

ALLES IM BLICK



verbraucherzentrale

Bundesverband

JAHRESBERICHT 2019

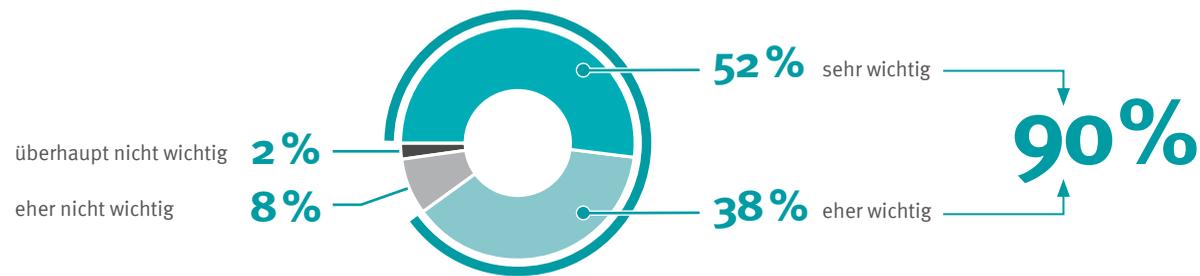
DIE STIMME DER VERBRAUCHER

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

Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Mit der Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht macht der Verband Fehlentwicklungen auf Märkten sichtbar und bindet Verbraucher direkt ein. Der vzbv wurde im Jahr 2000 gegründet und bündelt als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 26 weiterer verbraucherpolitischer Verbände die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz.

Verbraucherschutz schafft Sicherheit

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



Quelle: Verbraucherreport 2019, repräsentative Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, August 2019

WAS SIND DIE ZIELE DES VZBV?

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

WIE ARBEITET DER VZBV?

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

ALLES IM BLICK

Angesichts der vielfältigen Aufgaben und Herausforderungen im Verbraucherschutz ist es wichtig, alles im Blick zu behalten. Der vzbv schaut daher bei Themen, die Verbraucher in ihrem Alltag betreffen, genau hin: von der Flugreise über Online-Shopping bis hin zur privaten Altersvorsorge. Auch auf den Märkten behält der vzbv mit der Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht den Überblick. In einer globalisierten Welt hat der vzbv nicht nur Deutschland im Blick. An vielen Stellen kann die EU mehr für Verbraucher erreichen als ein Land allein.



» Verbraucherschutz macht den Alltag der Menschen einfacher, sicherer und bezahlbarer. «

Lukas Siebenkotten

Vorsitzender des Verwaltungsrats
des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

mit dem Ausbruch der weltweiten Corona-Pandemie hat sich vieles verändert. Neue Hygieneregeln in unserem Alltag, der Kampf gegen irreführende Gesundheitswerbung für vermeintliche Corona-Medikamente oder das Ringen um verbraucherfreundliche Lösungen im Reiserecht bestimmen seitdem die aktuelle Verbraucherschutzarbeit. Trotzdem blickt dieser Jahresbericht in erster Linie auf die vergangenen Monate.

Im Mai 2019 wurden mit der Wahl des Europäischen Parlaments die Karten in Brüssel neu gemischt. Eine wichtige Wegmarke – auch für den Verbraucherschutz. Die EU hat in der Vergangenheit bereits gezeigt, wie sie den Alltag der Menschen einfacher, sicherer und günstiger machen kann, sei es mit der Abschaffung der Roaming-Gebühren oder den pauschalen Entschädigungen für Bahn- und Flugreisende. Damit Verbraucher auch in Zukunft vom gemeinsamen europäischen Binnenmarkt profitieren, hat sich der vzbv in den Europawahlkampf eingemischt und dazu aufgerufen, die Alltagsprobleme der Verbraucher in den Fokus zu rücken. Diese Arbeit ist nach der Wahl nicht vorbei. Gemeinsam mit dem vzbv-Büro in Brüssel schauen die Verbraucherzentralen und -verbände der neuen Europäischen Kommission genau auf die Finger und sorgen dafür, dass die Stimme der Verbraucher in Europa gehört wird.

Der vzbv zieht Bilanz

Die Politik fest im Blick – das gilt nicht nur für Europa, sondern auch für Deutschland. Mit einem neuen Online-Tool begleitet und bewertet der vzbv seit dem vergangenen Jahr die wichtigsten Vorhaben der Bundesregierung aus Verbrauchersicht. Im #PolitikCheck zeigen wir, welche verbraucherpolitischen Vorhaben die Regierung bereits umgesetzt hat und wