischen Verbrauchern und zuständigen Behörden sowie Institutionen. Sie zeichnen sich durch ein hohes Maß an Beteiligungsmöglichkeiten aus: Neben Expertengesprächen oder Anbieterdialogen stehen die Marktwächter über eigene Beiräte mit Mitgliedern aus Verwaltung, Politik und Wissenschaft sowie der Zivilgesellschaft in Kontakt.

Für Verbraucher bauen die Marktwächter ein Internetportal auf. Es dient vor allem Bürgern, die bislang nicht in einem Beratungskontext mit den Verbraucherzentralen standen, und schafft interaktive Informations-, Beteiligungs-, Dialog- und Diskussionsmöglichkeiten.

### Arbeitsweise der Marktwächter



Quelle: vzbv

## Finanzmarktwächter und Marktwächter Digitale Welt

An der Datenerhebung für die Marktbeobachtung sind alle 16 Verbraucherzentralen beteiligt. Vertiefende Analysen werden in Federführung der Schwerpunktverbraucherzentralen durchgeführt. Das sind insgesamt zehn fachlich spezialisierte Verbraucherzentralen. Davon sind jeweils fünf für den Finanzmarktwächter und fünf für den Marktwächter Digitale Welt tätig. Der vzbv übernimmt die Gesamtkoordination und Qualitätssicherung der beiden Marktwächter.

### FINANZMARKTWÄCHTER



### MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

**Verbraucherzentrale Bundesverband:**  
KOORDINATION

**Verbraucherzentrale Baden-Württemberg:**  
GELDANLAGE/  
ALTERSVORSORGE

**Verbraucherzentrale Bremen:**  
IMMOBILIEN-  
FINANZIERUNG

**Verbraucherzentrale Hamburg:**  
VERSICHERUNGEN

**Verbraucherzentrale Hessen:**  
GRAUER  
KAPITALMARKT

**Verbraucherzentrale Sachsen:**  
BANKDIENST-  
LEISTUNGEN UND  
KONSUMENTENKREDITE

**Verbraucherzentrale Bundesverband:**  
KOORDINATION

**Verbraucherzentrale Bayern:**  
DIGITALE  
DIENSTLEISTUNGEN

**Verbraucherzentrale Brandenburg:**  
DIGITALER  
WARENEINKAUF

**Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen:**  
NUTZERGENERIERTE  
INHALTE

**Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz:**  
DIGITALE GÜTER

**Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein:**  
TELEKOMMUNIKATIONS-  
DIENSTLEISTUNGEN





»Die Vermittlung von Finanzprodukten benötigt klare Regeln und funktionierende Kontrollen. Verbrauchern müssen passende und gute Finanzprodukte empfohlen werden.«

Dorothea Mohn,  
Leiterin Team Finanzen

## FINANZEN

Ob Hauskauf, Kontoeröffnung oder der Wechsel in den Ruhestand sein, denn sie ist gleichzeitig Lebensplanung. Der vzbv setzt sich der Finanzvermittlung ein. Denn: Eine gute Beratung ist wichtig, stellen ein Hindernis für eine unabhängige Beratung für Finanzprodukte. Höhe Gebühren und Dispozinsen können Verbraucher richtig einschätzen. Verbraucherschutz am Grauen Kapitalmarkt wurden mit einer Studie in den Jahren 2014/15 erreicht.





## FINANZEN

Ob Hauskauf, Kontoeröffnung oder der Wechsel in den Ruhestand – die Planung der Finanzen will durchdacht sein, denn sie ist gleichzeitig Lebensplanung. Der vzbv setzt sich für eine verbrauchergerechte Regulierung der Finanzvermittlung ein. Denn: Eine gute Beratung ist wichtig, aber nicht selbstverständlich. Provisionen stellen ein Hindernis für eine unabhängige Beratung für Finanzprodukte und Versicherungen dar. Auch überhöhte Gebühren und Dispozinsen können Verbraucher richtig Geld kosten. Wichtige Schritte zum besseren Verbraucherschutz am Grauen Kapitalmarkt wurden mit einer Reihe von Informationspflichten für diese Anlagen erreicht.

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



### DER FINANZMARKTWÄCHTER KOMMT

Im Februar 2015 startete der Finanzmarktwächter als gemeinsames Projekt des vzbv und der Verbraucherzentralen. Das Projekt wird – ebenso wie der Marktwächter Digitale Welt – vom BMJV gefördert. Mehr dazu auf Seite 12.



### GRAUER KAPITALMARKT WIRD STÄRKER GEREGLT

Das Kleinanlegerschutzgesetz soll Verbraucher besser vor kaum regulierten Vermögensanlagen wie Genussrechten, Namensschuldverschreibungen oder geschlossenen Beteiligungen schützen. Der vzbv hat lange für eine bessere Regulierung dieser riskanten Anlageprodukte gekämpft, jetzt kommen zumindest strengere Informationspflichten für Anbieter.



### VERBRAUCHERSCHUTZ WIRD AUFSICHTSZIEL

Die BaFin soll künftig bei der laufenden Kontrolle der Finanzmärkte den Schutz der Verbraucher berücksichtigen. Der vzbv fordert seit Jahren, dass der Verbraucherschutz neben der Solvenz- und Marktaufsicht gleichberechtigtes Aufsichtsziel wird, und macht deutlich, dass transparente Verbraucherinformationen allein nicht ausreichen.



### KEINE AUSNAHMEN AUF DEM GRAUEN KAPITALMARKT

Investitionen in Windparks, Containerschiffe oder Immobilien: Der Graue Kapitalmarkt umfasst Finanzanlagen, die zwar legal sind, aber keiner staatlichen Kontrolle unterliegen. Um Verbraucher vor kaum regulierten Finanzprodukten wie Genussrechten (Beteiligungen am Erfolg von Unternehmen) und geschlossenen Fonds zu schützen, hat die Bundesregierung im November 2014 einen Entwurf für das Kleinanlegerschutzgesetz vorgelegt, das im April 2015 vom Bundestag verabschiedet wurde: Demnach dürfen Vermögensanlagen künftig nur dann angeboten werden, wenn der Anbieter wichtige Informationen über sich und sein Vorhaben offenlegt. Dabei müssen die wirtschaftlichen Risiken klar erkennbar sein. Alle Vermögensanlagen sollen grundsätzlich einer Prospektspflicht unterliegen. Der vzbv fordert weitergehende Regelungen:

- **Werbebeschränkung greift zu kurz**

Während ursprünglich eine klare Begrenzung der Werbung auf Wirtschaftsmedien vorgesehen war und im sonstigen öffentlichen Raum verboten werden sollte, ist Werbung weiterhin uneingeschränkt erlaubt. Da Vermögensanlagen kaum für die Altersvorsorge und den Vermögensaufbau geeignet sind, tritt der vzbv weiterhin für ein generelles Verbot des aktiven Vertriebs von Graumarktprodukten ein.

- **Crowdfunding: Ausnahme nur bei gedeckelter Anlagesumme**

Für Crowdfunding ist eine Ausnahme von der Informations- und Prospektspflicht vorgesehen. Da es sich dabei um hochspekulative Anlagen mit hohem Verlustrisiko für Verbraucher handelt, kritisiert der vzbv die großzügige Sonderbehandlung. Aus Sicht des vzbv sind Ausnahmen nur dort zu gewähren, wo das einzelwirtschaftliche Risiko klar begrenzt bleibt. Die Ausnahme von der Prospektspflicht sollte nur bei Anlagesummen bis 1.000 Euro pro Anleger gelten.

- **Finanzanlagenvermittler müssen unter die Aufsicht der BaFin**

Der vzbv und die Deutsche Kreditwirtschaft (DK) fordern gemeinsam, dass alle Akteure des Grauen

Kapitalmarkts uneingeschränkt unter die Aufsicht der BaFin gestellt werden. Eine fachlich auf den Finanzmarkt ausgerichtete und zentral gesteuerte Aufsicht ist die Grundvoraussetzung für einen effektiven Schutz der Anleger.

## § RISIKO MUSS BENANNT WERDEN

Wer eine riskante Kapitalanlage anbietet, darf diesen Umstand nicht verharmlosen und Vorteile einseitig darstellen. Das hat das Oberlandesgericht Nürnberg im April 2014 nach einer Klage des vzbv gegen die Umweltbank entschieden. Diese hatte auf ihrer Internetseite Genussscheine eines niedersächsischen Solarparks mit zwei konkreten Vorteilen angeboten. Über die Risiken wurde nur knapp und sehr allgemein Auskunft gegeben. Die Richter stellten klar: Nach dem Wertpapierhandelsgesetz muss die Produktinformation zu einer Geldanlage eindeutig und ausgewogen sein. (Az. 3 U 2124/13)

## PROVISIONSVERBOT: EU-FINANZMARKTRICHTLINIE NACHJUSTIEREN

Die Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) hat im Juli 2014 einen Vorschlag zur technischen Umsetzung der revidierten EU-Finanzmarktrichtlinie MiFID 2 vorgelegt. Ein wichtiger Bestandteil der überarbeiteten Regelungen ist ein partielles Provisionsverbot: Unabhängigen Finanzvermittlern soll die Annahme von Provisionen verboten werden. Als unabhängig gilt laut Richtlinie, wer seinen Kunden eine ausreichend breite Produktpalette anbietet. Finanzvermittler, die nicht als unabhängig gelten, dürfen weiter Provisionen annehmen, wenn „Provisionen die Qualität der Beratung erhöhen“. Der vzbv kritisiert die unzureichenden Anforderungen, um die verbesserte Qualität der Beratung zu rechtfertigen, und fordert entsprechende Nachbesserungen.

## Finanzberatung verbessern: Provisionen verbieten

Der vzbv setzt sich für ein Verbot von Provisionen bei der Vermittlung von Finanzprodukten, wie kapitalansparenden Versicherungen, Immobilienfinanzierungen und Finanzanlagen ein. Provisionen erzeugen einen Interessenkonflikt: Verbraucher bekommen häufig nicht das Produkt, das sie benötigen – sondern das, mit dem der Vermittler das meiste Geld verdient.

### So funktioniert die Provisionsberatung:

Vermittler verkaufen Produkte bestimmter Anbieter und erhalten dafür Provisionen von den Unternehmen. Für Verbraucher erscheint die Beratung kostenfrei – dabei sind die Provisionen in die Produkte eingepreist.



### So funktioniert die Honorarberatung:

Honorarberater beschäftigen sich mit der finanziellen Situation der Verbraucher und entwickeln passende Lösungen. Verbraucher zahlen für die Beratung ein Honorar. Die Berater sind von den Anbietern unabhängig.



! Die Honorarberatung orientiert sich am Finanzbedarf der Verbraucher und ist bei langfristigen Verträgen meist günstiger.

Quelle: vzbv

## LEBENSVERSICHERUNGEN: KEINE TRANSPARENZ IN SICHT

Entgegen ursprünglichen Vorschlägen werden Verbraucher auch künftig nicht erfahren, wie hoch die Beraterprovisionen für Lebensversicherungen sind. Im Juli 2014 hat der Bundestag das Lebensversicherungs-Reformgesetz (LVRG) beschlossen. Provisionen müssen demnach nicht offengelegt werden. Stattdessen soll zukünftig eine Kennziffer ausgewiesen werden, die die Minderung der Rendite durch die Gesamtkosten abbildet. Ein fairer Wettbewerb zwischen Provisions- und Honorarberatern ist nach diesem Beschluss in weite Ferne gerückt.

Im Versicherungsvertrieb wird ausdrücklich mit einer Beratungsleistung geworben, die Provisionen werden explizit als Gegenleistung für die erfolgte Beratung gerechtfertigt. Der vzbv fordert, dass Verbraucher erfahren müssen, wie viel Geld sie für die Beratungsleistung in Form der versteckten Provisionen bezahlen. Ist der Preis bekannt, können Verbraucher entscheiden, ob die Beratungsleistung für den Preis angemessen ist. Erst so kann ein Wettbewerb zwischen Provisions- und Honorarberatung entstehen.

## EINHEITLICHE REGELN FÜR DEN VER- SICHERUNGSVERTRIEB IN EUROPA

Im Februar 2015 haben die Trilogverhandlungen zwischen der EU-Kommission, dem Rat der Europäischen Union und dem Europäischen Parlament zur Versicherungsvertriebsrichtlinie begonnen. Mit dieser Richtlinie sollen einheitliche Rahmenbedingungen für den Vertrieb von Versicherungen in der EU geschaffen werden. Die wichtigsten Ziele für Verbraucherschützer: Das Niveau des Verbraucherschutzes darf nicht länger vom Vertriebsweg abhängen. Egal, wo und wann Verbraucher Versicherungen abschließen, müssen sie ausreichend informiert werden. Provisionen müssen in Euro und Cent offengelegt werden.

Kritisch aus Sicht des vzbv sind sogenannte „Small Insurances“. Diese auch Annexversicherungen genannten Policen decken kleinere Risiken ab, meist im Zusammenhang mit dem Kauf von Elektrogeräten oder Dienstleistungen. Beim Kauf eines neuen Handys wird die passende Versicherung gleich mit angeboten. Verbraucher geraten unerwartet in ein weiteres Verkaufsgespräch zur angebotenen Versicherung, ohne dass ihnen Vergleichsangebote vorliegen. Um Fehlabschlüsse zu vermeiden, müssen auch bei einfachen Versicherungsprodukten Schutzmechanismen greifen und Verbraucher ein Mindestmaß an qualifizierter Beratung erhalten.

Der vzbv fordert, beim Vertrieb sämtlicher Versicherungsprodukte die Provision offenzulegen. Nach dem Scheitern der Transparenzoffensive bei Lebensversicherungen in Deutschland wird die EU-Richtlinie noch wichtiger.



*Gemeinsame Veranstaltung der Verbraucherzentrale Bremen und des vzbv „Geld rettet die Welt?“ am 27. Februar 2015 in Berlin: (v.l.n.r.) Karsten Wenzlaff, Deutscher Crowdsourcing Verband e.V.; Lars Gatschke, vzbv; Dr. Gerhard Schick MdB, Bündnis 90/Die Grünen; Dr. Tanja Busse, Moderatorin; Tobias Siesmayer, Büro Dr. Frank Steffel MdB, CDU; Mathias Fiedler, Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e.V., diskutierten über ethisch-ökologische Geldanlagen.*

## KOSTENFALLE IMMOBILIENKREDIT

Wohneigentum liegt im Trend, und das nicht ohne Grund. Durch niedrige Zinsen ist eine Immobilienfinanzierung so günstig wie nie. Die Darlehen zur Finanzierung von Haus oder Wohnung sind für Verbraucher besonders langfristige Verträge mit hohen Verbindlichkeiten. Aber nicht nur das: Wer vorzeitig aus Kreditverträgen für Immobilien aussteigen muss, kann kräftig draufzahlen. Kreditinstitute dürfen Sonderzahlungen fordern – die Vorfälligkeitsentschädigung. Eine Auswertung des vzbv und der Verbraucherzentralen im Juli 2014 zeigte: Die Schadensersatzforderungen schießen in die Höhe. Gleichzeitig erwiesen sich gut zwei Drittel der Entschädigungsabrechnungen zum Nachteil der Verbraucher als falsch abgerechnet. Schuld an der Höhe der Entschädigungen sind die stark gefallen Markt-zinsen. Verantwortlich für die gravierenden Abrechnungsdifferenzen sind aber die undurchsichtigen Rechenwege, die einige Banken wählen. Dabei verwenden Banken Parameter, die nur ihnen selbst bekannt sind und die niemand überprüfen kann. Hinzu kommen klare Fehler, wie das Außerachtlassen von vorher vereinbarten kostenfreien Rückzahlungsrechten (Sondertilgungsrechten).

Im Februar 2015 hat das BMJV einen Referentenentwurf für die Umsetzung der EU-Wohnimmobilienrichtlinie vorgelegt. Ein Konzept für den Umgang mit den Vorfälligkeitsentschädigungen fehlt darin. Der vzbv hat ein neues Konzept für den Vorfälligkeitsausgleich entwickelt und fordert: Die Regeln für die Berechnung von Vorfälligkeitsentschädigungen müssen gesetzlich standardisiert werden und eindeutig, transparent und fair sein. Je nach Zinsentwicklung machen Kreditgeber bei vorzeitiger Rückzahlung aber auch Gewinn. Statt einer einseitigen Ersatzpflicht der Verbraucher ist eine Ausgleichsregelung erforderlich, die Gewinne der Kreditgeber dem Verbraucher umgekehrt auch gutrechnet. Um Überforderungen bei starkem Markt-zinsabfall zu verhindern, sollte die Ausgleichspflicht auf höchstens fünf Prozent des vorzeitig zurückzahlenden Kredits gedeckelt werden. Die Vorschläge

wurden auf der Basis einer Erhebung und einer Studie dahingehend entwickelt, dass von ihnen keine nachteiligen Änderungen beim in Deutschland üblichen Festzinsdarlehensmarkt zu erwarten sind.

## VERZICHT AUF NEGATIVE EINLAGEZINSEN

Die Europäische Zentralbank (EZB) hat Anfang Juni 2014 erstmals in ihrer Geschichte einen Einlagezins von minus 0,1 Prozent beschlossen. Banken müssen seitdem dafür zahlen, wenn sie Geld bei der EZB parken, anstatt es an Unternehmen zu verleihen. Der vzbv warnt davor, diese Kosten an die Verbraucher weiterzugeben. Bei bestehenden Konten wären Negativzinsen entsprechend der rechtlichen und ökonomischen Bewertung des vzbv unzulässig. Bei Neuverträgen könnten Negativzinsen hingegen vereinbart werden. Für Verbraucher wäre es allerdings irreführend, wenn sie dafür zahlen müssten, dass Geld auf ihrem Konto liegt und dann noch von Sparkonten gesprochen wird.

## Vorfälligkeitsentschädigungen steigen

Verbraucher, die vorzeitig aus einem Immobilienkredit aussteigen, müssen immer mehr zahlen.



Quelle: Marktuntersuchung der Verbraucherzentralen und des vzbv zu Vorfälligkeitsentschädigungen, Juli 2014



### DISPOKREDIT – ZINSDECKEL LÄSST WEITER AUF SICH WARTEN

Trotz historischen Zinstiefs haben nur ein Sechstel aller Kreditinstitute ihre Dispo- und Überziehungszinsen gesenkt. Bei den meisten liegt er weiterhin im zweistelligen Bereich. Viele Banken veröffentlichen ihre Zinskonditionen nicht im Internet. Das zeigt eine im September 2014 veröffentlichte Untersuchung von Finanztest. Eine Zinsanpassung über den Preiswettbewerb beim Dispozins findet nicht statt. Der vzbv spricht sich für mehr Transparenz am Markt sowie einen gesetzlichen Zinsdeckel aus, um das überhöhte Zinsniveau zu reduzieren. Die Obergrenze soll bei einem Sockelzins von sieben Prozent plus Dreimonats-Euribor als variablem Geldmarktzinssatz liegen. Die im Gesetzentwurf des BMJV vorgesehene Beratungspflicht von Banken, wenn Verbraucher ihr Konto dauerhaft oder in großem Umfang überzogen haben, schützt Verbraucher nicht ausreichend, weil sie das Problem des mangelnden Preiswettbewerbs nicht wettmachen kann. Wichtig ist, dass zumindest der Fehlanreiz für Banken abgeschafft wird, noch höhere Zinsen auf die geduldete Überziehung zu verlangen. Auch muss verhindert werden, dass Verbraucher handlungsunfähig werden, wenn der Dispokredit gekündigt wird. Schließlich ist eine Mindestrückzahlungsfrist wichtig, um den Dispokredit umschulden zu können.

Die Verbraucherschutzministerkonferenz hatte im Mai 2014 beschlossen, dass die Höhe der Dispozinsen durch eine Deckelung begrenzt werden soll, wenn die Finanzinstitute diese bis Ende des Jahres nicht selbst gesenkt haben. Obwohl das Zinsniveau weiter hoch ist, fehlt bis heute eine allgemeine Obergrenze für Dispozinsen.



### SITTENWIDRIG: PAUSCHALE FÜR GEDULDETE KONTOÜBERZIEHUNG

Die Deutsche Bank darf keinen Mindestbetrag von 6,90 Euro von Kunden fordern, die ihr Konto nur um ein paar Euro oder kurzfristig überziehen. Die Pauschale

sei sittenwidrig, weil sie bei einer geringfügigen und geduldeten Überziehung „außerhalb jedes Verhältnisses von Leistung und Gegenleistung“ steht. Dieses Urteil fällt das Oberlandesgericht Frankfurt am Main im Dezember 2014 nach einer Klage des vzbv. Die Revision steht aber noch aus. (Az. 1 U 170/13)



### RECHTSFORTENTWICKLUNG DURCH VZBV-KLAGE BEIM KONTO-PFÄNDUNGSSCHUTZ

Banken dürfen nicht vorschreiben, dass die Rückwandlung eines Pfändungsschutzkontos (P-Konto) nur in ein Konto auf Guthabenbasis möglich ist. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) nach einer Klage des vzbv gegen die Commerzbank entschieden. Zudem stellte das höchste deutsche Zivilgericht klar, dass Verbraucher auf jeden Fall ein Recht haben, wieder zu einem Konto ohne Pfändungsschutz zurückzuwechseln. Der Gesetzgeber hatte dies nicht explizit geregelt. Eine fehlende Rückkehrmöglichkeit nach Beendigung der Pfändungslage würde Verbraucher aber so benachteiligen, dass der Zugang zum Pfändungsschutz unzulässig erschwert würde, befanden die Bundesrichter. (Az. XI ZR 187/13)



### GEBÜHR FÜR GUTHABENÜBERTRAGUNG IST UNZULÄSSIG

Die Sparkasse Jena-Saale-Holzland darf keine Gebühr dafür verlangen, wenn bei einem Bankwechsel Restguthaben auf das neue Girokonto übertragen wird. Das hat das Thüringer Oberlandesgericht im Dezember 2014 nach einer Klage des vzbv entschieden. (Az. 1 U 541/14 – nicht rechtskräftig)



### ALLE URTEILE ZU DEN VERFAHREN DES VZBV IM INTERNET



[www.vzbv.de/themen/rechtsdurchsetzung/urteile](http://www.vzbv.de/themen/rechtsdurchsetzung/urteile)





Netzneutralität  
Datenschutz

»Die Rechte von Verbrauchern in der digitalen Welt dürfen nicht den Unternehmensinteressen zum Opfer fallen.«

Lenz Queckenstedt,  
Leiter Team  
Digitales und Medien



## DIGITALES UND MEDIEN

Die Möglichkeiten der Digitalisierung bereichern den Verbrauchern. Im rechtlichen Rahmen mit den technologischen Entwicklungen und im Rahmen der EU-Datenschutzverordnung kämpft der vzbv für eine neue Regelung zur Einwilligung in die Datensammlung und -verarbeitung. Er will die Kontrolle über seinen Datenschatten zurückgewinnen. Netzneutralität ist verankert und der Missbrauch von Marktmacht durch digitale Plattformen ist zusammengefasst, aber Telefonieren aus dem Ausland kostet immer noch zu viel.



## DIGITALES UND MEDIEN

Die Möglichkeiten der Digitalisierung bereichern den Verbraucheralltag. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass der rechtliche Rahmen mit den technologischen Entwicklungen und gesellschaftlichen Veränderungen Schritt hält. Im Rahmen der EU-Datenschutzverordnung kämpft der vzbv für eine Beschränkung der Profilbildung und eine klare Regelung zur Einwilligung in die Datensammlung und -verarbeitung. Der „gläserne Verbraucher“ muss die Kontrolle über seinen Datenschatten zurückgewinnen. Netzneutralität muss als Grundsatz der digitalen Gesellschaft verankert und der Missbrauch von Marktmacht durch digitale Plattformen verhindert werden. Europa wächst zusammen, aber Telefonieren aus dem Ausland kostet immer noch zu viel: Roaming muss abgeschafft werden.

# DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



## VERBANDSKLAGEBEFUGNIS SOLL ERWEITERT WERDEN

Die Bundesregierung hat im März 2015 mit einem Entwurf zur Reform des Unterlassungsklagegesetzes den ersten Schritt zu mehr Verbraucherschutz in der digitalen Welt gemacht. Der vzbv kämpft seit Jahren für eine erweiterte Klagebefugnis von Verbraucherorganisationen bei Verstößen gegen Datenschutzvorschriften, die Verbraucherrechte betreffen.



## WAHLFREIHEIT BEI ENDGERÄTEN

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) will den Routerzwang abschaffen. Verbraucher hätten künftig die Freiheit zu wählen, welche Endgeräte sie an die Telefon- oder Kabeldose anschließen. Dafür hat sich der vzbv eingesetzt und fordert zudem die Herausgabe aller Zugangsdaten von Netzanbietern.



## #MACHTSGUT-KAMPAGNE INFORMIERT ÜBER DIGITALEN NACHLASS

Menschen hinterlassen im Internet Spuren, die über den Tod hinaus sichtbar sind. Das stellt Hinterbliebene vor Probleme. #machtsgut, die Kampagne von Surfer haben Rechte, klärt zum digitalen Nachlass auf und hat das Thema bei Medien und Politik erfolgreich auf die Agenda gesetzt.



## AUSVERKAUF DES DATENSCHUTZES DROHT

Die Verhandlungen im Rat der Europäischen Union zur neuen EU-Datenschutzverordnung geben aus Sicht des vzbv Anlass zur Sorge. Nachdem das Europäische Parlament im März 2014 einen guten Entwurf der Verordnung verabschiedet hatte, sind verbraucherfreundliche Regelungen während der Verhandlungen im Rat der Europäischen Union immer weiter verwässert worden. Bekannt gewordene Vorschläge der Mitgliedsstaaten machen deutlich: Geplante Neuerungen fallen sogar hinter die bestehende europäische Datenschutzrichtlinie und bisherige Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes zurück und stehen im Widerspruch zur EU-Grundrechte-Charta. Beispielsweise sollen die Prinzipien der Zweckbindung und der Datensparsamkeit aufgeweicht werden. Das kommt einem Ausverkauf des Datenschutzes gleich.

Die Zweckbindung schreibt vor, dass Daten nur zu vorher festgelegten Zwecken verarbeitet werden dürfen. Nun soll der Verarbeitungszweck im Nachhinein – etwa auf Basis eines „berechtigten“ Unternehmensinteresses – geändert werden können. Mehr noch: Ist



*... erkennt, dass es keine belanglosen Daten gibt. Mit dieser Kampagne hat der vzbv im November 2014 auf die Gefahren der Profilbildung hingewiesen. Scheinbar belanglose Daten lassen sich zu einem Persönlichkeitsprofil kombinieren.*

heute vorgegeben, nur so viele personenbezogene Daten zu sammeln wie für die jeweilige Anwendung unbedingt notwendig, soll Datenverarbeitung bald lediglich „nicht exzessiv“ sein. Somit können Verbraucher die Verwendung und Weitergabe ihrer Daten nicht mehr kontrollieren. Der vzbv fordert für ein hohes Datenschutzniveau:

- Eine ausufernde Auswertung von Daten durch Internet- und Werbewirtschaft, von Versicherungen und Banken ist inakzeptabel. Es muss klare

Regeln geben, die Verbraucher vor Persönlichkeitsprofilbildung schützen.

- Profilbildung darf nur in engen Grenzen sowie für klar definierte Zwecke erlaubt sein. Verbraucher müssen ausdrücklich einwilligen.
- Ein besonderer Schutz gilt Kindern: Die Schranken für die Datenerhebung von Minderjährigen dürfen auch dann nicht aufgehoben werden, wenn diese ihre Einwilligung dazu gegeben haben.

**78%**

der Verbraucher empfinden den Einfluss des Internets auf ihr Leben als positiv. Fast ebenso viele sehen aber Defizite im Datenschutz.

**WWW**

### Alle Daten sind schützenswert

Verbraucher unterscheiden nicht zwischen schützenswerten und weniger schützenswerten Daten.



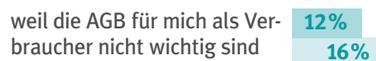
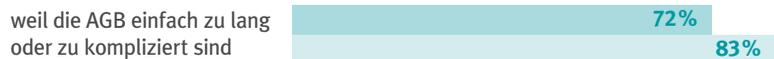
### AGB sind zu lang und unverständlich

**53%**

akzeptieren Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) immer oder meistens, ohne sie gelesen zu haben.



Verbraucher stimmen AGB ungelesen zu,



■ Alle Altersgruppen    ■ 18- bis 29-Jährige

*Nichts davon: vier Prozent (vier Prozent);  
Weiß nicht, keine Angabe: drei Prozent (null Prozent)*

Quelle: TNS Emnid, repräsentative Befragung, Oktober 2014, im Auftrag des vzbv



### NETZNEUTRALITÄT MUSS GESICHERT WERDEN

Die Netzneutralität ist das wichtigste Ordnungsprinzip des Internets. Sie stellt einen offenen und gleichberechtigten Zugang zu Inhalten und Diensten im Internet sicher. Sie sorgt zudem dafür, dass es keine kostenpflichtigen Überholspuren für Daten gibt, sondern alle Datenpakete gleich behandelt werden. Aktuelle Vorschläge der Bundesregierung und der EU bedrohen das offene Internet.

Das Europäische Parlament stimmte im April 2014 über die Verordnung für einen einheitlichen Telekommunikationsmarkt ab. Danach sollen allen Bürgern und Unternehmen Hochgeschwindigkeitsinternetzugänge sowie interaktive Kommunikationsdienste zur Verfügung stehen. Aber: Die Vorschläge des Parlaments müssen noch mit dem Rat und der Kommission der EU abgestimmt werden. Es besteht die Gefahr, dass die Neuregelung Schlupflöcher lässt, insbesondere für große Anbieter. Diese könnten spezielle Dienste anbieten und ausgewählte Inhalte gegen Entgelt bevorzugt behandeln.

Fakt ist: 35 Prozent der europäischen Internetanbieter ignorieren Netzneutralität schon jetzt – etwa mit Zero-Rating-Angeboten: Bestimmte Inhalte oder Dienste werden dabei nicht auf das gebuchte monatliche Datenvolumen angerechnet. Bei Überschreitung des Volumens müssen Verbraucher für die Nutzung dieser Angebote, beispielsweise eines Musik-Streaming-Dienstes oder einer Social-Media-App, nicht extra zahlen – für alle anderen aber schon. Damit wird ein freier Wettbewerb blockiert. Vermeintliche Kostenvorteile schlagen langfristig ins Gegenteil um, wenn die wenigen verbliebenen Anbieter, die Sondervereinbarungen getroffen haben, die Preise erhöhen.

Der vzbv fordert, die Netzneutralität fest zu verankern – sodass keine Schlupflöcher offen bleiben:

- **Für freies Wissen, Demokratie und Teilhabe**  
Blogs und kleine Unternehmen sollen denselben Zugang zu Nutzern haben wie große Medienkonzerne.
- **Für klare Regeln**  
Spezialdienste müssen eine Ausnahme sein; der freie Netzzugang auch für nichtkommerzielle Anbieter darf nicht eingeschränkt werden.
- **Für eine moderne digitale Infrastruktur**  
Netzneutralität ist unverzichtbar. Sie fördert Innovationen und unterbindet die Bevorzugung von Spezialdiensten.



### DATENÜBERTRAGBARKEIT STÄRKT DEN WETTBEWERB

Nutzerdaten zu sammeln und auszuwerten gehört auf dem digitalen Markt zum Geschäftsmodell vieler sozialer Netzwerke, Handelsplattformen oder Streaming-Dienste. Bislang misst die Wettbewerbsaufsicht diesen Nutzerdaten keinen vermögensbildenden Unternehmenswert zu. Das kritisiert der vzbv und fordert:

- Nutzerdaten sind als wettbewerbsrelevanter Faktor zu berücksichtigen, da sie ein wertvolles Gut für Wirtschaftsbetriebe sind.
- Das Recht auf Datenübertragbarkeit und -kontrolle muss in der künftigen EU-Datenschutzgrundverordnung konsequent verankert sein. Der Nutzer soll seine personenbezogenen Daten von Unternehmen als Kopie in einem gängigen Format verlangen können, um mit diesen kostenlos zu einem anderen Anbieter zu wechseln.



## VERBRAUCHERRECHTE IN DER DIGITALEN WELT

Wo lauern Kosten bei der Nutzung von Apps? Welcher Anbieter erstellt Persönlichkeitsprofile? Wie können Kinder bei der Nutzung von Medien geschützt werden? Antworten auf diese und weitere Fragen liefert das Projekt „Verbraucherrechte in der digitalen Welt II“ des vzbv. Herzstück des Projekts ist das Infoportal [www.surfer-haben-rechte.de](http://www.surfer-haben-rechte.de), das 2014 umfassend überarbeitet wurde – für einen neuen Look mit neuen Angeboten. Die Inhalte der Online-Plattform sind jetzt auch als kostenlose App via Smartphone oder Tablet abrufbar.

Ergänzt wird die Arbeit für Verbraucherrechte in der digitalen Welt von Analysen und juristischem Engagement: Der vzbv überprüft Angebote im Internet und klagt bei Bedarf auf Unterlassung. So wurde beispielsweise Facebook wegen zahlreicher Regelverstöße abgemahnt. Das Projekt wird vom BMJV finanziell gefördert.



[www.surfer-haben-rechte.de](http://www.surfer-haben-rechte.de)  
Twitter: @surferrechte



*Der digitale Nachlass lässt sich ohne rechtliche Probleme regeln. Wie, das zeigt die Online-Kampagne #machtsgut des vzbv.*



[www.machts-gut.de](http://www.machts-gut.de)



### KOMMUNIKATION PER E-MAIL ERMÖGLICHEN

Internetkonzerne dürfen Verbrauchern nicht über automatisch generierte Antworten die E-Mail-Kommunikation verweigern. Das hat das Landgericht Berlin gegen Google im August 2014 auf Klage des vzbv entschieden. Der Grund: Hier sei keine „unmittelbare Kommunikation“ gegeben, wie sie im Telemediengesetz vorgeschrieben ist. (Az. 52 O 135/13)



### DATENWEITERGABE ÜBER APP-ZENTRUM RECHTSWIDRIG

Das Landgericht Berlin hat ein im Jahr 2013 ergangenes Versäumnisurteil gegen Facebook im Oktober 2014 bestätigt. Es stützt die Auffassung des vzbv: Nutzer werden in Facebooks App-Zentrum, über das man zahlreiche Apps von Drittanbietern nutzen kann, nicht ausreichend über die umfassende Datenweitergabe an diese Anbieter informiert. Die Einwilligung durch den Nutzer, so die Richter, erfolgt nicht bewusst und ist damit rechtswidrig. (Az. 16 O 60/13)

## FACEBOOK ERNEUT WEGEN REGELVERSTÖßEN ABGEMAHNT

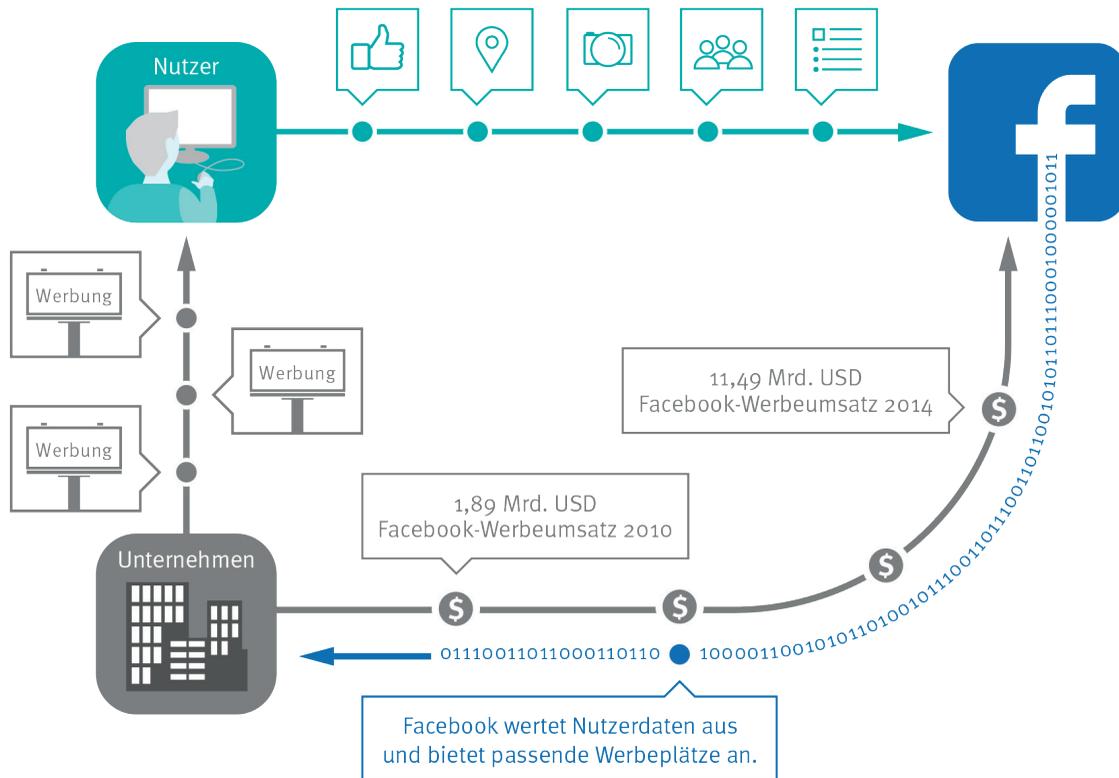
Der vzbv hat im Februar 2015 ein Unterlassungsverfahren wegen mehrerer umstrittener Klauseln gegen Facebook eingeleitet. Darüber hinaus hält der vzbv die Aussage auf der Startseite „Facebook ist und bleibt kostenlos“ für falsch, denn: Nutzer zahlen zwar

kein Geld für die Dienste, Facebook verdient aber Milliarden mit der Auswertung und dem Verkauf von Nutzerdaten. Kritisiert werden auch die verbraucherunfreundlichen Privatsphäre-Voreinstellungen.

### Die Facebook-Währung: DATEN

Nutzerinnen und Nutzer zahlen kein Geld für die Benutzung von Facebook. Dafür nutzt Facebook sämtliche Daten der Nutzer und verkauft diese in Form von personalisierten Werbeflächen an werbetreibende Unternehmen.

**Dabei gilt:** Je genauer das Nutzerprofil und die Steuerung des Werbeangebots sind, desto teurer kann der Werbeplatz verkauft werden. Jede Information über einen Nutzer ist für Facebook daher bares Geld.



Quelle: vzbv, Statista

## RECHT AUF VERGESSEN EIFORDERN

Suchmaschinenbetreiber wie Google können verpflichtet werden, persönliche Daten auf Antrag von Verbrauchern aus Ergebnislisten zu löschen. So lautet das Urteil des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom Mai 2014. Die Richter gaben aber keine konkreten Kriterien dazu vor, in welchen Fällen Beiträge gelöscht werden müssen. Um entsprechende Richtlinien zu erarbeiten, hat Google einen externen Beirat eingerichtet, der Experten befragt – auch Vertreter des vzbv.

Der vzbv fordert: Wer Nutzerdaten verarbeitet, muss für deren Löschung sorgen, wenn das Interesse des Betroffenen überwiegt. Je tiefer der Eingriff in das Privatleben geht – zum Beispiel bei Suchergebnissen zu Sexualität oder Religionszugehörigkeit –, desto eher muss gelten: Das Grundrecht der Person steht vor dem Informationsinteresse der Allgemeinheit.

## SCHLAPPE VOR GERICHT FÜR WHATSAPP

Im Mai 2014 hat das Landgericht Berlin nach einer Klage des vzbv in einem Versäumnisurteil festgelegt: WhatsApp darf in Deutschland nicht mehr englischsprachige Vertragsbedingungen verwenden und muss sein Impressum nachbessern. Nach dem fristgerecht eingelegten Einspruch der WhatsApp Inc. hat das Gericht das ergangene Versäumnisurteil vom 9. Mai 2014 hinsichtlich der Pflichtangaben im Impressum teilweise aufrechterhalten und die Klage im Übrigen abgewiesen. (Az. 15 O 44/13 – nicht rechtskräftig)

## VORKASSE DARF KÜNDIGUNGSGESETZ NICHT AUSHEBELN

Ein Partnervermittler kann Jahresmitgliedsbeiträge nach vorzeitiger Kündigung seitens des Vertragspartners nicht in voller Höhe behalten. Das entschied das Oberlandesgericht Dresden im August 2014 gegen die Unister GmbH, die unter anderem das Portal partnersuche.de betreibt. Der vzbv hatte dem Unternehmen vorgeworfen, mit der Vorkasse das gesetzliche Kündigungsgesetz der Kunden auszuhebeln. (Az. 14 U 603/14)

## ERFOLG GEGEN KOSTENFALLEN IM INTERNET

Internetanbieter dürfen nicht mit einer Gratisanmeldung werben, wenn sie die versprochene Dienstleistung tatsächlich nur kostenpflichtig anbieten. Außerdem muss klar über Kosten und Bedingungen informiert werden, zu denen sich ein Probe-Abo verlängert. So entschied das Landgericht Köln im August 2014 nach einer Klage des vzbv gegen die Flirtcafe Online GmbH. (Az. 33 O 245/13 – nicht rechtskräftig)

## SCHUTZ FÜR KINDER UND JUGENDLICHE VERBESSERN

Computer, Fernsehen, Smartphone – verschiedene Medien und digitale Dienste gehören für Kinder und Jugendliche zum Alltagsleben. Die Gefahren und Herausforderungen, die sich daraus ergeben, werden laut vzbv im aktuell geltenden Jugendschutz-Staatsvertrag (JMStV) nur unzureichend berücksichtigt. Der vzbv fordert deshalb:

- **Jugendschutzbeauftragte installieren**  
Anbieter von Telemediendiensten für Kinder sollten verpflichtet werden, eigene Jugendschutzbeauftragte zu bestellen. In Chatrooms für Minderjährige kommt es immer wieder zu herabwürdigenden, sexistischen oder beleidigenden Übergriffen.
- **Einheitliche Alterskennzeichnung für Apps einführen**  
Bislang setzen Plattformen wie Google, Apple oder Amazon auf eigene Bewertungskriterien in Sachen Alter – das muss standardisiert werden. Bei Falschangaben müssen Sanktionen erfolgen.
- **Verbraucherbildung als Pflichtunterricht in der Schule**  
Kinder und Jugendliche sollten den Umgang mit Medien auch im Rahmen eines verpflichtenden Unterrichts zum Thema Verbraucherbildung erlernen. Dafür benötigen Eltern und Lehrer Unterstützung.

### § NICHT ERLAUBT: KINDERWERBUNG BEI COMPUTERSPIELEN

Die an Kinder gerichtete Aufforderung, kostenpflichtiges Spielzubehör für das Computerspiel „Runes of Magic“ zu kaufen, ist unzulässig. Das bestätigte der BGH in seinem Urteil vom September 2014. Der vzbv hatte geklagt, weil die Gameforge Berlin AG mit der Werbung die geschäftliche Unerfahrenheit von Minderjährigen ausnutze und von einer unzulässigen Kaufaufforderung Gebrauch mache. (Az. I ZR 34/12)

### ••••• ERFOLG IM KAMPF GEGEN ÜBERHÖHTE PREISE

Telefonieren und Surfen im Ausland ist jetzt günstiger. Am 1. Juli 2014 wurden EU-weit die Gebühren für mobile Telefon- und Datennutzung im europäischen Ausland gesenkt. Der vzbv begrüßt dies als ersten Schritt hin zur Abschaffung der Roaminggebühren bis Ende 2015. Dann sollen Verbraucher innerhalb der EU zum gleichen Preis wie zu Hause Gespräche am Handy führen oder ins Netz gehen können.

### ••••• TELEFONWERBUNG: EINWILLIGUNG PRÜFEN

Für viele ist sie ein Ärgernis: Telefonwerbung. Die Voraussetzung für einen Werbeanruf ist zwar stets eine freiwillige Einwilligung des Angesprochenen. Doch selbst dann fühlen sich Verbraucher oft von den Anrufen belästigt. Dagegen hat die Bundesnetzagentur nun Standards für eine Selbstregulierung der Unternehmen gefordert. Diese sehen vor, dass Werbeanrufe nur montags bis freitags zwischen 9 und 20.30 Uhr sowie samstags zwischen 10 und 18 Uhr durchgeführt werden dürfen. Pro Woche sind den Unternehmen maximal sechs Anrufe pro Zielperson, pro Tag zwei gestattet.

Der vzbv kritisiert die Standards für die Selbstregulierung und fordert:

- Die Anrufzeiten sind zu weit gefasst und keine

Lösung des Kernproblems.

- Es erfolgt keine Prüfung, ob der Verbraucher wirklich in Werbeanrufe eingewilligt hat.
- Die Gefahr für unabsichtlich und unfreiwillig abgeschlossene Verträge per Telefon besteht weiterhin, da noch immer keine Bestätigungslösung gesetzlich vorgesehen ist.

### § GEBÜHREN FÜR PAPIERRECHNUNGEN UNZULÄSSIG

Mobilfunkanbieter müssen auf Anfrage von Verbrauchern eine Papierrechnung erstellen und dürfen kein gesondertes Entgelt verlangen. Für extra deklarierte, ausschließliche Online-Angebote gilt die Regelung nicht. So entschied der BGH im Oktober 2014. Der vzbv hatte mehrere Anbieter wegen der Erhebung von Gebühren für die Zusendung einer Papierrechnung abgemahnt. (Az. III ZR 32/14)

### § VERBOTEN: FALSCHER VORSTELLUNGEN WECKEN

Das Landgericht München hat die Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH im Juni 2014 nach einer Klage des vzbv wegen irreführender Werbung für eine Internet-Flatrate verurteilt. Das Unternehmen hatte mit schnellem Datentransfer geworben, ohne ausreichend darauf hinzuweisen, dass die Übertragungsgeschwindigkeit nach intensiver Nutzung drastisch reduziert wird. Das OLG München bestätigte das Urteil und wies die Berufung von Kabel Deutschland zurück. (Az. 29 U 2834/14)

### § HANDY: KEIN PFAND FÜR SIM-KARTE

Mobilfunkunternehmen dürfen kein Pfand für die SIM-Karte verlangen, entschied das Schleswig-Holsteinische Oberlandesgericht im März 2015 nach einer Klage des vzbv gegen die mobilcom-debitel GmbH. Der Anbieter habe kein berechtigtes Interesse an der Rückgabe. Vielmehr dränge sich der Eindruck auf, dass durch das SIM-Karten-Pfand eine zusätzliche Zahlung ohne zusätzliche Leistung erreicht werden soll. (Az. 2 U 6/14 – nicht rechtskräftig)







## ENERGIE UND MOBILITÄT

Die Energiewende gehört zu den größten Herausforderungen des 21. Jahrhunderts. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass das Thema Kosteneffizienz noch stärker in den Fokus gerückt wird. Zudem dürfen die Lasten der Energiewende nicht allein von den Verbrauchern geschultert werden. Andernfalls könnte die Akzeptanz der Energiewende sinken. Die digitale Entwicklung wirft neue Fragen in der Energie- und Verkehrspolitik auf. Der vzbv mischt sich in diese Debatte ein. Damit Automatisierung und Vernetzung von einer breiten Öffentlichkeit akzeptiert werden, müssen Verbraucherschutz, Datenschutz und der Nutzungszusammenhang in der politischen Diskussion eine stärkere Rolle spielen.

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

### DER VERBRAUCHER IM ZENTRUM DER ENERGIEWENDE

Bei der Fachtagung „Die Verbraucher in der neuen Energiewelt“ im Juli 2014 hat der vzbv mit Entscheidungsträgern über Entwicklungen auf dem Energiemarkt diskutiert. Günstiger werdende Technologien ermöglichen es Verbrauchern, Teil der Energiewende zu werden und eigenen Strom zu produzieren. Umfragen zeigen, dass Verbraucher stärker beteiligt werden wollen.

### TRANSPARENTERE ENERGIEVERBRAUCHSKENNZEICHNUNG

Der vzbv und die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz haben anlässlich des Weltverbraucher-tags 2015 mit einem gemeinsamen Marktcheck deutlich gezeigt, worauf es bei der anstehenden Revision der Energieverbrauchskennzeichnung ankommt. Nur eine transparente und intuitive Kennzeichnung erleichtert Kaufentscheidungen.

### NEU AUF DER AGENDA: VERBRAUCHERSCHUTZ IN DER DIGITALEN UND VERNETZTEN MOBILITÄT

Der vzbv vertritt beim Runden Tisch „Automatisiertes Fahren“ im Bundesverkehrsministerium die Verbraucherseite. Zum Safer Internet Day am 10. Februar 2015 hat der vzbv sein Grundsatzpapier „Freie Fahrt in der digitalen Mobilität“ vorgestellt. Der vzbv definiert Grundregeln für den Daten- und Verbraucherschutz und fordert: Fahren ohne digitale Spuren muss möglich bleiben.

### VERBRAUCHER SIND DIE VERLIERER DER EEG-REFORM

Im Juni 2014 hat der Bundestag die Reform des Erneuerbare-Energien-Gesetzes (EEG) beschlossen. Die Erwartungen der Verbraucher an eine bezahlbare Energiewende wurden enttäuscht: Verbraucher, die auf ihren Dächern selbst Energie erzeugen, müssen künftig eine Abgabe auf den Eigenverbrauch zahlen. Energieintensive Unternehmen profitieren dagegen noch stärker als bisher von großzügigen Ausnahmen bei der EEG-Umlage – zulasten der Haushalte. Der Schienenverkehr wird künftig stärker an den Kosten für die Energiewende beteiligt, was zu steigenden Ticketpreisen führen kann. Damit werden Fehlanreize bei der Mobilität gesetzt.

Die Gesetzesreform hat die Verbraucher in ihrer skeptischen Haltung gegenüber der Bundesregierung bestätigt. Das Ergebnis einer forsa-Umfrage im Auftrag des vzbv im Juni 2014 hatte gezeigt: 73 Prozent der Befragten bezweifeln, dass es der Großen Koalition gelingt, die Energiewende erfolgreich und bezahlbar umzusetzen.

### KEINE ZWANGSBEGLÜCKUNG MIT SMART METER

Intelligente Strommesssysteme (englisch: Smart Meter) zeigen nicht nur an, wie viel Strom aktuell verbraucht wird. Sie geben auch Auskunft über Nutzungszeiten und Stromverbrauch – und verraten so unter Umständen sehr viel über die Lebensgewohnheiten der Verbraucher. Ihr Einbau soll nach dem „Verordnungspaket Intelligente Netze“ des BMWi für Haushalte mit einem Jahresverbrauch von mehr als 6.000 Kilowattstunden (kWh) verpflichtend werden. Alle anderen Haushalte sollen einen einfacheren intelligenten Zähler bekommen.

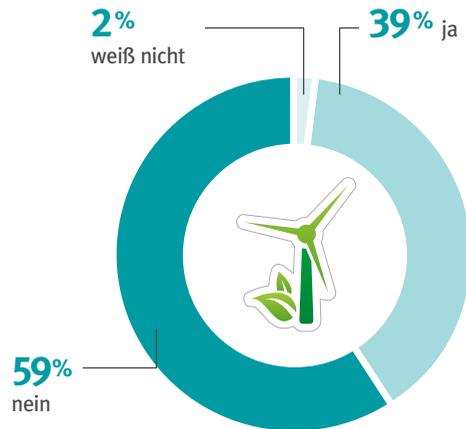
Der vzbv hält die Pläne für übertrieben. Smart Meter bieten für Verbraucher bislang kaum Zusatznutzen.

## Zweifel an bezahlbarer Energiewende sind gewachsen

Verbraucher unterstützen die Ziele der Energiewende, sehen die Umsetzung aber kritisch. Zwischen Dezember 2013 und Juli 2014 ist die Skepsis gegenüber den politischen Bemühungen für eine bezahlbare Energiewende deutlich gestiegen.

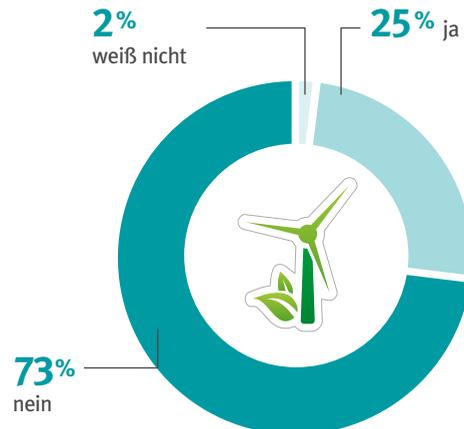
**Frage:** Meinen Sie, dass es der Großen Koalition aus CDU/CSU und SPD gelingen wird, die Energiewende zum Erfolg zu führen und gleichzeitig dafür zu sorgen, dass die Energie- und Stromkosten bezahlbar bleiben, oder glauben Sie das nicht?

Dezember 2013



Quelle: TNS Emnid, Bevölkerungsbefragung (n = 1001), Dezember 2013, im Auftrag des vzbv

Juni 2014



Quelle: forsa, Bevölkerungsbefragung (n = 1015), Juni 2014, im Auftrag des vzbv

Da die Finanzierung für den Einbau der Geräte noch nicht vollständig geklärt ist, warnt der vzbv vor einem unnötigen Kostenbelastung der Verbraucher. Der vzbv fordert außerdem, dass beim Einsatz von Smart Metern Datenschutz und Datensicherheit oberste Priorität haben müssen.

### KAPAZITÄTSMARKT MACHT ENERGIE NOCH TEURER

Beim Umstieg auf erneuerbare Energien lautet eine entscheidende Frage: Wie kann gewährleistet werden, dass auch in Zeiten ohne Wind und Sonne genügend Strom zur Verfügung steht? Mögliche Antworten darauf hat das Bundeswirtschaftsministerium im Oktober 2014 in einem Grünbuch veröffentlicht. Eine der vorgeschlagenen Optionen: die Einführung eines Kapazitätsmarktes. Damit bekämen Kraftwerkbetreiber

nicht nur die Lieferung von Strom, sondern auch das bloße Bereithalten ihrer Anlagen vergütet.

Der vzbv lehnt dieses Instrument in einer Stellungnahme vom Februar 2015 ab, da es zu einer teuren Dauersubvention für Kohle- und Gaskraftwerke führt. Bei falscher Ausgestaltung drohen den Stromverbrauchern zusätzliche Mehrkosten in Milliardenhöhe.

### Die Alternative: ein flexibler Strommarkt

Sinnvoller ist es, den bestehenden Strommarkt zu flexibilisieren. Die schwankende Verfügbarkeit von erneuerbaren Energien muss sich künftig stärker in den Großhandelspreisen für Strom niederschlagen: Gibt es genügend Wind- und Solarstrom, ist der Preis niedrig, bei Knappheit entsprechend hoch. Für Haushaltskunden hätte dies keine Auswirkungen, da deren Tarife als Durchschnittspreise kalkuliert sind.

### ENERGIELABEL MUSS VERSTÄNDLICHER WERDEN

Mehr als 80 Prozent der Verbraucher achten auf das Energielabel, wenn sie ein neues Haushaltsgerät kaufen. Ein Marktcheck des vzbv und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März 2015 zeigt, dass die Kennzeichnung mit den Effizienzklassen A+++ bis G nicht mehr eindeutig ist, wie die Farbskala nahelegt. Für jede Produktgruppe – von der Waschmaschine bis hin zum Staubsauger – gelten unterschiedliche Regeln. Während bei neuen Staubsaugern die besten Geräte die grüne Klasse A tragen, ist A+ bei Waschmaschinen bereits die schlechteste Kategorie, die überhaupt noch in den Handel kommen darf. Die Energielabel zeigen nicht an, welche Effizienzklassen für ein Produkt insgesamt angeboten werden. Das erschwert es Käufern, den Überblick zu behalten.

Der vzbv fordert im Rahmen einer Überarbeitung der Rahmenrichtlinie zu Ökodesign und der Energiever-

#### Energieverbrauchskennzeichnung

Worauf achten Verbraucher beim Kauf von Haushaltsgeräten – Effizienzklasse oder Jahresstromverbrauch?



An 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“.  
Quelle: forsa, repräsentative Umfrage, Februar 2015, im Auftrag des vzbv

brauchskennzeichnung durch die Europäische Kommission:

- die Rückkehr zum ursprünglichen, leicht verständlichen System mit einer Skala von A bis G mit gleichen Regeln für alle Produkte
- eine verständlichere bessere Darstellung des Jahresstromverbrauchs in Kilowattstunden auf Energielabeln und die Möglichkeit zur Berechnung der Kosten in Euro

### ENERGIELABEL IM BLICK

„MarktChecker“ ist die deutsche Kampagne des EU-Projekts „MarketWatch“. Der vzbv und der Bund für Umwelt und Naturschutz e. V. (BUND) in Deutschland sowie 14 weitere zivilgesellschaftliche Organisationen aus ganz Europa setzen sich dafür ein, dass die Kennzeichnung mit Energieverbrauchslabeln und die Ökodesign-Richtlinie für umweltgerechte Gestaltung besser überwacht werden. Insgesamt werden bei mehr als 600 Einzel- und Online-Händlern über 25.000 Produkte geprüft. Verdächtige Produkte und Händler werden den zuständigen Behörden gemeldet. Das Projekt läuft noch bis 2016 und wird von der EU gefördert.



[www.markt-checker.de](http://www.markt-checker.de),  
[www.market-watch.eu](http://www.market-watch.eu)

### § ABGEMAHNT – IRREFÜHRENDE ENERGIESPAR-WERBUNG

Halogenlampen gelten schon lange nicht mehr als energieeffizient. Zu gut schneiden LED- und Energiesparlampen ab. Dennoch bewerben einige Hersteller entsprechende Produkte mit dem Zusatz „Eco“ oder Sparlampe. Diese Vorgehensweise hat der vzbv im Februar 2015 als Verbrauchertäuschung abgemahnt. Mehrere Firmen haben signalisiert, die Aufdrucke ihrer Verpackungen zeitnah neu zu gestalten.

# „DER ENERGIEWENDEFONDS MUSS KOMMEN“



**Vier Fragen an Ingmar Streese,**  
*Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik*

## **Warum stößt das einstige Vorzeigeprojekt Energiewende auf weniger Akzeptanz? Was läuft falsch?**

Die Verbraucher stehen hinter den Zielen der Energiewende, sind aber unzufrieden mit der Umsetzung. Während die Stromkosten der Haushalte steigen, zahlt der Großteil der Industrieunternehmen aufgrund von Sonderregelungen immer weniger für Energie. Das stößt auf Unmut, weil sich durch die Ungleichbehandlung die Lebenshaltungskosten erhöhen. Gerade für Verbraucher aus unteren Einkommensschichten kann dies zur existenziellen Bedrohung werden.

## **Wie kann es gelingen, auf erneuerbare Energien umzusteigen und die Kosten für Verbraucher im Rahmen zu halten?**

Wir schlagen vor, einen Teil der EEG-Umlage in einen Fonds auszugliedern, der sich auch aus Steuermitteln speist. Damit ließen sich die Kosten der Energiewende zeitlich strecken und gleichzeitig gerechter verteilen. Privathaushalte und der Mittelstand würden spürbar entlastet. Bei Industrie und Handel findet die Idee eines Energiewendefonds Gehör. Nun ist die Bundesregierung am Zug. Sie muss dafür sorgen, dass Verbraucher und kleinere Unternehmen nicht allein die Kosten für den Umstieg und die Versäumnisse der letzten Jahrzehnte tragen müssen. Obwohl sich eine Kilowattstunde Strom aus Wind und Sonne mittlerweile günstig erzeugen lässt, sinken die Preise bei den Endverbrauchern nicht spürbar.

## **Welche Weichen hat der vzbv für ein Gelingen der Energiewende gestellt?**

Wir fordern schon lange, stärker auf die Kosten zu achten und sich auf die günstigsten Erzeugungstech-

nologien zu konzentrieren. Die Reform des EEG war ein erster Schritt in die richtige Richtung. Der Zubau der erneuerbaren Energien erfolgt planmäßiger und kosteneffizienter. Die Bundesregierung hat sich außerdem vorgenommen, mit dem Nationalen Aktionsplan Energieeffizienz, NAPE, die Energieeffizienz zu erhöhen. Das ist auch aus unserer Sicht der Schlüssel zur Energiewende. Gefördert vom Bundeswirtschaftsministerium bieten wir seit vielen Jahren eine kostengünstige, unabhängige Energieberatung über die Verbraucherzentralen an. Viele Verbraucher konnten dadurch Energie und Kosten sparen. Die steuerliche Förderung der energetischen Gebäudesanierung ist dagegen wieder einmal gescheitert. Hier wurde eine große Chance vertan.

## **Sie leiten seit einem halben Jahr die Verbraucherpolitik des vzbv gemeinsam mit Helga Springeneer. Wo möchten Sie Impulse setzen?**

Oberstes Ziel bleibt, die Kosteneffizienz der Energiewende zu steigern und die Belange der Verbraucher in den Mittelpunkt zu rücken. Stromnetze müssen gut geplant und intelligente Stromzähler sinnvoll genutzt werden. Wir brauchen unabhängige und qualitativ hochwertige Beratungsangebote, effiziente Geräte, mehr Transparenz bei der Kennzeichnung und neue Finanzierungsmechanismen für die energetische Gebäudesanierung. Verstärkt widmen wir uns auch dem Thema nachhaltiger Konsum: Verbraucher achten darauf, Produkte, Geräte und Kleidung zu kaufen, bei deren Produktion keine Menschenrechte verletzt wurden und die Umwelt geschont wurde. Das Potenzial für ressourcenschonenden und sozial verträglichen Konsum ist groß. Das wollen wir nutzen.

### ENERGIEEFFIZIENZ ZU HAUSE

Verbraucher können schon mit kleinen Maßnahmen den Energieverbrauch in den eigenen vier Wänden senken und Geld sparen. Auch der Wechsel des Stromanbieters kann sich für Verbraucher lohnen. Bei Wohneigentum bietet sich eventuell eine neue Dämmung oder der Einsatz erneuerbarer Energien an. Worauf Verbraucher dabei achten sollten, zeigt die Energieberatung der Verbraucherzentrale – ein gemeinsames Vorhaben des vzbv, der 16 Verbraucherzentralen der Länder, des DHB Niedersachsen und des VerbraucherService Bayern. Ziel ist, die Energieeffizienz privater Haushalte zu steigern. Das BMWi fördert das Vorhaben im Rahmen zweier Projekte mit insgesamt rund 12 Millionen Euro pro Jahr.

Mehr als 100.000 Verbraucher profitieren jährlich von der persönlichen oder telefonischen Beratung und den Energie-Checks zu Hause. Fast 500 Berater sind bundesweit für die Energieberatung der Verbraucherzentrale im Einsatz.

#### Neues Bewerbungsverfahren sichert Qualität der Beratung

Es gibt unzählig viele Energieberatungsangebote – doch welche haben Qualität? Der vzbv hat ein bundesweit einheitliches Qualitätsmanagement für die Energieberatung unter dem Dach der Verbraucherzentrale aufgebaut. Das Verfahren stellt sicher, dass nur Berater für das geförderte Angebot der Energieberatung zugelassen werden, die die geforderten fachlichen und didaktischen Qualitäten mitbringen. Die Bewerber sind zudem verpflichtet, absolut gewerke-, produkt- und anbieterunabhängig zu beraten.

#### Neue Angebote in Arbeit: Heiz- und Solar-Checks

Ist der Heizkessel zu groß oder zu klein für das Gebäude? Ist die Regelung richtig eingestellt? Sind die Rohrleitungen ausreichend gedämmt? Ist das System hydraulisch optimiert? Die richtige Heiztechnik spielt eine Schlüsselrolle für mehr Energieeffizienz in Privathaushalten. Der vzbv arbeitet an neuen Angeboten für die Energieberatung. In Abstimmung mit dem BMWi hat der vzbv den Brennwert-Check zu einem Heiz-Check weiterentwickelt. Damit können ab September 2015 nicht nur Brennwertkessel, sondern sämtliche Heiztechniken inklusive Niedertemperaturkesseln, Wärmepumpen und Fernwärme untersucht werden. Verbraucher erhalten Tipps für eine energietechnische Optimierung ihrer Heizung.

In Zusammenarbeit mit der Hochschule für Technik und Wirtschaft in Berlin werden außerdem Solar-Checks erstellt und im Sommer 2015 in einer Pilotphase getestet. Die Checks sollen aufzeigen, wie effizient solarthermische Anlagen arbeiten und wie sie optimiert werden können. Ab 2016 werden diese Solar-Checks dann bundesweit angeboten.



@ [www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de)  
Twitter: @vzbv\_team

## RÜCKGABE VON ELEKTROGERÄTEN VEREINFACHEN

Wohin mit dem ausgedienten Radio oder dem kaputten Toaster? Für Verbraucher soll es künftig einfacher werden, alte Elektrogeräte abzugeben. Das sehen Pläne des Bundesumweltministeriums vom April 2014 vor, die im März 2015 im Kabinett der Bundesregierung verhandelt wurden. Ziel ist, die Sammelmenge zu erhöhen und die Rückgewinnung von Rohstoffen zu verbessern. Zu viel Elektroschrott landet im Hausmüll, da die Verbraucher nicht wissen, wohin damit. Der vzbv begrüßt die Gesetzesinitiative und fordert, dass die Rückgabe für Verbraucher wesentlich leichter gemacht wird. Beschränkungen der Rücknahmepflicht für Händler, etwa aufgrund der Ladengröße oder für online bestellte Geräte, lehnt der vzbv ab. Verbraucherinformationen, insbesondere hinsichtlich des Datenschutzes und der Gefahrenpotenziale einiger Elektroaltgeräte, müssen besser werden.

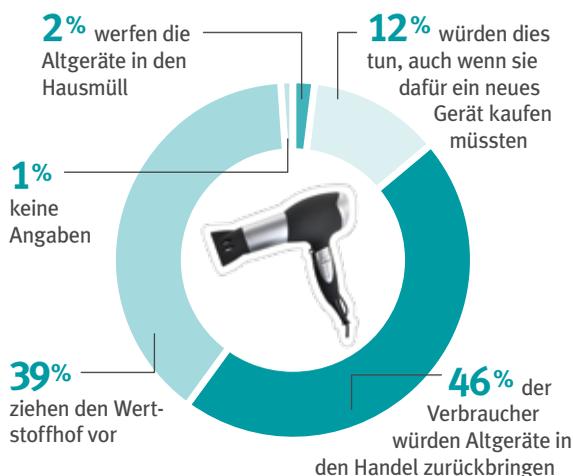
## WERTSTOFFTONE EINFÜHREN

Recycling schützt die Ressourcen und die Umwelt. Mit einer Wertstofftonne, in der nicht nur Verpackungen, sondern auch Nicht-Verpackungen aus gleichen Materialien wie zum Beispiel Kunststoffbügel gesammelt werden können, könnten circa sieben Kilogramm mehr getrennt gesammelte Wertstoffe pro Einwohner und Jahr für die Verwertung zur Verfügung stehen. In einer Umfrage im Auftrag des vzbv befürworten 91 Prozent der Befragten die Einführung der Wertstofftonne und erwarten, dass die Abfalltrennung dadurch einfacher wird.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, endlich ein Gesetz auf den Weg zu bringen, um die Wertstofftonne in Deutschland flächendeckend einzuführen. Aus Sicht des vzbv müssen bei der Neuregelung des Wertstoffgesetzes die Hersteller von Waren in die Verantwortung genommen werden: Schon bei der Entwicklung muss der Ressourcenverbrauch für die Lebensdauer eines Produktes bedacht werden.

## Entsorgung von Elektrogeräten

Knapp sechs von zehn Verbrauchern würden Altgeräte in den Handel zurückbringen – meist aber nur ohne weitere Kaufverpflichtung.



Quelle: TNS Emnid, Umfrage, Dezember 2013, im Auftrag des vzbv

## BUS UND BAHN BRAUCHEN PLANUNGSSICHERHEIT

Bund und Länder streiten bei der Finanzierung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) über die sogenannten Regionalisierungsmittel. Obwohl zwei Gutachten im Auftrag des Bundes und der Länder einen höheren Finanzbedarf ermittelt haben, erhalten die Länder nur eine Dynamisierung der Regionalisierungsmittel um 1,5 Prozent. Ab 2016 ist die Finanzierung bisher ungeklärt. Erste Betriebe warnen davor, Streckenangebote einstellen oder kürzen zu müssen. Ausbaden müssen den Zwist zwischen Bund und Ländern die Verbraucher, die in vollen Bussen und Bahnen unterwegs sind oder in Zukunft schlimmstenfalls gänzlich auf Nahverkehrsverbindungen verzichten müssen.

Damit Verbraucher auf umweltverträgliche Verkehrsmittel umsteigen, brauchen sie ein attraktives Angebot

mit Bussen und Bahnen. Deshalb muss der Bund sich klar zur Sicherung und Ausweitung des ÖPNV bekennen und eine verlässliche Aussage treffen, welche Zuschüsse in den kommenden Jahren zu erwarten sind. Den Verkehrsunternehmen fehlt sonst Planungssicherheit, um wichtige Investitionen tätigen zu können.

### **VERBRAUCHER- UND DATENSCHUTZ IN DER DIGITALEN MOBILITÄT**

Die Digitalisierung wird die Mobilität in den nächsten fünf bis zwanzig Jahren radikal verändern. Dies wird starke Auswirkungen auf den Einzelnen und auf die Gesellschaft haben. Dabei gilt: Technische Entwicklungen sind kein Selbstzweck, sondern müssen wichtige Aufgaben für den Einzelnen und die Gesellschaft erfüllen. Den Chancen wie Komfort, Sicherheit und Effizienz stehen Herausforderungen bei Datenschutz und Datensicherheit gegenüber. Verbraucherschutz in der digitalen Mobilität geht aber über Datenschutz hinaus: Zugänge erleichtern, Komplexität abbauen, Lock-in-Effekte verhindern sind nur einige Stichworte für die Zukunft.

### **FLUGGASTRECHTE NICHT AUSHEBELN**

Der vzbv fordert von der Bundesregierung, sich bei der Revision der Fluggastrechteverordnung für eine verbraucherfreundliche Ausgestaltung einzusetzen. Denn: Wenn sich die Vorschläge zur Revision der Fluggastrechteverordnung durchsetzen, wäre kaum mehr ein Fluggast überhaupt noch anspruchsberechtigt. Denn dadurch, dass Verspätungsentschädigungen nicht wie derzeit nach drei Stunden, sondern je nach Flugentfernung erst nach fünf, neun oder zwölf Stunden gezahlt werden müssen, würden schätzungsweise 70 Prozent aller Entschädigungsansprüche wegfallen. Darüber hinaus würde die geplante Ausweitung der Enthaltungsgründe auf „unerwartete Flugsicherheitsmängel“ die Zahl der entschädigungsberechtigten Fluggäste nochmals erheblich reduzieren.

### **NACHPRÜFUNGEN DES KRAFTSTOFFVERBRAUCHS GEFORDERT**

Autos schlucken mehr, als ihre Besitzer beim Kauf annehmen: Der reale Kraftstoffverbrauch eines Pkw liegt um rund ein Drittel höher als von den Herstellern angegeben. Für Autofahrer bedeutet das im Durchschnitt Mehrkosten von 450 Euro im Jahr. Das belegt eine Studie des Forschungsinstituts International Council on Clean Transportation (ICCT). Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, für korrekte Angaben zu sorgen. Zusätzlich zu herstellereigenen Tests zum Verbrauch soll ein behördlicher Nachtest eingeführt werden.

### **GESAMTPREISE BEI FLUG- UND SCHIFFSREISEN MÜSSEN ERKENNBAR SEIN**

Bei Preisübersichten müssen Airlines Flugpreise einschließlich Steuern, Gebühren und Zuschlägen ausweisen. Das hat der EuGH in einem Urteil vom Januar 2015 nach einer Klage des vzbv gegen Air Berlin klargestellt. (Az. C-573/13) Das gilt ebenso für die Werbung von Reiseveranstaltern, die eine Schiffsreise mit Hotelaufenthalten kombinieren. Der Endpreis muss für Verbraucher ersichtlich sein, wie das Oberlandesgericht Koblenz nach einer Klage des vzbv im August 2014 bestätigte. (Az. 9 U 1324/13)

### **STORNOGEBÜHREN SIND UNZULÄSSIG**

Air Berlin darf für die Stornierung von Flügen keine Bearbeitungsgebühren verlangen. Das entschied das Berliner Kammergericht nach einer Klage des vzbv im September 2014. Das Gericht untersagte außerdem, die im Ticketpreis enthaltenen Steuern und Gebühren zu niedrig auszuweisen (AZ. 5 U2/12). Auch Reisevermittler dürfen keine Bearbeitungsgebühren für Stornierungen sowie für Umbuchungen oder den Nichtantritt einer Reise verlangen. Solche Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unwirksam. Das entschied das Landgericht Leipzig nach Klage des vzbv gegen die Unister GmbH (unter anderem [www.fluege.de](http://www.fluege.de)) im April 2014.





»Wir setzen uns dafür ein,  
dass die Belange und Bedürfnisse  
von Versicherten, Patienten und Pflege-  
bedürftigen Eingang in Gesetze und  
Verträge finden.«

Kai Vogel, Leiter Team  
Gesundheit und Pflege

## GESUNDHEIT UND PFLEGE

Viele neue Gesetze haben den Gesundheits- und Pflegebereich begleitet. Gesetzgebungsverfahren, Neuregelungen und angeknüpfte die Brille von Verbrauchern, Versicherten, Patienten, Pflegebedürftigen steht die Frage: Wird eine umfassende Versorgung aller im Krankenhaus und bei Demenz garantiert und basiert diese auf einer nachvollziehbaren dazu bei, dass die Sorgen und Bedürfnisse der Betroffenen in der Umsetzung und bei der Durchsetzung von Rechten vor Gericht





## GESUNDHEIT UND PFLEGE

Viele neue Gesetze haben den Gesundheits- und Pflegebereich im vergangenen Jahr geprägt. Der vzbv begleitet Gesetzgebungsverfahren, Neuregelungen und angekündigte Reformen mit Röntgenblick und durch die Brille von Verbrauchern, Versicherten, Patienten, Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen. Im Zentrum steht die Frage: Wird eine umfassende Versorgung aller im Krankheitsfall und eine würdevolle Pflege im Alter und bei Demenz garantiert und basiert diese auf einer nachhaltigen Finanzierungsgrundlage? Der vzbv trägt dazu bei, dass die Sorgen und Bedürfnisse der Betroffenen berücksichtigt werden – in Gesetzen, bei deren Umsetzung und bei der Durchsetzung von Rechten vor Gericht.

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



### VERANSTALTUNG: ZUKUNFT DER KRANKENVERSICHERUNG

Mit der Veranstaltung „Zukunft der Krankenversicherung. Modelle und Nebenwirkungen für Verbraucher“ hat der vzbv im Dezember 2014 auf aktuelle Probleme von privat und gesetzlich Versicherten aufmerksam gemacht und Wege für eine nachhaltige Gestaltung der Krankenversicherung aufgezeigt.



### NEUER PFLEGEBEDÜRFTIGKEITSBEGRIFF

Das „Bündnis für gute Pflege“, dem der vzbv angehört, ist mit seiner Forderung, einen neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff und ein neues Begutachtungsverfahren zur Beurteilung des Pflegebedarfs einzuführen, einen Schritt weiter: Das Gesundheitsministerium kündigte einen Gesetzentwurf für Sommer 2015 sowie die Umsetzung bis zum Ende der Legislaturperiode an.



### WOHN- UND BETREUUNGSRECHTE DURCHGESETZT

Im Rahmen des Projekts „Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz“ hat der vzbv erfolgreich gegen umstrittene Klauseln in Bewohnerverträgen von pflegebedürftigen und behinderten Menschen geklagt: Das Jahr 2014 brachte eine Reihe verbraucherfreundlicher Entscheidungen.



*Bundesgesundheitsminister Hermann Gröhe (2. von links) und Klaus Müller, Vorstand vzbv (2. von rechts), auf der Veranstaltung „Zukunft der Krankenversicherung“ am 3. Dezember 2014 in Berlin im Gespräch mit Betroffenen.*



### AN PARITÄTISCHER BEITRAGSZAHLUNG FESTHALTEN

Seit dem 1. Januar 2015 zahlen Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) geringere Beiträge. Der Anteil der Arbeitgeber an der Versicherung wurde eingefroren. Der vzbv warnt: Trotz kurzfristiger Entlastung müssen viele Versicherte perspektivisch mehr zahlen. Durch die Festschreibung des Arbeitgeberanteils müssen sie die zu erwartenden steigenden Kosten der GKV allein tragen. Der vzbv lehnt den Abschied von der paritätischen Beitragsfinanzierung ab und fordert eine Dynamisierung des Arbeitgeberanteils oder die Festlegung von Belastungsgrenzen für Beitragszahler.



### VERSORGUNG PATIENTENNAH GESTALTEN

Das Versorgungsstärkungsgesetz soll die ärztliche Versorgung verbessern: Patienten sollen bei Bedarf einen zweiten Arzt zu Rate ziehen und über eine Terminservicestelle schneller bei einem Facharzt vorsprechen können. Darüber hinaus sollen sie innerhalb von vier Wochen einen Behandlungstermin erhalten.

Der vzbv begrüßt den Gesetzentwurf, forderte im März 2015 vor dem Gesundheitsausschuss des Bundestags aber Nachbesserungen für die Patienten:

- Das Recht auf eine unabhängige Zweitmeinung muss für alle Patienten gelten. Es darf nicht der Eindruck entstehen, das Recht auf Zweitmeinung gelte nur noch in wenigen speziellen Fällen.
- Geplante Einschränkungen bei der zentralen Terminservicestelle stellen aus Sicht des vzbv unnötige Hürden dar: So müssten Patienten eine Überweisung vorlegen – selbst bei Kinderärzten – und die Dringlichkeit ihrer Erkrankung beweisen.
- Auch fachärztliche Routineuntersuchungen sind in einem angemessenen Zeitraum sicherzustellen.

### E-HEALTH-GESETZ: PATIENTEN BRAUCHEN ZUGANG ZU IHREN DATEN

Die Bundesregierung hat im Februar 2015 den ersten Entwurf eines „Gesetzes für sichere digitale Kommu-

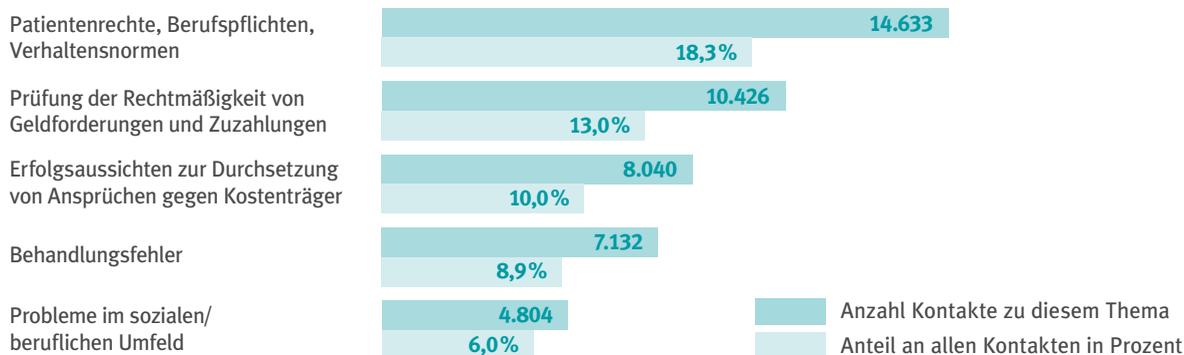
nikation und Anwendungen im Gesundheitswesen“ vorgelegt. Das E-Health-Gesetz sieht vor, medizinische Daten von Patienten über eine zentrale Infrastruktur elektronisch zu vernetzen. Denn: Durch mangelnde Kooperation im Gesundheitswesen entstehen Probleme. Relevante elektronische Daten für die Weiterbehandlung von Patienten stehen oft nicht rechtzeitig zur Verfügung.

Der Ansatz ist richtig. Der vzbv kritisiert jedoch, dass nur Leistungserbringer und nicht Patienten unmittelbar auf die medizinischen Daten zugreifen dürfen. Der vzbv fordert, dass es Versicherten möglich sein muss, selbst zu entscheiden, ob sie ihre Daten freigeben und was mit diesen passiert. Die Ablehnung aller oder auch einzelner Anwendungen im Zusammenhang mit der elektronischen Gesundheitskarte dürfe keine Sanktionen oder finanziellen Nachteile nach sich ziehen. Technologien, die Anreize für mehr Kommunikation zwischen Arzt und Patient bieten, fehlen im Gesetzentwurf. Videosprechstunden oder Zweitmeinungsportale sind wichtige Instrumente für den direkten Austausch.

## Unabhängige Patientenberatung (UPD)

Die UPD ist der Verbund unabhängiger Beratungsstellen für Patienten in Deutschland. Sie wird vom vzbv gemeinsam mit dem Sozialverband Deutschland e.V. (VdK) und dem Verbund unabhängiger Patientenberatung (VuP) getragen.

### Die gefragtesten Beratungsthemen der UPD



Quelle: Monitor Patientenberatung 2014, systematische Auswertung von rund 80.000 Beratungsgesprächen der UPD



### ERNÄHRUNG ALS GESUNDHEITSZIEL IM PRÄVENTIONSGESETZ

Der vzbv befürwortet die Initiative der Bundesregierung für eine nationale Präventionsstrategie. Aber: Die Verortung allein im Rahmen der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung ist nicht ausreichend. Wichtig für die gesundheitliche Prävention ist eine gesunde Ernährung – diese sollte daher fest im Gesetz als Ziel verankert werden.



### NEUES QUALITÄTSMANAGEMENT MUSS UNABHÄNGIG ARBEITEN

Qualitätssicherung und Transparenz in der Gesundheitsversorgung können Patienten vor mangelhaften Leistungen schützen. Der vzbv begrüßt den Aufbau des Instituts für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen (IQTIG). Voraussetzung für den Erfolg der Einrichtung ist die Unabhängigkeit eines solchen Instituts. Der vzbv befürchtet, dass beteiligte Ärzte sowie Vertreter von Krankenkassen und Krankenhäusern mit ihren politischen und ökonomischen Interessen hinter verschlossenen Türen Einfluss auf die Arbeit des Instituts nehmen könnten. Denn: Patienten- und Verbraucherorganisationen bleiben bislang außen vor.



### PATIENTENVERTRETUNG IM GEMEINSAMEN BUNDESAUSSCHUSS

Die Patientenvertretung im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) besteht aus Vertretern der vier maßgeblichen Patientenorganisationen nach der Patientenbeteiligungsverordnung: dem Deutschen Behindertenrat, der BundesArbeitsgemeinschaft PatientInnenstellen und -initiativen, der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen und dem vzbv. Die Patientenvertretung im G-BA kann mitberaten und Anträge stellen, hat aber kein Stimmrecht.



### PFLEREGEREFORM IST NUR EIN REFÖRMCHEN

Das Pflegestärkungsgesetz I bringt mit Zuschüssen auf Leistungen aus der Pflegekasse (etwa für entlastende Dienste wie Haushaltsreinigung) Verbesserungen für pflegebedürftige Menschen, die rund 1,5 Millionen Demenzkranken und ihre pflegenden Angehörigen. Ein großer Wurf ist das Gesetz aber nicht. Diesen braucht es aber aus Sicht des „Bündnis für gute Pflege“, in dem der vzbv gemeinsam mit weiteren Wohlfahrts- und anderen Verbänden aktiv ist. Denn gutes Leben im Alter benötigt mehr als kleine Nachbesserungen an der aktuellen Gesetzeslage.

### Neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff lässt auf sich warten

Für eine angemessene Berücksichtigung körperlicher und seelisch-geistiger Beeinträchtigungen ist ein umfassender Pflegebedürftigkeitsbegriff unabdingbar. Über ein neues Begutachtungsassessment soll die Selbstständigkeit Betroffener in verschiedenen Lebensbereichen gemessen werden, um den Hilfe- und Betreuungsbedarf von Menschen mit kognitiven oder psychischen Einschränkungen zu ermitteln und einzustufen. Dieser zentrale Baustein der Pflegereform wurde erst für eine zweite Reformstufe für Sommer 2015 angekündigt.

### Finanzierung steht weiter auf wackligen Beinen

Angesichts der demografischen Entwicklung sind weitere Schritte nötig, um eine nachhaltige Finanzierung der Pflegeversicherung zu gewährleisten. Bislang fehlen jegliche Ansätze zur Integration der gesetzlichen Pflegeversicherung und der privaten Pflegepflichtversicherung, um die Systeme zusammenzuführen. Der geplante Pflegevorsorgefonds genügt aus Sicht des vzbv nicht.



## MITWIRKUNG IN DER PFLEGE

Der vzbv ist neben der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), den Sozialverbänden VdK und Sozialverband Deutschland (SoVD) und den Behindertenverbänden Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte und Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland (ISL) einer der maßgeblichen Verbände zur Interessenvertretung pflegebedürftiger und behinderter Menschen auf Bundesebene.



## PFLEGEZEIT AUF PUMP

Das Familienpflegezeitgesetz soll es Angehörigen von Pflegebedürftigen erleichtern, Familie, Pflege und Beruf unter einen Hut zu bekommen. Der vzbv kritisiert: Die Förderung der Familienpflegezeit durch ein zinsloses Darlehen ohne Zuschussleistungen ist unzureichend. Auch die Rückzahlungskonditionen für Pflegenden, die sich länger vom Job freistellen lassen, sind nicht zumutbar. Allenfalls beim Pflegeunterstützungsgeld, das pflegenden Angehörigen bei einer zehntägigen Arbeitszeitverhinderung zusteht, kann man von einer angemessenen Lohnersatzleistung sprechen.



## PROJEKT ZUM WOHN- UND BETREUUNGSVERTRAGSGESETZ

Der vzbv nimmt seit 2010 in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen die Vertragstexte von Pflegeanbietern unter die Lupe. Im 2013 gestarteten Projekt „Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz“ stehen neue Wohnformen und Einrichtungen der Behindertenhilfe im Fokus. Die Maßnahmen werden vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSJ) gefördert.

Erfolgreiche Klagen des Projekts zum WBVG:



### KOSTENPFLICHTIGE EINLAGERUNG VON HAB UND GUT GEHT OFT ZU WEIT

Manche Träger behalten sich vor, Möbel und persönliche Gegenstände von Heimbewohnern unmittelbar nach Vertragsende kostenpflichtig einzulagern, bevor sie abgeholt werden. Eine solche Klausel ist ohne ausreichende Fristen und weitreichende Kostentransparenz unwirksam: Frühere Rechtsprechungen des Berliner Kammergerichts und des Landgerichts Mainz hat das Oberlandesgericht Hamm im August 2014 bestätigt. (Az. 1-12 U 127/13)



### SCHULDBEITRITTE BEI HEIMVERTRÄGEN SIND OFT NICHT ZULÄSSIG

Heimbetreiber dürfen keine unbegrenzten Schuldbetritte verlangen und auch nicht den Anschein erwecken, der Abschluss eines Heimvertrags sei von einer Schuldbetrittsvereinbarung abhängig. Das hat das Oberlandesgericht Zweibrücken entschieden. Angehörige oder Betreuer von Pflegebedürftigen sollten erklären, dass sie für Verbindlichkeiten aus dem Heimvertrag aufkommen – in unbegrenzter Höhe. Der vzbv ist der weitergehenden Auffassung, dass derartige Zusatzvereinbarungen bei Wohn- und Betreuungsverträgen überhaupt nicht vereinbart werden dürfen, und hat die Frage dem BGH zur Revision vorgelegt. (OLG Zweibrücken Az. 1 U 143/13; BGH Az. III ZR 263/14)



### PREISANPASSUNGSKLAUSELN SIND RECHTSWIDRIG

Heimbetreiber dürfen sich nicht das Recht auf einseitige Entgelterhöhungen einräumen. Eine entsprechende Klausel in Heimverträgen ist unwirksam, entschieden das Oberlandesgericht Hamm und das Landgericht Düsseldorf. Ein Träger hatte sich vorbehalten, Preise einseitig anzupassen, wenn sich die Berechnungsgrundlage verändern sollte. Das verstöße gegen das WBVG. Für diese Art der Entgelterhöhung sei anders als früher die Zustimmung des Verbrauchers nötig. (Landgericht Düsseldorf Az. 12 O 273/13; Oberlandesgericht Hamm Az. 1-12 U 127/13)



## GEBÜNDELTE KOMPETENZEN FÜR GUTES LEBEN IM ALTER

Ein Jahr lang untersuchte der vzbv gemeinsam mit 22 seiner Mitgliedsorganisationen, zum Beispiel dem Verband Wohneigentum, dem Bauherren-Schutzbund und der AWO Arbeiterwohlfahrt Bundesverband, die Herausforderungen des demografischen Wandels aus Sicht der Verbraucher. Ein Ergebnis der Zusammenarbeit im Rahmen des Verbandsthemas „Gutes Leben im Alter“: Es braucht eine umfassende und fachspezifische Beratung zu den Themen Wohnen, Pflege und haushaltsbezogene Dienstleistungen. Denn: Mit Blick auf die Zeit nach der Erwerbstätigkeit haben viele Menschen grundlegende Fragen. Sie wollen wissen, wo sie im hohen Lebensalter wohnen können, wer sie pflegt und welche Dienstleister ihnen im Alltag helfen. Antworten darauf finden Verbraucher selten an zentraler Stelle. Deshalb setzt sich der vzbv dafür ein, dass fachspezifische Kompetenzen gebündelt, Beratungsangebote neu strukturiert und bei Bedarf weiter ausgebaut werden.

Der vzbv und seine Mitgliedsorganisationen fordern Maßnahmen für ein gutes Leben im Alter:

- den Bestand an barrierefreien oder -armen Wohnungen weiter ausbauen
- das bestehende Mietrecht an Bedürfnisse behinderter Menschen nach Barrierefreiheit anpassen
- im gesetzlich verankerten finanziellen Ausgleich und bei den Möglichkeiten flexibler Arbeitszeiten für pflegende Angehörige nachbessern
- Pflegeberufe durch eine faire Entlohnung, bessere Arbeitsbedingungen und die Abschaffung von Schulgeld bei der Ausbildung aufwerten
- eine faire Bezahlung und bessere Arbeitsbedingungen für hauswirtschaftliche Fachkräfte, die ältere Menschen in ihrem Zuhause unterstützen



[www.vzbv.de/gutes-leben-im-alter](http://www.vzbv.de/gutes-leben-im-alter)

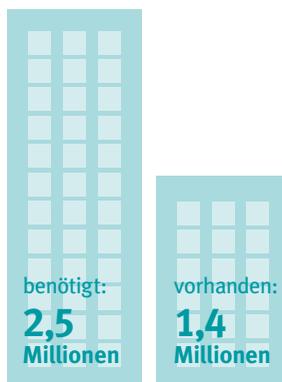
## Gutes Leben im Alter

Verbraucher haben viele Fragen zum Leben im Alter und wünschen sich umfassende Beratungsangebote.



Quelle: vzbv

## Wunsch und Wirklichkeit: Versorgungslücke beim Wohnen



Es gibt in Deutschland einen Bestand an weitgehend barrierefreien Wohnungen von nur 1,4 Millionen (bei rund 41 Millionen Wohneinheiten in Deutschland), benötigt werden jedoch 2,5 Millionen Wohnungen. Bereits jetzt besteht eine hohe Versorgungslücke von rund 1,1 Millionen Wohneinheiten.

Quelle: Wohnen der Altersgruppe 65plus, Studie des ISP Eduard Pestel Instituts für Systemforschung e.V., 2013, Auftraggeber Verbändebündnis „Wohnen 65plus“



Herkunftsangaben



verständliche Angaben



Ehrliche  
Kennzeichnung!

Sichere  
Lebensmittel!

»Im global agierenden und hoch industrialisierten Lebensmittel-sektor setzen wir uns für die Interessen der Verbraucher ein.«

Sophie Herr,  
Leiterin Team Lebensmittel

## LEBENSMITTEL

Verbraucher sorgen sich, dass Lebensmittel mit Schadstoffen belastet sind. Sie möchten wissen, woher ein Produkt auf ihrem Teller stammt und woher es kommt. Kennzeichnungen und eine wachsende Zahl an Gütesiegeln sollen ihnen helfen. Doch Menschen das Vertrauen in Hersteller und ihre Produkte verloren. Die Kennzeichnungen und Inhaltsstoffe weiterhin oft schwer verständlich oder irreführend. Die ehrliche Kennzeichnung von Lebensmitteln ein, geht gegen schwarze Kennzeichnungen und Qualitätswettbewerb im Lebensmittelmarkt zu stärken.





## LEBENSMITTEL

Verbraucher sorgen sich, dass Lebensmittel mit Schadstoffen belastet oder genverändert sein könnten. Sie möchten wissen, woher ein Produkt auf ihrem Teller stammt und wie es verarbeitet wurde. Lebensmittelkennzeichnungen und eine wachsende Zahl an Gütesiegeln sollen ihnen den Weg weisen. Dennoch haben viele Menschen das Vertrauen in Hersteller und ihre Produkte verloren – auch weil die Auskünfte über Herkunft und Inhaltsstoffe weiterhin oft schwer verständlich oder irreführend sind. Der vzbv setzt sich für klare und wahre Kennzeichnung von Lebensmitteln ein, geht gegen schwarze Schafe am Markt vor und fordert, den Qualitätswettbewerb im Lebensmittelmarkt zu stärken.

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



### WERBUNG MIT GESUNDHEITSVERSPRECHEN

Der Hersteller eines Nahrungsergänzungsmittels darf nicht damit werben, dass Omega-3-Fettsäuren in seinem Produkt die Konzentrations- und Leistungsfähigkeit von Kindern deutlich steigern. Das entschied das Landgericht Mainz nach einer Klage des vzbv gegen die Forum Vita GmbH & Co. KG im Mai 2014. (Az. 4 O 201/13)



### BRAUER WEISEN AUF RESTALKOHOL HIN

Der Dialog des vzbv mit der anbietenden Wirtschaft im Rahmen des Projekts Lebensmittelklarheit trug 2014 Früchte: Der Deutsche Brauer-Bund empfahl im Juni seinen Mitgliedern, auf den möglichen Restalkoholgehalt von 0,5 Volumenprozent in alkoholfreiem Bier auf dem Flaschenetikett hinzuweisen. Dem wollen bis Herbst 2015 ein Großteil der Mitglieder und auch einige Nichtmitglieder folgen.



### VERBESSERTE EU-WEITE LEBENSMITTELKENNZEICHNUNG

Seit Dezember 2014 müssen die Etiketten von Lebensmitteln in der EU gemäß der neuen Lebensmittelinformationsverordnung gestaltet sein. Die neue Kennzeichnung bietet mehr Klarheit und bessere Information bezüglich Herkunft, Nährwert und Allergenen. Die Umsetzung ist das Ergebnis jahrelanger Arbeit am Markt. Der vzbv fordert, weiterhin bestehende Lücken zu schließen.



### DAS WUNSCHETIKETT IST NOCH WEIT WEG

Irreführende Bilder auf Lebensmittelverpackungen, Kleingedrucktes und fehlende Informationen machen es Verbrauchern beim Einkauf von Lebensmitteln schwer. Die seit Dezember 2014 geltende Lebensmittelinformations-Verordnung (LMIV) bringt Verbesserungen bei der Kennzeichnung und Information. Aus Sicht des vzbv erfüllt das Regelwerk den Anspruch einer transparenten Lebensmittelkennzeichnung nur teilweise. Für eine klare und wahre Kennzeichnung fordert der vzbv weitere Schritte:

- eine verpflichtende und aussagekräftige Herkunftskennzeichnung für Fleisch als Zutat in verarbeiteten Produkten wie Lasagne
- eine Ampelkennzeichnung, die Verbraucher auf den ersten Blick erkennen lässt, ob der Gehalt an Fett, Zucker oder Salz hoch, mittel oder niedrig zu bewerten ist
- ein verpflichtendes Zutatenverzeichnis und eine Nährwertkennzeichnung auch bei alkoholischen Getränken
- Die minimale Schriftgröße für die Pflichtangaben muss erhöht und zusätzlich hervorgehoben werden.
- Die für Verbraucher wichtigsten Informationen gehören gut sichtbar auf die Vorderseite der Produkte.



### EUROPÄISCHE KAMPAGNE FÜR BESSERE HERKUNFTSANGABEN

Ein Schwein wird in den Niederlanden geboren, in Spanien gemästet und in Deutschland verarbeitet – ohne dass auf dem Etikett von Lebensmitteln ein Hinweis darauf zu finden ist. Der vzbv unterstützte 2014 die Kampagne „Where is my meat from?“ des Dachverbands der europäischen Verbraucherorganisationen (BEUC) für eine bessere Herkunftskennzeichnung.



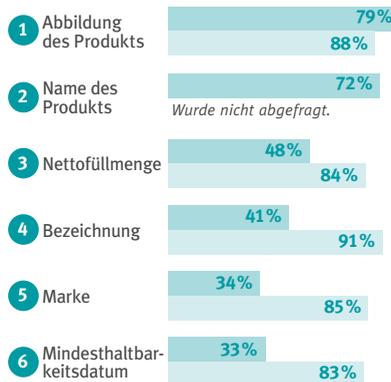
[www.wherismy meat from.eu/de](http://www.wherismy meat from.eu/de)

## Wunschetikett

Verbraucher orientieren sich beim Einkauf an der Schauseite der Lebensmittel, die auf den ersten Blick wahrnehmbar ist. Der vzbv wollte wissen, welche Angaben für Verbraucher beim Einkaufen besonders wichtig sind und auf der Schauseite einer Verpackung stehen sollten.

### Das wünschen sich Verbraucher auf den ersten Blick

### Darauf achten Verbraucher beim Einkauf



Quelle: Zühlsdorf, Anke; Spiller, Achim (2014): Zur Bedeutung verschiedener Kennzeichnungselemente auf Lebensmittelverpackungen, im Auftrag des vzbv, Göttingen; im Rahmen der begleitenden Verbraucherforschung des Projekts Lebensmittelklarheit



## IM EINSATZ FÜR KLARE UND WAHRE KENNZEICHNUNG

Das Portal lebensmittelklarheit.de sorgt seit 2011 für mehr Klarheit und Wahrheit bei der Lebensmittelkennzeichnung und -aufmachung. Die Seite wird pro Monat über 70.000 Mal aufgerufen. Rund 60 Produktmeldungen erreichen die Redaktion pro Monat. Fast 3.600 Forenanfragen wurden seit Projektstart beantwortet. 577 Meldungen als kritisch aufgemachter Produkte sind einzeln im Portal vorgestellt. Der Dauerbrenner: Bilder oder Werbetexte auf der Verpackung suggerieren eine höhere Qualität, als der Packungsinhalt bietet. Aber: Es tut sich etwas am Markt – ein Drittel der Hersteller änderte sein Produkt, nachdem es lebensmittelklarheit.de gemeldet wurde. Die projektbegleitende, repräsentative Verbraucherforschung bestätigt, dass die

Meldungen und Fragen bei lebensmittelklarheit.de mehrheitsfähig sind.

Lebensmittelklarheit ist ein Gemeinschaftsprojekt des vzbv und der Verbraucherzentralen. Es wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) finanziell gefördert.



www.lebensmittelklarheit.de  
Twitter: @LM\_Klarheit



## § IRREFÜHRENDE WERBUNG FÜR PILZMISCHUNG VERBOTEN

Das Landgericht Nürnberg-Fürth hat im Januar 2015 die Aufmachung einer Verpackung für eine Pilzmischung untersagt. Der vzbv hatte beanstandet, dass der Firmenname irreführend ist. Auf der Vorderseite wurde mehrmals der Begriff „Bayer. Pilze & Waldfrüchte“ verwendet. Tatsächlich aber stammen die Pilze aus China und Chile. Darüber wurde nur im Zutatenverzeichnis aufgeklärt. (Az. 3 O 1430/14)

## § GESCHWÄRZT IST NICHT SCHWARZ

Aldi Süddarfgeschwärtzte grüne Oliven nicht als schwarze Oliven bewerben. Das hat das Landgericht Duisburg nach einer Klage des vzbv entschieden. Das Gericht schloss sich der Auffassung des vzbv an, der die Aldi-Werbung als irreführend kritisiert hatte. Das Urteil des Gerichts ist ein weiterer Erfolg in Sachen Lebensmittelinformation, der auf die Arbeit des Internetportals lebensmittelklarheit.de zurückgeht. Auf diesem wird Hinweisen von Verbrauchern nachgegangen.

## ••• ÜBERFÜHRT: HERSTELLER TRICKSEN MIT GESUNDHEITSPERSPÖCHEN

Jeder kennt es: Lebensmittel werben mit gesundheitsbezogenen Aussagen (Health Claims) auf dem Etikett. Angaben wie „stärkt die Abwehrkräfte“ oder „zuckerfrei“ sollen Verbraucher zum Kauf eines Produkts animieren. Aussagen oder Bilder auf der Vorderseite sind entscheidend für das Kaufverhalten, wie eine Studie von Agrifood Consulting und der Universität Göttingen im Auftrag des vzbv belegt, die im Rahmen des Projekts Lebensmittelklarheit durchgeführt wurde.

Über einen Marktcheck der Verbraucherzentralen wurde geprüft, ob die Gesundheitsversprechen der Hersteller eingelöst werden. Das Ergebnis: 22 von 46 untersuchten Produkten locken mit beschönigenden Aussagen. In der Studie von Agrifood wurde aufgedeckt: Den Hinweis „ungesüßt“ oder

„ohne Zuckerzusatz“ verstehen über 90 Prozent der Verbraucher so, dass dem Produkt kein Zucker zugegeben wurde. Über 50 Prozent der Befragten meinen, dass auch keine süßenden Zusatzstoffe wie Zuckeraustauschstoffe oder Süßstoffe zugegeben wurden. Aber auch Produkte, auf denen „ungesüßt“ steht, können Zucker enthalten – etwa aus Früchten.

## ••• MEHR KONSEQUENZ BEI EU-REGELN FÜR BIOSIEGEL

Immer mehr Verbraucher legen Wert auf die ökologische Produktion von Lebensmitteln. Der Kauf von Bioprodukten ist Vertrauenssache, Verbraucher erwarten hohe Standards und orientieren sich an der Kennzeichnung mit Siegeln. Die EU-Kommission hält eine Novellierung der Europäischen Öko-Verordnung für notwendig und will die Auslegung in den Mitgliedsländern harmonisieren.

Aus Sicht des vzbv ist die EU-Kommission mit ihren Vorschlägen über das Ziel hinausgeschossen. Der vzbv befürwortet, dass die Regelungen für Kontrollen, insbesondere bei Importen, verbessert werden sollen. Auch den Vorschlag, dass nur noch Landwirtschaftsbetriebe das Biosiegel verwenden dürfen, die komplett auf Bio umstellen, bewertet der vzbv positiv. Viele Regelungen sind jedoch kontraproduktiv. Der vzbv fordert eine Europäische Öko-Verordnung, die das Verbrauchervertrauen in sichere Biolebensmittel stärkt. Für umstellungswillige Betriebe soll der Umstieg auf Bioproduktion erleichtert werden. Auch soll mit Übergangsfristen, zum Beispiel für die Erzeugung auf der Basis von ökologischem Saatgut oder für die Optimierung der Tierhaltung, Planungssicherheit geschaffen werden. Der vzbv will erreichen, dass die Inlandsnachfrage der Verbraucher zukünftig besser gedeckt werden kann.

## LEBENSMITTEL IM FREIHANDEL

Fisch aus dem Pazifik, Früchte aus Südamerika, Gewürze aus Indien: Lebensmittel aus aller Welt landen bei Verbrauchern in Deutschland auf dem Teller. Globaler Handel ist längst Realität. Verbraucher profitieren von der Zusammenarbeit der Länder durch weniger Zölle, niedrigere Preise und eine größere Auswahl. Freihandel ist aber kein Selbstzweck. Abkommen, die Freihandel regeln, dürfen Verbraucher-, Umwelt- und Arbeitsschutzstandards nicht absenken.

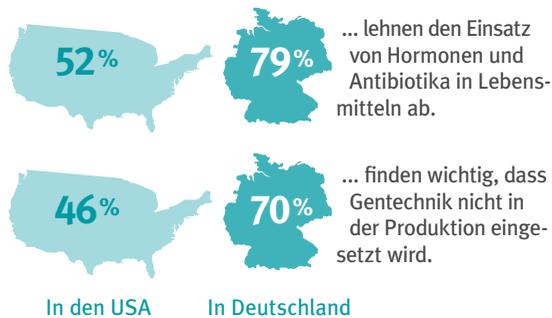
### Chancen und Risiken von TTIP

Bereits seit zwei Jahren verhandeln die EU und die USA über TTIP. Die Politik verspricht geringere Warenpreise, eine größere Produktvielfalt und mehr Ar-

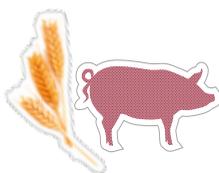
beitsplätze. Doch die kritischen Stimmen dazu werden lauter. Verbraucher haben Sorge vor sinkenden Qualitäts- und Transparenzstandards – insbesondere in der Lebensmittelproduktion. Der vzbv befürwortet Freihandel, wenn bewährte Normen und Standards für Produkte weiter gelten. Als Mitglied des TTIP-Berats von Wirtschaftsminister Sigmar Gabriel macht sich der Bundesverband während der Verhandlungen in Deutschland, auf europäischer und internationaler Ebene stark für mehr statt weniger Verbraucherschutz in der transatlantischen Handelspolitik.

Der vzbv begleitet die Debatte um TTIP kritisch und konstruktiv. Ein Positionspapier mit einer ausführlichen Analyse der Debatte wurde im Juni 2014 in einem Pressegespräch vorgestellt. Auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin fand am 22. Januar 2015 das Verbraucherpolitische Forum des vzbv zum Thema „Lebensmittel im Freihandel“ statt.

### Einstellungen zur Lebensmittelproduktion in Deutschland und den USA



Quelle: forsa, Umfrage, Januar 2015, im Auftrag des vzbv, befragt wurden über 2.000 Verbraucher in vier Ländern



**92%** der Verbraucher in Deutschland halten es für wichtig bzw. sehr wichtig, dass europäische Rechts- und Verbraucherschutzstandards erhalten bleiben.

Quelle: Infratest dimap, repräsentative Umfrage, Mai 2014, im Auftrag des vzbv

@ Am 14. November 2014 verabschiedete die Mitgliederversammlung des vzbv eine gemeinsame Resolution zu TTIP: [www.vzbv.de/pressemeldung/verbraucherorganisationen-fordern-ttip-korrigieren](http://www.vzbv.de/pressemeldung/verbraucherorganisationen-fordern-ttip-korrigieren)

### ! TTIP – DAS FORDERT DER VZBV

- Orientierung am bislang höchsten Schutzniveau von Lebensmitteln als Mindeststandard
- Erhalt und bestenfalls Stärkung des Vorsorgeprinzips in der EU: Wissenschaftlicher Nachweis zur Unschädlichkeit eines Produkts muss vor Verkauf erbracht werden, Beweispflicht durch die Unternehmen
- transparente Verhandlungen
- enger transatlantischer Austausch, aber keine Einschränkung der jeweiligen Gesetzeshoheit
- keine Sonderrechte für Investoren
- Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung und Corporate Social Responsibility als Leitmotiv

## „TTIP IST EINE FRAGE DES VERTRAUENS“

**Kommentar von Helga Springeneer,**  
*Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik*



Ein komplexes und sperriges Thema dominiert unverändert die öffentliche Diskussion: Das geplante Freihandels- und Investitionsabkommen zwischen der EU und den USA, kurz TTIP. Wir fordern: TTIP korrigieren! Es muss einen substanziellen Beitrag zu einer nachhaltigen und ressourcenschonenden Wirtschaftsweise leisten und Verbrauchern auf beiden Seiten des Atlantiks ein Mehr an Lebensqualität, Sicherheit und Vertrauen bieten.

### **Handel ist ein dehnbare Begriff**

Ja, ein ambitioniert ausgehandeltes Freihandelsabkommen kann einen Rahmen schaffen für hochwertigere und nachhaltigere Produkte und Dienstleistungen, für mehr Auswahlmöglichkeiten oder faire Preise. Offen ist, inwieweit TTIP diesen Anspruch erfüllen kann und wird. Aus Verbrauchersicht ist keine Verhandlungslinie erkennbar, die sich konsequent am jeweils höheren Schutzniveau oder an der jeweils besten Praxis der beiden Kontinente orientiert. Nur dann wäre der „Goldstandard“ erreicht, den die Verhandlungsführer proklamieren. Diese Linie fordern auch der vzbv und seine Mitgliedsverbände in einer Resolution vom November 2014.

Aber ist TTIP überhaupt noch ein Freihandelsabkommen? Zumindest kein klassisches, bei dem primär Zölle gesenkt werden. Es soll ein Abkommen neuer Generation werden mit sehr weitgehenden Festlegungen: Angleichungen beim Datentransfer, bei Finanzdienstleistungen oder beim Recht des geistigen Eigentums; einer neuen Struktur für die Zusammenarbeit von Regulierungsbehörden, um laufend neue Handelshürden verhindern zu können; einem breiten Zugang zum öffentlichen Beschaffungswesen für Unternehmen.

Ist das noch unter dem Begriff „Handel“ zu subsumieren? Darf für Fragen wie Datentransfer, Lebensmittel- und Produktsicherheit oder öffentliche Dienstleistungen (nur) die internationale Handelspolitik zuständig sein? Freihandel ist kein Selbstzweck, die dominante Rolle der Handelspolitik bei der Gestaltung der Globalisierung ist ein strukturell kritischer Aspekt bei TTIP und anderen aktuell verhandelten Abkommen. Sie muss politisch neu diskutiert und entschieden werden.

### **Alltag von 800 Millionen Verbrauchern betroffen**

Der vzbv und seine europäischen und US-amerikanischen Partnerorganisationen setzen sich für ein Abkommen ein, das die Wünsche und Bedürfnisse der Verbraucher auf beiden Kontinenten berücksichtigt. Unterschiede müssen anerkannt werden, ohne neue Gräben zu schaffen. Gemeinsam mit unseren amerikanischen Partnern schauen wir kritisch auf Vorschläge der EU-Kommission, die den Finanzmarkt betreffen. Und: TTIP darf auch mittelbar nicht das sensible Thema Datenschutz behandeln. Es muss auf Investorenschutzregeln verzichtet werden, die den Grundsatz der Inländergleichbehandlung nicht beachten und Justizsysteme umgehen. Die regulatorische Kooperation darf Handelsinteressen keinen Premiumpfad einräumen und parlamentarische Befugnisse nicht aushöhlen. Und es braucht Ausnahmen von Liberalisierungsverpflichtungen für öffentliche Dienstleistungen. Nur wenn TTIP diese Grundsätze berücksichtigt, wird es bei Verbrauchern auf beiden Seiten des Atlantiks auf Akzeptanz stoßen. Sonst wird unsere Kritik an TTIP lauter – nicht leiser!



Wettbewerb

UN-Guidelines



online shoppen



Gewährleistung

Neue  
Schlichtungs-  
kultur!

»Wir setzen uns dafür ein,  
dass Verbraucherrechte  
mit aktuellen Entwicklungen  
Schritt halten.«

Jutta Gurkmann, Leiterin Team  
Recht und Internationales

## RECHT UND INTERNATIONALES

Die Welt wächst zusammen – und der zunehmende globale Warenverkehr maßgeblich dazu bei. Erdumspannende Ströme von Gütern, Kapital und länderübergreifende Regelungen und internationale Vereinbarungen, politische Entscheidungen finden auf der europäischen Ebene statt. Der Verbraucher in der EU mit Unterstützung seines Büros in Brüssel weicht auf irreführende Werbung und Kartelle schädigen Verbraucher. Verbraucher und Unternehmen setzt sich der vzbv für starke Verbraucherrechte ein.





## RECHT UND INTERNATIONALES

Die Welt wächst zusammen – und der zunehmende globale Waren- und Dienstleistungsaustausch trägt maßgeblich dazu bei. Erdumspannende Ströme von Gütern, Kapital und Know-how erfordern aber eines: länderübergreifende Regelungen und internationale Vereinbarungen, die Verbraucher schützen. Wegweisende politische Entscheidungen finden auf der europäischen Ebene statt. Der vzbv hat daher seinen Einsatz für Verbraucherrechte in der EU mit Unterstützung seines Büros in Brüssel weiter intensiviert. Unlautere Geschäftspraktiken, irreführende Werbung und Kartelle schädigen Verbraucher – im Interessenausgleich zwischen Verbrauchern und Unternehmen setzt sich der vzbv für starke Verbraucherrechte und deren Durchsetzung ein.

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



### SCHUTZ „VERLETZLICHER“ VERBRAUCHER GESICHERT

Das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) schützt Verbraucher vor aggressiver und irreführender Werbung. Bei der aktuellen Reform des Gesetzes sollte ein wesentliches Anwendungsbeispiel gestrichen werden: der besondere Schutz von Kindern, Minderjährigen sowie Menschen im hohen Lebensalter. Das hat der vzbv verhindert.



### SCHADENSERSATZANSPRÜCHE EINFACHER STELLEN

Wer aktuell wegen Preisabsprachen oder anderer Kartellverstöße Schaden erleidet, hat als Verbraucher einen schweren Stand: Um Ersatzansprüche geltend zu machen, muss er rechtswidrige Preiserhöhungen beweisen. Das soll sich ändern – durch eine neue EU-Schadensersatzrichtlinie, für die sich der vzbv erfolgreich eingesetzt hat.



### EU BEKOMMT KOMMISSARIN FÜR JUSTIZ UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Nach Berlin hat auch Brüssel den Verbraucherschutz neu geordnet und mit dem Ressort Justiz zusammengelegt: Věra Jourová ist seit Oktober 2014 Kommissarin für Justiz und Verbraucherschutz. Damit wird die gewachsene Bedeutung des rechtlichen und wirtschaftlichen Verbraucherschutzes anerkannt.



### SCHUTZ VOR UNLAUTEREN GESCHÄFTSPRAKTIKEN

Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) soll Verbraucher vor Täuschungen schützen und Sittenverstöße im wirtschaftlichen Wettbewerb verhindern. Es verbietet Unternehmen, Leichtgläubigkeit, Angst oder Zwangslagen von Verbrauchern auszunutzen. Im ersten Entwurf zur Reform des UWG hatte die Bundesregierung dieses Anwendungsbeispiel gestrichen (§ 4 Nr. 2 UWG). Kinder und Minderjährige, Menschen im hohen Lebensalter, aber auch sprach- und geschäftsunerfahrene Bürger hätten durch die neue, allgemeinere Formulierung ihren ausdrücklichen Schutz vor Ausnutzung verloren – aus Verbrauchersicht ist das ein falsches Signal des Gesetzgebers an die Gerichte. Die Abschaffung dieses Fallbeispiels wurde erfolgreich verhindert und ist in der Neufassung des Entwurfes von Januar 2015 nicht mehr vorgesehen. Das Gesetz stärker an die europäische Richtlinie gegen unlautere Geschäftspraktiken anzupassen, bewertet der vzbv positiv.



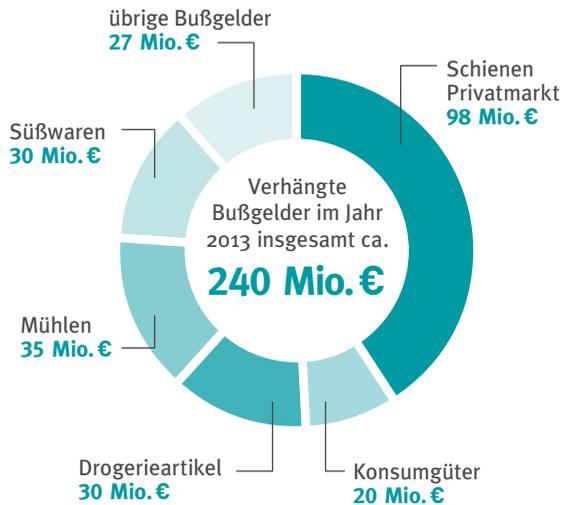
### KONSUMGÜTER: ÜBERHÖHTE PREISE DURCH KARTELLE

Ob für Matratzen, Wurst oder Bier – für viele Produkte zahlen Verbraucher zu viel. Verantwortlich sind künstliche Preiserhöhungen durch Kartelle, bei denen Unternehmen Absprachen treffen. Der Jahresbericht des Bundeskartellamts vom Juli 2014 offenbarte, dass Verbraucher täglich unter Preisabsprachen leiden. Im Jahr 2013 wurden Bußgelder in Höhe von insgesamt 240 Millionen Euro verhängt.

Der vzbv spricht sich dafür aus, dass ein Teil der vereinnahmten Bußgelder für die Verbraucherarbeit verwendet wird und damit indirekt den Geschädigten zugutekommt. Der Bundesrat hat bereits 2012 beschlossen, dass 20 Prozent der Kartellbußen in ein zweckgebundenes Sondervermögen zur Finanzierung der Verbraucherarbeit fließen sollen.

## Kartelle bitten Verbraucher zur Kasse

Unzulässige Preisabsprachen sorgen für hohe Verbraucherpreise. Das Bundeskartellamt verhängt jedes Jahr Millionenstrafen für Unternehmen.



Quelle: Jahresbericht des Bundeskartellamts, Juli 2014

## SCHADENSERSATZANSPRÜCHE LEICHTER DURCHSETZEN

Für Verbraucher ist es schwierig, Ersatzansprüche für Schäden zu stellen, die ihnen durch Preisabsprachen entstanden sind. Denn: Die Beweise für entsprechendes Verhalten müssen sie erbringen und das ist praktisch unmöglich. Eine neue EU-Schadensersatzrichtlinie soll die Wende bringen. Demnach wird der Verbraucher von gesetzlichen Vermutungen unterstützt. Das bedeutet konkret: Künftig soll unterstellt werden, dass der Zwischenhändler den vermutlich durch ein Kartell entstandenen Schaden an die Verbraucher weitergereicht hat.

Der vzbv befürwortet die Vermutungsregelung zur Schadensweiterreichung. Um sie in der Praxis umzusetzen, ist aber eine weitreichende Offenlegungspflicht vertraulicher Dokumente von Groß- und Einzel-

händlern notwendig: Für Unternehmen, die ein Kartell zur Anzeige gebracht haben, gilt die „Kronzeugenregelung“. Sie müssen die erforderlichen Informationen nicht offenlegen. Der vzbv unterstützt zwar die Kronzeugenregelung, hält aber eine Abwägung im Einzelfall für wichtig: Wenn die Informationen nicht anders beschafft werden können, darf Kronzeugenschutz nicht pauschal Vorrang vor Verbraucherschutz haben.

Als Erfolg sieht der vzbv, dass die Verjährungsfrist von Schadensersatzklagen nun immerhin fünf statt drei Jahre betragen soll. Das kommt auch der Organisation von Gruppenklageverfahren zugute, die der vzbv auch über das Kartellrecht hinaus zum Ausgleich von Massenschäden fordert. Gruppenverfahren würden es Verbrauchern zumindest bei höheren Schäden ermöglichen, ihre Schadensersatzansprüche wirkungsvoll durchzusetzen.

## MARKTTRANSPARENZSTELLE: EINE ERSTE BILANZ

Die Preise für Benzin unterscheiden sich erheblich – je nachdem wann und wo Autofahrer tanken. Die vom Bundeskartellamt eingerichtete „Markttransparenzstelle Kraftstoffe“ informiert Verbraucher seit August 2014 über die aktuellen Preise. Eine preissenkende Wirkung konnte die Stelle nicht bewirken. Mineralölkonzerne reagieren mit computergesteuerten Preisanpassungen auf Preisentwicklungen in der Umgebung ihrer Tankstellen. Die Folge: Betreiber freier Tankstellen geraten unter Druck. Der vzbv warnt, dass sich dies langfristig nachteilig auf die Marktstruktur auswirkt. Würden freie Tankstellen geschwächt, fehle ein wichtiges Korrektiv, um der Marktmacht großer Konzerne zu begegnen. Dadurch könnten die Benzinpreise auf lange Sicht steigen.

Der vzbv fordert: Das Bundeskartellamt muss gegen die Marktkonzentration der Großen vorgehen und prüfen, ob Konzerne das Verbot umgehen, unter Einkaufspreis zu verkaufen.



### NEUE SCHLICHTUNGSKULTUR BRAUCHT VORGABEN UND ANREIZE

Der vzbv fordert, die Schlichtungskultur in Deutschland zu stärken. Viele Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen könnten außergerichtlich geklärt werden – schnell, günstig und fair. Wenn die neue Kaffeemaschine nicht hält, was sie verspricht, defekt ist oder Verbraucher wochenlang auf die Lieferung warten müssen, können Schlichtungsstellen helfen. Auch bei Flugverspätungen oder Versicherungsfragen helfen Schlichtungsverfahren, Verbraucherrechte durchzusetzen. Und sie können einen entscheidenden Beitrag zu Kundenzufriedenheit und -bindung sein – damit künftigen Geschäftsbeziehungen nichts im Wege steht. So profitieren auch die Unternehmen.



### DER VZBV IN BRÜSSEL: FÜR VERBRAUCHER IM EINSATZ

Der vzbv hat seit 2012 ein Büro in Brüssel, um frühzeitig Kenntnis von verbraucherpolitisch relevanten EU-Aktivitäten zu erhalten. Schwerpunkte der Arbeit des Büros waren die Begleitung und Analyse der Europawahl im Mai 2014. Im Rahmen des Projekts werden Faktenblätter zu verbraucherpolitischen Themen erstellt, die sowohl Verbraucher als auch Multiplikatoren informieren sollen – etwa über die europäische Debatte zur Netzneutralität. Bis Juni 2015 wird das Büro mit einer Projektförderung vom BMJV finanziert. Ab 1. Juli 2015 wird das Verbindungsbüro in Brüssel fester Bestandteil des vzbv und im Rahmen der institutionellen Förderung durch das BMJV weiterhin finanziell unterstützt.



[www.vzbv.de/themen/europa](http://www.vzbv.de/themen/europa)  
Twitter: @vzbv\_brussels

Der Referentenentwurf für ein Verbraucherstreitbeilegungsgesetz des BMJV zur Umsetzung der europäischen Schlichtungsrichtlinie (ADR-RL) entspricht in wesentlichen Punkten nicht einer verbraucherfreundlichen Regelung außergerichtlicher Streitbeilegung. Der vzbv fordert:

- Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichtungseinrichtungen stärken
- Teilnahme und Verbindlichkeit gesetzlich einfordern
- Legalitätsprinzip und Verbraucherrechte nicht unterlaufen
- Transparenz über Fälle und Ergebnisse, um die gerichtliche Rechtsfortbildung etwa durch Musterverfahren der Verbraucherzentralen weiterhin zu ermöglichen
- Verjährung durch Schlichtungsanträge wirksam und verlässlich hemmen, damit berechnigte Ansprüche notfalls auch gerichtlich durchsetzbar bleiben



### BEST PRACTICE IM VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Jahr 2014 empfing der vzbv zwölf internationale Delegationen aus fünf Ländern – darunter Mitarbeiter des chinesischen Wirtschaftsministeriums und des Volksgerichts, Mitglieder japanischer und türkischer Verbraucherschutzorganisationen sowie Vertreter der koreanischen Premierministerin und des äthiopischen Handelsministeriums. Sie informierten sich über den vzbv und Best-Practice-Beispiele aus Deutschland.



### AUF DER AGENDA: DIE ÜBER- ARBEITUNG DER UN-GUIDELINES

Der vzbv fordert, die UN-Leitlinien zum Verbraucherschutz von 1985 an die veränderte Verbraucherwirklichkeit anzupassen und eine ständige UN-Kommission einzurichten, die die Umsetzung überwacht. Insbesondere die Abschnitte über Finanzierungsdienstleistungen und E-Commerce müssen aktualisiert beziehungsweise neu erstellt werden.





Werbung



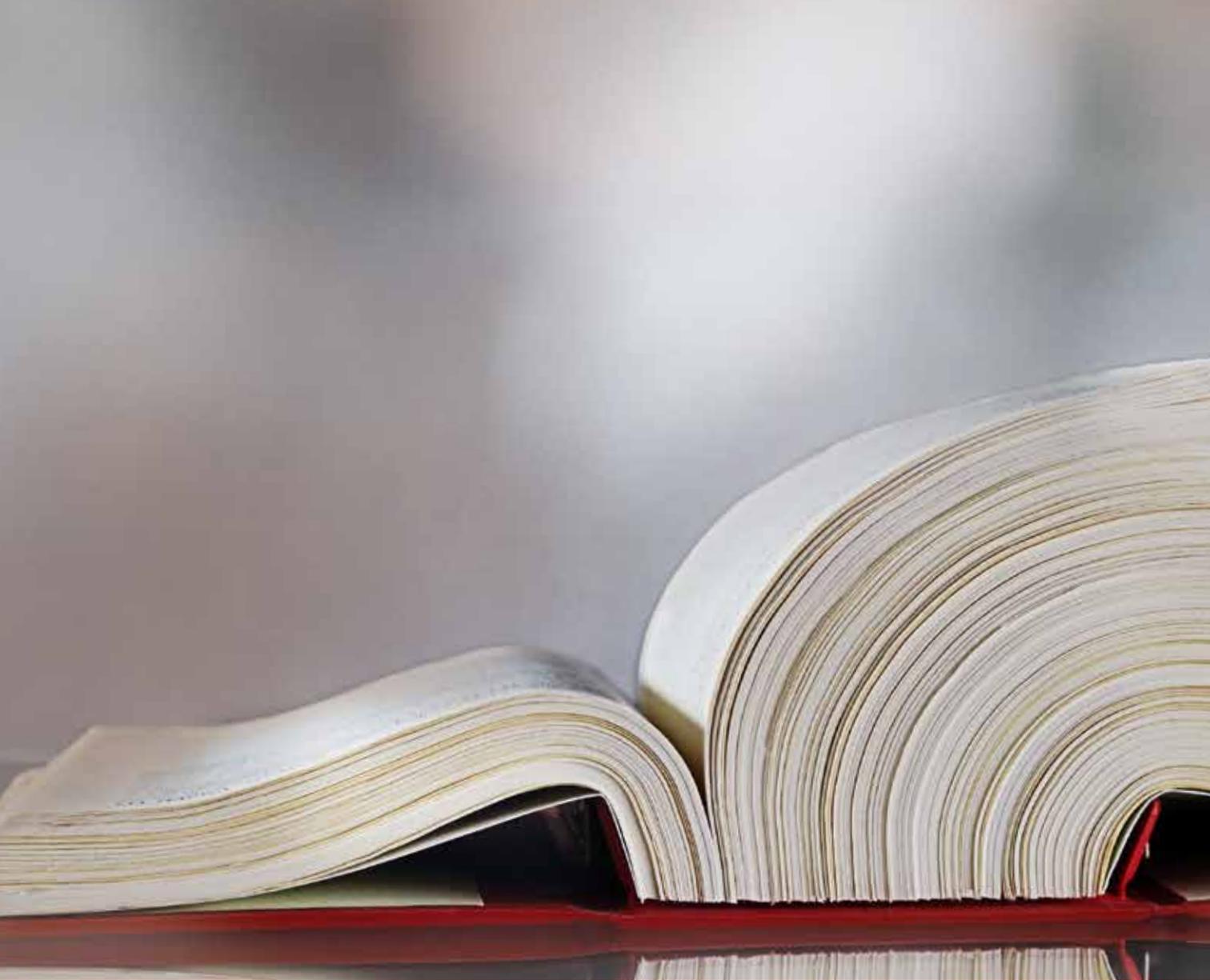
»Wir wollen, dass es im  
Lebensalltag der Verbraucher und  
in der Geschäftswelt gerechter zugeht.  
Dafür setzen wir Verbraucherrechte  
vor Gericht durch.«

Helke Heidemann-Peuser,  
Leiterin Team Rechtsdurchsetzung

## RECHTSDURCHSETZUNG

Viele Verbraucher kennen es: Sie sind enttäuscht, dass ein Produkt... Sie ärgern sich über hohe Gebühren für die Kontoführung oder fühle... transparenz bei der Reisebuchung. Als klagebefugter Verband kann... dagegen vorgehen, wenn sich Anbieter von Produkten und Dienstleistu... Der vzbv sorgt dafür, dass Auslegungsfragen durch aktuelle Rechtsp... Gesetzeslücken identifiziert und geschlossen werden. Zwischen April 20... als 200 Abmahnungen und knapp 80 Klagen eingereicht.





## RECHTSDURCHSETZUNG

Viele Verbraucher kennen es: Sie sind enttäuscht, dass ein Produkt nicht hält, was die Werbung verspricht. Sie ärgern sich über hohe Gebühren für die Kontoführung oder fühlen sich betrogen durch fehlende Kostentransparenz bei der Reisebuchung. Als klagebefugter Verband kann der vzbv mit Abmahnungen und Klagen dagegen vorgehen, wenn sich Anbieter von Produkten und Dienstleistungen nicht an geltendes Recht halten. Der vzbv sorgt dafür, dass Auslegungsfragen durch aktuelle Rechtsprechung geklärt und gegebenenfalls Gesetzeslücken identifiziert und geschlossen werden. Zwischen April 2014 und März 2015 hat der vzbv mehr als 200 Abmahnungen und knapp 80 Klagen eingereicht.

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



### FLUGPREISE MÜSSEN VOLLSTÄNDIG ANGEGEBEN WERDEN

Bei der Angabe von Flugkosten müssen die Endpreise einschließlich Steuern, Gebühren und Zuschlägen genannt werden. Das hat der EuGH im Januar 2015 nach einer Klage des vzbv gegen Air Berlin entschieden. Jetzt sind Preise für den Verbraucher auf einen Blick vergleichbar. (Az. C-573/13)



### APPLE-HERSTELLERGARANTIE MUSS NACHGEBESSERT WERDEN

Das Landgericht Berlin hat nach einer Klage des vzbv im November 2014 16 Klauseln aus der Apple-Herstellergarantie für unzulässig erklärt. Der vzbv hatte beanstandet, dass der Konzern die Haftung für Produktmängel gravierend einschränke. Ab sofort müssen Verbraucher nicht mehr befürchten, dadurch benachteiligt zu werden. (Az. 15 O 601/12 – nicht rechtskräftig) → s. S. 55



### PAPIERRECHNUNGEN DÜRFEN NICHTS KOSTEN

Für Mobilfunkverträge die online, per Telefon oder im Ladengeschäft abgeschlossen werden, müssen Anbieter auf Wunsch des Verbrauchers Papierrechnungen erstellen. Für diese Leistung dürfen sie kein gesondertes Entgelt verlangen. So entschied der BGH im Oktober 2014 in einem Verfahren des vzbv gegen die Drillisch Telecom GmbH. (Az. III ZR 32/14) → s. S. 28



## ERFOLGREICHER PRAXISTEST ZUR VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE

Der vzbv hat im Jahr 2014 einen Praxistest zur Umsetzung der europäischen Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) durchgeführt und die Anwendung neuer gesetzlicher Regelungen im Online-Handel überprüft. Dabei hat der vzbv 42 Abmahnungen ausgesprochen, da Unternehmen gegen die neuen Regelungen verstießen. Im Fokus der Überprüfung standen der Online-Handel mit Lebensmitteln, die Online-Vermittlung von Reisen sowie Telekommunikations- und internetbezogene Dienstleistungen.

Viele Anbieter, die im Internet Reisen vermitteln, boten Verbrauchern beispielsweise keine etablierte kostenfreie Zahlungsmöglichkeit an oder verlangten zu hohe Kreditkartengebühren. Nach den Vorgaben der europäischen Verbraucherrechterichtlinie ist das nicht zulässig. Lebensmittelshops im Internet verwendeten teilweise nur unzureichende Widerrufsbelegungen oder Anbieterkennzeichnungen und wurden vom vzbv abgemahnt. Im Bereich Telekommunikation und Internet hat der vzbv unter anderem beanstandet, dass das Speichern und Abrufen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht möglich war oder Informationen vor Vertragsschluss nicht klar und verständlich erteilt wurden.

16 Unterlassungsverfahren konnten durch Unterlassungserklärungen außergerichtlich abgeschlossen werden. 12 Verfahren wurden zurückgestellt oder mussten eingestellt werden, weil zum Beispiel die Verantwortlichen nicht zu ermitteln waren. In 14 Fällen wurde Klage erhoben. Zwei davon sind durch Urteil bestätigt worden, die übrigen Verfahren sind noch offen.

## § GEWÄHRLEISTUNG

### Unzulässig: Undurchsichtige Garantiebedingungen von Apple

Die Garantie, die Apple auf seine Produkte gab, entsprach in vielen Punkten nicht den gesetzlichen Gewährleistungsregeln, urteilte das Landgericht Berlin nach einer Klage des vzbv: Elf Klauseln der einjährigen Hardware-Garantie und fünf weitere Klauseln der kostenpflichtigen Garantieverlängerung – des „AppleCareProtection Plans“ – sind nicht haltbar.

Apple warb für seine Produkte mit einer einjährigen Hardware-Garantie auf Material- und Herstellerfehler. Doch laut Gesetz haftet ein Verkäufer ohnehin zwei Jahre lang für Produktmängel. Darüber hinaus schloss der Konzern eine Garantiehaftung aus. Für Produktmängel wollte Apple nur dann eintreten, wenn betroffene Geräte „normal“ und nach „veröffentlichten Richtlinien“ genutzt wurden, ohne diese Einschränkungen näher zu erläutern. Auch für Dellen und Kratzer an iPhone & Co. lehnte das Unternehmen laut eigenen Klauseln die Haftung ab, sofern sich diese nicht „nachteilig auf die Funktion des Produktes und seine Nutzung auswirken“. Außerdem: Falls die Garantieleistung nicht in dem Land erbracht werden konnte, in dem sich das schadhafte Gerät befindet, sollte der Kunde – „soweit gesetzlich zulässig“ – die Versand- und Transportkosten tragen.

Die Richter schlossen sich der Auffassung des vzbv an, dass diese und weitere Klauseln Käufer benachteiligen. So sollte die Hardware-Garantie an die Stelle aller sonstigen Ansprüche des Verbrauchers treten. Dies sei unzulässig, entschied das Gericht, denn Sinn und Zweck einer Produktgarantie sei es gerade, dass sie neben den gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen bestehe. Dass die Garantie nur gelte, wenn das Produkt „normal“ genutzt werde, entwerte das Garantieverprechen ins Belanglose. Der Zusatz „soweit rechtlich zulässig“ sei unwirksam, denn Verbraucher könnten nicht einschätzen, ob eine Klausel rechtlich zulässig sei oder nicht. Auch im kostenpflichtigen „AppleCareProtection Plan“ schränkte Apple nach Auffassung des Gerichts sein Garantieverprechen unzulässig ein. Der Konzern wollte beispielsweise nicht für Material- und Herstellungsfehler aufkommen, wenn der Schaden durch eine „nicht vom Hersteller beschriebene zulässige oder beabsichtigte Nutzung“ verursacht wird. Was darunter zu verstehen ist, blieb offen.

Apple hat die Bedingungen nach Klageerhebung geändert, sich jedoch geweigert, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Dem Verfahren ging ein gemeinsames Vorgehen europäischer Verbraucherverbände – darunter des vzbv – voraus. Die Aktion wurde vom europäischen Dachverband Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) koordiniert. (Az. 15 O 601/12 – nicht rechtskräftig)

## § TELEFONWERBUNG

### Einwilligung zur Telefonwerbung muss eindeutig sein

Bevor Verbraucher auf einer Website einem Werbeanruf zustimmen, müssen sie wissen, worauf sie sich einlassen. Die für eine bewusste Entscheidung notwendigen Informationen dürfen Unternehmen nicht

hinter einem Link verstecken. Das hat das Landgericht Frankfurt am Main nach einer Klage des vzbv gegen die Werbefirma Planet49 GmbH entschieden. Die Richter stellten klar: Eine vorformulierte Einverständniserklärung zur Nutzung persönlicher Daten für Werbezwecke ist unwirksam, wenn der Verbraucher erst nach Klicken auf einen Link erfährt, welche Daten erhoben und verarbeitet werden.

Die Planet49 GmbH hatte die Teilnahme an einem Gewinnspiel von der Einwilligung zur Werbung abhängig gemacht. Wer dabei sein wollte, musste sich damit einverstanden erklären, von Kooperationspartnern am Telefon, per Post, E-Mail oder SMS über deren Angebote informiert zu werden. Der vzbv kritisierte, dass vielen nicht bewusst gewesen sei, durch das Ankreuzen der Erklärung bis zu 30 Firmen die Erlaubnis zur Telefonwerbung erteilt zu haben. (Az. 2-06 O 030/14 – nicht rechtskräftig)

### **Telefonische Kundenbefragung nur mit Einwilligung erlaubt**

Viele Anbieter erkundigen sich mit Werbeanrufen bei ihren Kunden, ob diese mit erbrachten Leistungen

zufrieden sind. Die Befragung sei nur mit ausdrücklicher vorheriger Einwilligung der Verbraucher zulässig. Das gelte auch dann, wenn der Anruf anlässlich einer Kundenreklamation erfolge, urteilte das OLG Köln im April 2014 nach einer Klage des vzbv gegen das Unternehmen nhi<sup>2</sup> AG Interviews International. Das Unternehmen führt Telefoninterviews unter anderem im Auftrag der Deutschen Telekom AG durch. In einem Fall hatte ein Telekom-Kunde eine Störung seines Anschlusses gemeldet und eine Woche später einen Anruf der Firma nhi<sup>2</sup> zur Kundenzufriedenheit erhalten. Die Richter schlossen sich der Meinung des vzbv an, dass es sich dabei um einen unzulässigen Werbeanruf handelte, weil er dem Zweck der Kundenbindung diene. (Az. 6 U 222/12)



## **DATENSCHUTZ**

### **Verboten: Nachbarn über Immobilien ausforschen**

„Kennen Sie jemanden, der ein Haus, Grundstück oder eine Eigentumswohnung verkaufen oder kaufen möchte? Ihr Tipp ist uns 250 Euro wert!“ Mit dieser Aufforderung versuchte die LBS Immobilien GmbH Daten möglicher Immobilieninteressenten zu gewinnen. Dieses Geschäftsgebaren erklärte das Landgericht Mainz im Februar 2015 für unzulässig. Das Unternehmen darf Verbraucher nicht dazu aufrufen, am Telefon oder auf vorgedruckten Antwortkarten die Kontaktdaten von Personen aus ihrem Umfeld anzugeben, die am Kauf oder Verkauf einer Immobilie interessiert sein könnten. Die Richter teilten die Meinung des vzbv, dass die heimliche Datenweitergabe einen massiven Eingriff in das Recht auf informelle Selbstbestimmung darstellt.

(Az. 10 HK O 51/14)

### **Klare Formulierungen in der „Letzten Mahnung“**

Mahnschreiben müssen unmissverständlich formuliert sein. Das stellte das Landgericht Darmstadt im Oktober 2014 nach einer Klage des vzbv klar. Der vzbv hatte eine mit „Letzte Mahnung“ überschriebene Zahlungsaufforderung des Inkassodienstes Tropmi Payment GmbH an eine Verbraucherin beanstandet, die im Auftrag einer Datenbank verschickt worden war. In dem Schreiben drohte das Unternehmen mit einer Meldung an die Schufa (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung), obwohl die Verbraucherin schriftlich bestritten hatte, überhaupt einen Vertrag abgeschlossen zu haben.

Die Weitergabe der Daten an die Schufa ist nach dem Bundesdatenschutzgesetz bei bestrittenen Forderungen jedoch nicht zulässig. Das Gericht bewertete die Formulierung in der Mahnung als irreführend. Es könne bei einem juristischen Laien der Eindruck erweckt werden, dass die zuvor erhobenen Einwendungen gegen das Bestehen des Vertrags nicht gewichtig seien. (Az. 27 O 133/14 – nicht rechtskräftig)

**§ DIGITALES**

**Online-Dating muss per E-Mail kündbar sein**

Nutzer des Online-Dating-Portals edates.de sind künftig besser vor einer unfairen Kündigungsklausel geschützt. Der vzbv hatte die Beauty GmbH verklagt, weil nach seiner Auffassung die Kündigung des Vertrags mit dem Unternehmen unangemessen erschwert wurde: Die Firma verlangte für eine wirksame Kündigung die Schriftform per Fax oder Post – die elektronische Übermittlung war ausgeschlossen. Die Erklärung musste darüber hinaus zahlreiche Angaben enthalten wie Benutzername, Kundennummer, Transaktions- oder Vorgangsnummer. Das galt auch für Testmitgliedschaften. Das Landgericht München hatte die Regelung bereits im Januar 2014 für rechtswidrig erklärt, weil sie übersteigerte Formerfordernisse

beinhalte (Az. 29 U 857/14). Dies bestätigte im Oktober 2014 das Oberlandesgericht München und wies damit die Berufung des Unternehmens gegen das Landgerichtsurteil zurück. (Az. 12 O 18571/13)

**Weitere Urteile:**

- Vorkasse darf Kündigungsgesetz nicht aushebeln (Az. 14 U 603/14) -> s. S. 27, Digitales und Medien
- Erfolg gegen Kostenfalle im Internet (Az. 33 O 245/13) -> s. S. 27, Digitales und Medien
- Kommunikation per E-Mail ermöglichen (Az. 52 O 135/13) -> s. S. 25, Digitales und Medien
- Handy: Kein Pfand für SIM-Karte (Az. 2 U 6/14) -> s. S. 28, Digitales und Medien
- Nicht erlaubt: Kinderwerbung bei Computerspielen (Az. I ZR 34/12) -> s. S. 28, Digitales und Medien
- Verboten: Falsche Vorstellungen wecken (Az. 29 U 2834/14) -> s. S. 28, Digitales und Medien

**§ REISEN**

**Klare Preisangaben bei Flugbuchungen im Internet**

Verbraucher, die ihren Flug online buchen, erhalten die tatsächlichen Kosten noch immer zu spät angezeigt. Im Rahmen des von der Europäischen Kommission koordinierten jährlichen „Internet Sweep“ – ein Projekt zur Durchsetzung von Verbraucherrechten – untersuchte der vzbv im Berichtszeitraum zwölf Websites von Fluggesellschaften und Vermittlern von Flügen sowie Unterkünften. In sechs Fällen leitete der Verband ein Verfahren ein; gegen vier Firmen wurde Klage erhoben. Gerichtlich und in zwei Fällen außergerichtlich durch die Abgabe einer Unterlassungserklärung wurde erwirkt: Die Unternehmen müssen Preise sofort vollständig darstellen. Zusatzkosten, zum Beispiel für Gepäck und Reiseversicherungen, sind am Anfang

des Buchungsvorgangs anzugeben. (Az. C-573/13 & Az. 9 U 1324/13)

**Reiseversicherungen dürfen nicht untergeschoben werden**

Der Internet-Reisevermittler Opodo Ltd darf Kunden nicht zum Abschluss von Reiseversicherungen verleiten – etwa durch eine irreführende Buchungsgestaltung oder unseriöse Warnhinweise. Außerdem muss das Unternehmen die für die meisten Zahlungsarten erhobene Servicepauschale bereits zu Beginn der Buchung in den Flugpreis einrechnen. Das entschied das Landgericht Berlin nach einer Klage des vzbv im Juli 2014. (Az. 15 O 413/13)

**Weiteres Urteil:**

- Stornogebühren sind unzulässig (Az. 5 U 2/12) -> s. S. 36 Energie und Mobilität



## BEARBEITUNGSgebÜHREN UND MAHNUNGEN

### Keine Bearbeitungsgebühren für Mahnungen

Das Landgericht Hamburg hat der EliteMedianet GmbH untersagt, für eine zweite Mahnung eine pauschale Bearbeitungsgebühr von 12,50 Euro zu verlangen. Damit gaben die Richter im Juli 2014 einer Klage des vzbv statt, der das Vorgehen der Partnervermittlung beanstandet hatte. In der Begründung heißt es: Der Versand eines Mahnschreibens per E-Mail verursache keine Material- und Portokosten sowie nur einen geringen Personalaufwand. Mit der Gebühr fordere der Vermittler daher eine unzulässig hohe Schadensersatzpauschale. (Az. 312 O 36/14)

### Betriebskosten dürfen nicht an Kunden abgegeben werden

Die callmobile GmbH hat für eine Mahnung 5,95 Euro und für eine Rücklastschrift 15 Euro von ihren Kunden verlangt. Diese Klauseln im Preisverzeichnis des Mobilfunkanbieters wurden vom Landgericht Hamburg im Mai 2014 für unwirksam erklärt. Der vzbv hatte die Gebühren als überzogen kritisiert und Klage eingereicht. Zur Verteidigung der hohen Pauschale stellte das Unternehmen mehrere Kosten zusammen, darunter auch Betriebskosten. Diese dürfen nach deutscher Rechtsprechung aber nicht auf den Kunden abgewälzt werden. (Az. 312 O 373/13)

#### Weitere Urteile:

- Sittenwidrig: Pauschale für geduldete Kontoüberziehung (Az. 1 U 170/13) -> s. S. 20, Finanzen
- Gebühr für Guthabenübertragung ist unzulässig (Az. 1 U 541/14) -> s. S. 20, Finanzen



## LEBENSMITTEL

### Gesundheitsbezogene Aussagen nur in engen Grenzen zulässig

Dem Unternehmen LR Health & Beauty Systems GmbH wurde im Dezember 2014 vom Landgericht Münster untersagt, das Nahrungsergänzungsmittel „Mind Master“ mit gesundheitsbezogenen Aussagen wie „Länger durchhalten“, „Besser konzentrieren“ und „Weniger Stress – mehr Leistung“ zu bewerben. Das Urteil beruht auf einer Klage des vzbv, der in den Slogans einen Verstoß gegen die Health-Claims-Verordnung sah. Die Verordnung legt fest, dass Unternehmen bei der Werbung nur spezifische gesundheitsbezogene Aussagen

treffen dürfen, die zugelassen und in einer Liste veröffentlicht sind, um Verbraucher vor irreführenden, wissenschaftlich nicht belegten Angaben zu schützen. Die Werbeaussagen zum Produkt „Mind Master“ sind nicht gelistet. (AZ. 015 O 31/14)

### Weitere Urteile zur Kennzeichnung und Werbung bei Lebensmitteln:

- Irreführende Werbung für Pilzmischung verboten (Az. 3 O 1430/14) -> s. S. 46, Lebensmittel
- Geschwärzt ist nicht schwarz (Az. 2 O 84/14) -> s. S. 46, Lebensmittel
- Werbung mit Gesundheitsversprechen (Az. 4 O 201/13) -> s. S. 44, Lebensmittel



## KOMPETENZEN STÄRKEN

Wer informiert ist, lässt sich nicht leicht täuschen. Zu den Kernaufgaben des Verbraucherschutzes gehört es, Wissen zu vermitteln und aufzuklären. Der vzbv und seine Mitglieder tragen verbraucherpolitische Themen in die Öffentlichkeit und bieten unabhängige Beratung. Die einheitlich hohe Qualität des Angebots stellt der vzbv durch Fortbildungen sicher. Verbraucherschützer lernen technische Neuerungen und Produktinnovationen kennen, erhalten Einblick in geänderte Rechtsvorschriften und undurchsichtige Marktaktivitäten. Damit auch Verbraucher möglichst gut für die Herausforderungen des Konsumalltags gerüstet sind, setzt sich der vzbv für eine Stärkung der Verbraucherbildung an Schulen ein. Verbraucherbildung ist präventiver Verbraucherschutz.

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



### KONSENS FÜR MEHR KONSUMKOMPETENZ

Auf der Fachtagung Verbraucherbildung im Juni 2014 diskutierten 135 Entscheidungsträger aus Politik, Bildung und Wissenschaft, wie Schüler im Unterricht darauf vorbereitet werden können, Konsumententscheidungen richtig zu treffen. Allgemeiner Konsens: Das Erlernen von Konsum- und Alltagskompetenz gehört bundesweit verbindlich in die Lehrpläne.



### VSMK-BESCHLUSS ZUR VERBRAUCHERBILDUNG

Die Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) hat am 16. Mai 2014 einen Beschluss zur „Stärkung der schulischen und außerschulischen Verbraucherbildung“ gefasst. Die Entwicklung von Verbraucherkompetenzen soll evaluiert und die Qualität von Unterrichtsmaterialien überprüft werden. Das hat der vzbv jahrelang gefordert.



### WEITERBILDUNG FÜR VERBRAUCHERBERATER

Rund 550 Mitarbeiter der Verbraucherzentralen nahmen an 68 Online-/Präsenzs Schulungen zum Update der Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) 2014 teil – zusätzlich zum jährlich durchgeführten Standardangebot. Hier wurden sie mit den komplexen rechtlichen Änderungen im Bürgerlichen Gesetzbuch und mit deren Auswirkungen auf Fälle in der Beratungspraxis vertraut gemacht.



### DER STUNDENPLAN VON MORGEN: MATHE, DEUTSCH, KONSUM

Der Blick in die Supermarktregale, ein Klick im Internet – Kinder und Jugendliche stehen in ihrem Alltag einer Fülle von Konsumgütern gegenüber. Wo diese hergestellt wurden, unter welchen Bedingungen oder ob diese für ihr Alter geeignet sind, entzieht sich oft ihrer Kenntnis. Viele tappen in die Konsumfalle. Deshalb fordert der vzbv: Heranwachsende müssen frühzeitig die fehlenden Kompetenzen für selbstständige und kritische Entscheidungen erwerben. Verbraucherbildung gehört in die Schule. Mit dem Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) im Mai 2014 erhielt das Thema einen gehörigen Schub: Verbraucherbildung gehört in den Unterricht. Die VSMK hob hervor, dass eine hochwertige Verbraucherbildung Qualitätskriterien für im Unterricht verwendete Materialien benötigt. „Langfristig sollte eine Plattform entwickelt bzw. weiterentwickelt werden, in die nach dem Beispiel des ‚Materialkompasses‘ des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V. erprobte und als geeignet beurteilte Materialien bzw. Vorgehensweisen eingestellt werden können“, so die VSMK. Eine Qualitätssicherung kann auf diese Weise ermöglicht werden.



### QUALITÄT VON UNTERRICHTSMATERIALIEN SICHERSTELLEN

Mit dem Materialkompass hat der vzbv ein eigenes Bewertungsinstrument für Unterrichtsmaterialien der Verbraucherbildung entwickelt. Bis März 2015 wurden 562 Unterrichtsmaterialien zu verbraucherbezogenen Themen von unabhängigen Experten begutachtet und Lehrkräften für ihre Unterrichtsgestaltung zur Verfügung gestellt.



[www.materialkompass.de](http://www.materialkompass.de)

## VON DER STRUKTUR IN DIE UMSETZUNG

Anlässlich der Fachtagung Verbraucherbildung am 11. Juni 2014 in Berlin haben sich die Präsidentin der Kultusministerkonferenz (KMK) sowie die Vorsitzenden der Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) und des vzbv für eine Verankerung von Verbraucherbildung in der Schule ausgesprochen. Konsumententscheidungen können gravierende Folgen haben und müssen daher im Unterricht angemessen thematisiert werden, heißt es in einer gemeinsamen Erklärung von KMK, VSMK und vzbv.

Verbraucherbildung muss in den vorhandenen Strukturen der Schulsysteme und -verwaltungen integriert sein. Doch dies allein reicht nicht. Lehrkräfte müssen fit für Verbraucherthemen gemacht werden. Aus- und Fortbildung von Lehrkräften sind die notwendige Grundlage für eine erfolgreiche Umsetzung von Verbraucherbildung in Schulen. Gut geschulte, souveräne und motivierte Lehrkräfte bilden den Motor, um eine begeisterte Umsetzung der Inhalte zu ermöglichen.

Aber: Nicht alle Verbraucherprobleme lassen sich mittels Bildung vermeiden. Daher ist es wichtig, alle Instrumente des Verbraucherschutzes (Bildung, Beratung, Information, Rechtsdurchsetzung und Lobbyarbeit) gleichberechtigt in den Blick zu nehmen. Im Rahmen des Instrumentenkanons spielt die Verbraucherbildung allerdings eine wichtige Rolle, da hier präventiv angesetzt wird. Jeder in Bildung investierte Euro zahlt sich um ein Vielfaches aus, wenn damit Verschuldung oder ungesunde Ernährungsgewohnheiten vermindert werden können.

## LEHRKRÄFTE FIT MACHEN

Auf dem Schulportal [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de) informiert der vzbv rund um Alltags- und Konsumkompetenz. Aktuelle Meldungen, vertiefende Hintergrundartikel zu schulbezogenem Verbraucherwissen, Experteninterviews und Materialien der Woche bieten abwechslungsreiche Informationen zur Verbraucherbildung. Auch der Materialkompass mit passenden Lehrmaterialien ist hier zu finden.



[www.verbraucherbildung.de](mailto:www.verbraucherbildung.de)



*Podiumsdiskussion auf der vzbv-Fachtagung Verbraucherbildung am 11. Juni 2014 in Berlin über notwendige Schritte zur Stärkung der Verbraucherbildung an Schulen: Dr. Till Backhaus, Minister für Landwirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz in Mecklenburg-Vorpommern und Vorsitzender der VSMK, Prof. Dr. Barbara Methfessel, Pädagogische Hochschule Heidelberg, Mitglied der Verbraucherkommission Baden-Württemberg, Prof. Dr. Gerd Gigerenzer, Direktor des Max-Planck-Instituts (MPI) für Bildungsforschung, Sylvia Löhrmann, Ministerin für Schule und Weiterbildung in Nordrhein-Westfalen und Präsidentin der KMK, Klaus Müller, Vorstand des vzbv, und Moderatorin Conny Czymoch (v.l.n.r.).*

### FORTBILDUNGEN FÜR VERBRAUCHERSCHÜTZER

Der vzbv leistet mit seinem jährlichen Fortbildungsangebot für die Mitarbeiter der Verbraucherzentralen und -verbände einen wesentlichen Beitrag für die bundesweit gleiche und hohe Qualität der Verbraucherberatung und -information. Rund 1.600 Mitarbeiter besuchten im Jahr 2014 insgesamt 83 Präsenzveranstaltungen in neun Themenbereichen. Zusätzlich nahmen rund 100 Teilnehmer an zwölf Webkonferenzen teil.

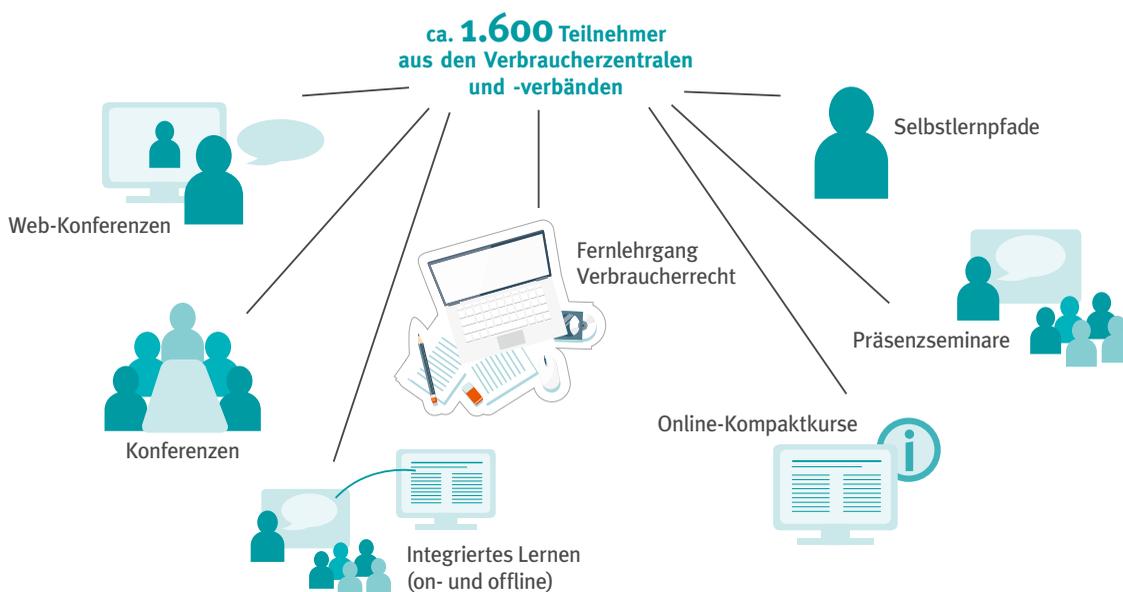
Neben den klassischen Präsenzseminaren, themenbezogenen Kompaktkursen und dem bewährten Fernlehrgang Verbraucherrecht erprobt der vzbv Schritt für Schritt die Möglichkeiten innovativer und informeller Lernformate: beispielsweise das Online-Lernen mit einem Web-Konferenzsystem und Online-Lernmaterialien. Die größte Nachfrage nach Fortbildungen

besteht bei den Themen Telekommunikation und Digitales, Markt und Recht sowie Finanzen und Versicherungen. Die neuen Formate ergänzen das Fortbildungsangebot sinnvoll und bieten neue Möglichkeiten für systematische Qualifizierungsangebote und den Informationsaustausch.

### TAGESAKTUELL INFORMIERT

Die Mailing-Listen Verbraucherrecht und Finanzdienstleistungen bieten Fachexperten die Möglichkeit für den gezielten, tagesaktuellen Informationsaustausch, stärken die Expertise im vzbv und bieten ein Forum für Diskussion. Die Listen bündeln das Fachwissen von rund 500 Experten. Empfänger sind Juristen und rechtsberatend tätige Mitarbeiter der Verbraucherzentralen, Anwälte für Verbraucherrecht und Finanzdienstleistungen sowie Mitarbeiter von Bundes- und Landesverwaltungen.

## Das Fortbildungsangebot des vzbv





## DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz feiert 2015 ihr fünfjähriges Bestehen. Die Stiftung wurde vom vzbv und seinen Mitgliedsorganisationen gegründet und unterstützt den vzbv, die Verbraucherzentralen und andere Mitgliedsverbände bei ihren Verbraucherschutzaktivitäten. Sie fördert Projekte mit dem Ziel, Verbraucher besser zu informieren, zu beraten und weiterzubilden. Aktueller Förderschwerpunkt der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz ist Verbraucherbildung. Ziel ist es, Konsum- und Alltagskompetenzen in den Bereichen Ernährung und Gesundheit, Finanzen, Medien und nachhaltiger Konsum zu stärken. Mit dem „Bündnis für Verbraucherbildung“ bietet die Stiftung Akteuren aus Zivilgesellschaft, Wirtschaft und Wissenschaft die Möglichkeit, sich für die Stärkung von Verbraucherbildung zu engagieren.

### Drittes Netzwerktreffen „Bündnis für Verbraucherbildung“

Unter dem Motto „Gemeinsam engagiert“ kamen die Mitglieder des Bündnisses für Verbraucherbildung auf Einladung der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz im November 2014 zusammen, um zu diskutieren, wie Verbraucherbildung bundesweit stärker in Schulen – das heißt auch in den Lehrplänen und in der Lehrerfortbildung – verankert werden kann.

### Verbraucherschulen – Lernen für die Zukunft

Datenschutz, fairer Handel oder Bankenkredite als Unterrichtsstoff? An einigen Schulen in Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein ist das schon Alltag. Mit Unterstützung der Stiftung und in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen der jeweiligen Bundesländer wurde das Modellvorhaben „Verbraucherschulen“ umgesetzt. In den Schu-

len werden Verbraucherschutzthemen bereits in den Stundenplan integriert und zahlreiche Projekte wie beispielsweise die Schülerverbraucherberatung von und für Schülerinnen und Schüler durchgeführt.



[www.verbraucherstiftung.de](http://www.verbraucherstiftung.de)



Deutsche Stiftung  
Verbraucherschutz



**Dr. Melanie Weber-Moritz,**

seit März 2015 neue Geschäftsführerin der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz

### Meine Ziele für die Zukunft:

Wir wollen mit der Stiftung erreichen, dass Verbraucherbildung bundesweit an Schulen institutionalisiert wird, damit Kindern und Jugendlichen frühzeitig Konsum- und Alltagskompetenzen vermittelt werden – vor allem in den Bereichen Finanzen, Medien, Ernährung, Gesundheit und nachhaltiger Konsum.

Nach fünf Jahren hat die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz viel erreicht: Ich engagiere mich dafür, die Stiftung noch bekannter zu machen und weitere Unterstützer für nachhaltigen Verbraucherschutz in Deutschland zu gewinnen.



# RECHENSCHAFTSBERICHT

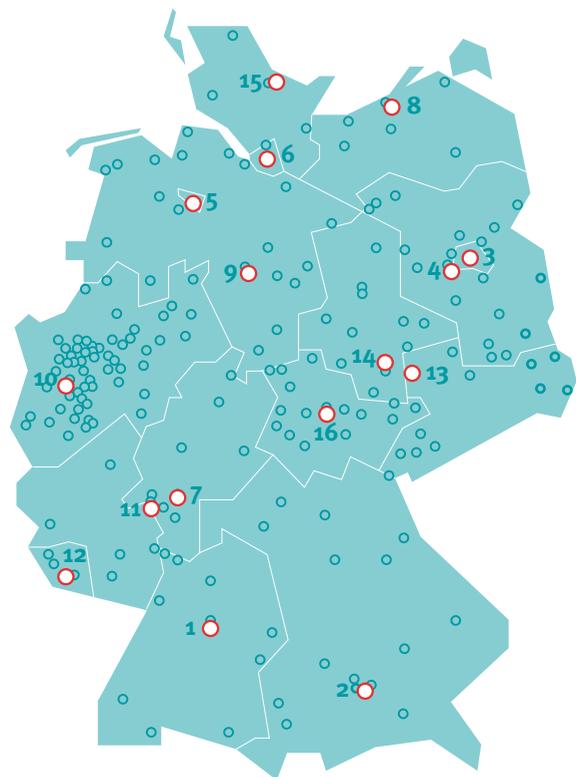
## AUFBAU DES VZBV

Unter dem Dach des vzbv bündelt sich die Kraft und Fachkompetenz von 41 Verbänden: Mit den 16 Verbraucherzentralen und 25 verbraucherpolitisch ausgerichteten Verbänden sowie neun Fördermitgliedern bilden wir ein leistungsfähiges Netzwerk quer durch die gesamte Gesellschaft.

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.

### Verbraucherzentralen der Bundesländer

- 1 Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
- 2 Verbraucherzentrale Bayern e. V.
- 3 Verbraucherzentrale Berlin e. V.
- 4 Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.
- 5 Verbraucherzentrale Bremen e. V.
- 6 Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
- 7 Verbraucherzentrale Hessen e. V.
- 8 Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.
- 9 Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.
- 10 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
- 11 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.
- 12 Verbraucherzentrale Saarland e. V.
- 13 Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
- 14 Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.
- 15 Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.
- 16 Verbraucherzentrale Thüringen e. V.



○ Landesverbraucherzentrale  
● Beratungsstelle

## Verbände

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI)
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e. V. (ADFC)
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)
- Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH)
- Bauherren-Schutzbund e. V. (BSB)
- Bund der Energieverbraucher e. V. (BDE)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e. V.
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh)
- Deutscher Caritasverband e. V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e. V. (DEF)
- 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)
- Familienbund der Katholiken e. V. (FDK)
- Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V. (KAB)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands Bundesverband e. V.
- PRO BAHN e. V.
- Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e. V. (SdK)
- Verband Wohneigentum e. V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund Bundesverband e. V.
- Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD)
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e. V. (ZdK)

## Fördermitglieder

- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)
- Eurotoques-Stiftung
- Germanwatch e. V.
- RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung

- Slow Food Deutschland e. V.
- Stiftung Warentest
- Transparency international Deutschland e. V.
- vhw – Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen.

## VERWALTUNGSRAT

- Lukas Siebenkotten, Vorsitzender des Verwaltungsrats, Direktor des Deutschen Mieterbundes
- Ulrike von der Lüche, stellvertretende Vorsitzende des Verwaltungsrats, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz
- Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen
- Stefan Bock, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein
- Marion Breithaupt-Endres, Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern
- Christoph Hahn, Referatsleiter des Deutschen Gewerkschaftsbundes
- Sigrid Lewe-Esch, Bundesvorsitzende der Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes
- Hubertus Primus, Vorstand der Stiftung Warentest

## VORSTAND

- Klaus Müller

# ORGANIGRAMM



## GREMIEN UND MITGLIEDSCHAFTEN

### MITGLIEDSCHAFTEN DES VZBV

#### International

- Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Vorstand
- Consumers International (CI)
- European Council for an Energy Efficient Economy (ECEEE), bis Dezember 2014

#### National

- Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht e. V. (GRUR)
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh)
- Gesellschaft für Konsumforschung – Nürnberg e. V. (GfK)
- Netzwerk Europäische Bewegung Deutschland e.V. (EBD)
- Schlichtungsstelle Energie e. V., Vorstand
- Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Beirat
- Vereinigung Berliner Pressesprecher (VBP) e. V.

### BETEILIGUNGEN

#### Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

- Gesellschafterversammlung, Koordinierungskreis

### VERTRETUNG IN ANDEREN VERBRAUCHERORGANISATIONEN

#### Stiftung Warentest

- Kuratorium
- Expertenrunde Recht

#### Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V. (DGVM)

### STÄNDIGE VERTRETUNGEN NATIONAL – BUNDESMINISTERIEN, NACHGEORDNETE BEHÖRDEN, REGIERUNGSKOMMISSIONEN

#### Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

- CSR-Forum
- CSR-Lenkungskreis

#### Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Kompetenzkreis Tierwohl
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

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

- I-KIZ, Zentrum für Kinderschutz im Internet

#### Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht
- Ombudsfrau für die Entbürokratisierung der Pflege, Projekt Entbürokratisierung Dokumentation, Lenkungsremium

#### Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

- AG Verbrauchervertragsrecht

- Fachbeirat Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie Art. 21
- Fachbeirat Reform Zwangsvollstreckung
- CPC-Netzwerk

**Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMVB)**

- Jury Umweltzeichen

**Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)**

- Runder Tisch Automatisiertes Fahren
- Initiative Digitale Vernetzung im öffentlichen Personenverkehr

**Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWI)**

- Deutscher Wirtschaftsfilm-Preis
- Nationale Plattform Elektromobilität
- Plattform Strommarkt
- Plattform Zukunftsfähige Netze
- Plattform Energieeffizienz
- Plattform Gebäude

**Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)**

- Arbeitskreis MNPQ (Messen, Normen, Prüfen, Qualitätssicherung)
- Bündnis für nachhaltige Textilien

**Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)**

- Beirat Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE)

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

- Versicherungsbeirat
- Verbraucherbeirat

**Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)**

- Verwaltungsrat

**Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen (BMF)**

- SEPA-Rat

**Bundesnetzagentur**

- Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation (ATRT)
- Dialogrunde IP-Migration

**Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLBK)**

- Präsidium und Fachausschüsse

**Umweltbundesamt (UBA)**

- Beirat der Stiftung Elektroaltgeräteregister

**Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)**

 **WEITERE BEHÖRDEN UND ORGANISATIONEN**

**aid infodienst Ernährung, Landwirtschaft, Verbraucherschutz e. V.**

- Mitgliederversammlung
- Verwaltungsrat
- Fachbeirat 7 „Verbraucherschutz im Lebensmittelbereich“

**Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände – AG SBV**

- Ständiger Ausschuss

**Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e. V. (DGfR)**

**Deutscher Weinfonds (DWF)**

- Verwaltungsrat

**DIN – Deutsches Institut für Normung**

- Verbraucherrat – Ständiger Ausschuss des Präsidiums
- FOCUS.ICT
- NASG AA1 „CSR“
- DIN-Expertengruppe Lebensmittelsicherheit

## **gematik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)**

- Beirat

## **Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)**

- Plenum
- Koordinierungsausschuss
- Unterausschuss „Qualitätssicherung“ (UA QS)
- Unterausschuss „Methodenbewertung“
- Unterausschuss Bedarfsplanung
- Institution für sektorübergreifende Qualitätssicherung (AQUA), Fachgruppen

## **Handelsverband Deutschland e.V. (HDE)**

- Beirat zum Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

## **Initiative D21**

- Projekt Internet-Gütesiegel

## **Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)**

- Kuratorium

## **Internationale Grüne Woche (IGW)**

- Fachbeirat

## **IT-Gipfel**

- Fokusgruppe „Verbrauchersouveränität und Transparenz“

## **Kassenärztliche Bundesvereinigung – KBV**

- Patientenbeirat

## **Markenverband e.V.**

- Jury Verbraucherjournalistenpreis

## **Plattform Ernährung und Bewegung e.V. (peb)**

- Arbeitskreis Kommunikation

## **PSD Banken**

- Jury Medienpreis

## **RAL – Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.**

- Präsidium

## **Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft**

- Beirat

## **Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin**

- AG Transparenz

## **Spitzenverband der gesetzlichen Kranken-/Pflegekassen (GKV-Spitzenverband)**

- Koordinierungskreis der „maßgeblichen Organisationen nach § 118 SGB XI“ (KooK)
- Plenum der Vertragsparteien der Pflegemitarbeit (§ 113 SGB XI)
- Begleitgremium Richtlinie Qualitätssicherung der Qualitätsprüfungen

## **Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)**

- Kuratorium

## **Transparency International Deutschland e.V.**

- Beirat

## **UN-Dekade „Bildung für nachhaltige Entwicklung 2005–2014“ (der United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO))**

- Nationalkomitee
- Runder Tisch
- AG Schulische Bildung

**VBLU e. V.**

- Beirat der Unterstützungskasse VBLU e.V.

**Versicherungsombudsmann e. V.**

- Beirat

**Weißer Liste**

- Steuerungsgremium

**Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGL)**

- Wissenschaftlicher Beirat



**Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)**

- Executive (Vorstand)
- Reference person Consumer and Marketing Law
- Reference person Data Protection/Privacy
- Reference person Enforcement
- Reference person Food – Nutrition
- Reference person Food – Food Safety Controls
- Reference person Investment Protection
- Reference person Online Content
- Reference person Telecoms
- Reference person Transport
- Working Group BEUC Membership

**Consumers International (CI)**

- Council
- Working Group Trade
- Working Group Standards

**ECCG – Europäische beratende Verbrauchergruppe bei der Europäischen Kommission**

- Financial Services User Group

**Europäische Kommission**

- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)

**Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss – EWSA**

**Finance Watch**

**International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)**

**ISO – Internationale Organisation für Normung**

- Working Group Corporate Social Responsibility (CSR)

**Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)**

- Policy Committee Food

Stand: März 2015

# GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2014

<b>EINNAHMEN</b>	<b>In Euro</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>	<b>9.814.046,43</b>
<i>davon</i>	
Einnahmen aus Veröffentlichungen	133,80
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	235.718,27
Vermischte Einnahmen und sonstige Zuschüsse	49.390,57
Zuwendungen des BMJV	9.493.503,79
Erstattung von Verwaltungsausgaben	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	23.300,00
<b>Projektförderung</b>	<b>10.840.736,14</b>
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>20.654.782,57</b>

<b>AUSGABEN</b>	<b>In Euro</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>	<b>9.814.046,43</b>
<i>davon</i>	
Personalausgaben	5.356.555,55
Geschäftsbedarf	597.640,31
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	257.118,18
Mieten und Pachten	533.364,73
Aus- und Fortbildung	159.349,28
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	756.723,17
Gremien	12.725,05
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	341.397,31
Reisekosten	60.233,53
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.175.819,90
Mitgliedsbeiträge	189.844,00
Sonstige Verwaltungsausgaben	46.571,93
Informationstechnik	326.703,49
<b>Projektförderung (exkl. Überträge 2014)</b>	<b>10.840.736,14</b>
<b>Gesamtsumme der Ist-Ausgaben</b>	<b>20.654.782,57</b>

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben erhielt der vzbv, nach dem Wechsel des Zuwendungsgebers im Jahr 2013, vom BMJV im Jahr 2014 eine institutionelle Zuwendung in Höhe von 9.524.000 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 320.543 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 9.814.046,43 Euro. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon Ausgaben in Höhe von 2.264.777 Euro

insbesondere für Fachtagungen, Erarbeitung einheitlicher Beratungsstandpunkte der Netzwerkgruppen in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen, für den Bereich der Rechtsdurchsetzung sowie für Studien und Gutachten getätigt.

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 10.840.736,14 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

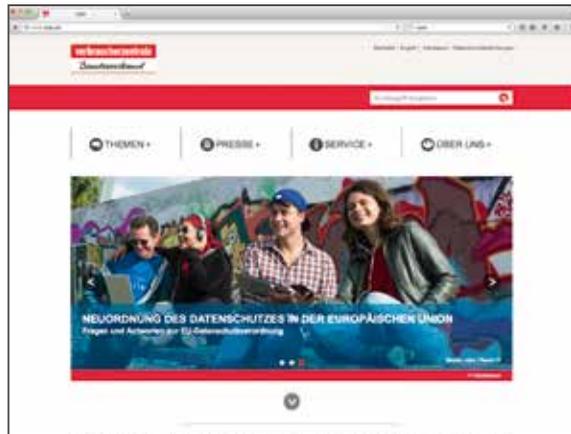
ÜBERSICHT DER PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2014	In Euro
Büro Brüssel (BMJV)	178.729
Energieprojekte (BMWI)	8.715.540
EyeCatcher (EU)	21.211
Finanzmarktwächter (BMJV)	71.104
HVWBG (BMFSJ)	211.204
Klarheit und Wahrheit (BMEL)	566.953
Online-Kompass-Weiterentwicklung (BMJV)	68.712
Verbraucherbildung (DSV)	20.506
Verbraucherrechte in der Digitalen Welt II (BMJV)	295.483
Digitaler Marktwächter (BMJV)	44.577
Web 2.0 (BMBF)	68.332
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den VZen z. B. Intranet ELVIS, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online, gemeinsamer Internetauftritt	578.386
<b>Gesamtausgaben Projekte</b>	<b>10.840.736</b>



## STABSSTELLE KOMMUNIKATION

**Mirjam Stegherr,**

Pressesprecherin und Leiterin  
Stabsstelle Kommunikation  
Pressetelefon (030) 258 00-525  
presse@vzbv.de  
Twitter:@vzbv  
www.vzbv.de



Modernes Design, mehr Interaktion, mehr Datenschutz: Zum 1. Januar 2015 erneuerte der vzbv seinen Internetauftritt.

### Serviceangebote für Journalisten

- aktuelle Positionen und Einschätzungen zu verbraucherpolitischen Themen
- Fachexperten für Verbraucherschutz
- Newsletter-Abo für aktuelle vzbv-Pressemitteilungen
- Podcast: sendefähige O-Töne und Audiobeiträge zur redaktionellen Verwendung
- ePresseschau: Tägliche Übersicht relevanter Online-Zeitungsartikel zu Verbrauchertemen per E-Mail
- vpk – verbraucher. politik. kompakt.: das digitale Verbandsmagazin des vzbv
- Dokumentenservice: Studien, Stellungnahmen und Positionen
- Newsletter-Abo zur Rechtsdurchsetzung und zu aktuellen Urteilen
- Urteilsdatenbank
- Verbraucherpolitik EU aktuell: Überblick über Aktuelles der EU-Verbraucherpolitik
- Verbraucherforschung: Neues aus der Wissenschaft

Aktuelle Meldungen, Hintergrundinformationen und Anmeldung zu den Newslettern auf [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)



Mehr Informationen über die Arbeit des vzbv bieten die aktuellen Broschüren.



[www.vzbv.de/ueber-uns](mailto:www.vzbv.de/ueber-uns)

### Medienarbeit in Zahlen April 2014 bis März 2015

- 8 Pressekonferenzen und -gespräche
- 119 Pressemitteilungen
- 233 Online-Meldungen
- 459.306 Besucher auf [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)
- 7.177 Twitter-Follower (Stand: 31.3.2015)
- 1.155 Besucher bei eigenen Veranstaltungen

Herausgeber:  
 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.  
 Markgrafenstraße 66, 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: Wiebke Moritz

Text: Sandra Wagner  
 Gestaltung: konstruktiv GmbH

Titel, Collagen und Cutouts:  
 konstruktiv GmbH unter Verwendung von folgenden Fotos:  
 Titel: aydinmutlu – istockphoto.de

Seite 6: oben links: Erik Khalitov – istockphoto.de, oben rechts: kupicoo – istockphoto.de, mittig links: Neustockimages – istockphoto.de, mittig rechts: artjazz – istockphoto.de, unten links: mediaphotos – istockphoto.de, unten mittig: Ingo Bartussek – fotolia.de, unten rechts: ollo – istockphoto.de • Seite 10: La Gorda – shutterstock.de • Seite 15: mediaphotos – istockphoto.de; Cutouts (v. l. n. r.): Maglara, Vertes Edmond Mihai, Maglara, Natykach Nataliia – alle shutterstock.de • Seite 17 (v. l. n. r.): DeluXe-PiX, pixdeluxe, DeluXe-PiX, pixdeluxe (alle istockphoto.de) • Seite 21: Erik Khalitov – istockphoto.de; Cutouts (v. l. n. r.): pagadesign, Youzitx (alle istockphoto.de) • Seite 23: Booka – shutterstock.de • Seite 29: artjazz – istockphoto.de; Cutouts (v. l. n. r.): spiral\_media – istockphoto.de, 3d\_kot – shutterstock.de • Seite 31: spiral\_media – istockphoto.de • Seite 35: dariuszz – shutterstock.de • Seite 37: kupicoo – istockphoto.de; Cutouts (v. l. n. r.): Max Griboedov – shutterstock.de, konstruktiv GmbH, Max Griboedov – shutterstock.de • Seite 42: Jeanette Dietl – fotolia.de • Seite 43: Neustockimages – istockphoto.de; Cutouts (v. l. n. r.): Eugenia Petrovskaya – shutterstock.de, summersgraphicsinc – istockphoto.de, Maks Narodenko – shutterstock.de • Seite 47: illustrart, Eugenia Petrovskaya (beide shutterstock.de) • Seite 49: ollo – istockphoto.de; Cutouts (v. l. n. r.): bannosuke, Ohmega1982 (beide shutterstock.de), pagadesign – istockphoto.de • Seite 53: Ingo Bartussek – fotolia.de; Cutouts (v. l. n. r.): sjgh – shutterstock.de, konstruktiv GmbH, FingerMedium – istockphoto.de • Seite 59: Michael D Brown – shutterstock.de • Seite 62: Tarchyshnik Andrei – shutterstock.de • Seite 64: Creativa Images – shutterstock.de

#### Fotos und Grafiken:

Seite 11: vzbv/Baumbach  
 Seite 13, 14, 32: Infografiken (Ursprung): vzbv/Katharina Fiedler  
 Seite 18: Verbraucherzentrale Bremen/Eken  
 Seite 22: vzbv/Ballhaus West  
 Seite 25 rechts: vzbv/Wigwam  
 Seite 26: Infografik: vzbv/Golden Section Graphics  
 Seite 38: vzbv/Gross  
 Seite 45 oben: Infografik: vzbv/Golden Section Graphics  
 Seite 61: vzbv/Baumbach  
 Seite 65: Infografik: vzbv  
 Seite 74: oben rechts: vzbv/Raum 11, unten links: vzbv/MediaCompany, unten rechts: vzbv/MediaCompany

#### Porträts:

Seite 4: DMB  
 Seite 8: vzbv/Zappner  
 Seite 12: BMJV/Frank Nürnberger  
 Themenanfangsseite 15, 21, 29, 37, 43, 49, 53 und Seite 33: vzbv/Baumbach  
 Seite 48: vzbv/Metzner  
 Seite 63: vzbv/Baumbach  
 Seite 74: oben links: vzbv/Baumbach

Druck: Druckerei Girzig+Gottschalk GmbH

Redaktionsschluss: März 2015

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier (außer Transparenzseiten)  
 © 2015 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.  
 Die Stimme der Verbraucher

Gefördert durch:



Bundesministerium  
 der Justiz und  
 für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
 des Deutschen Bundestages

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*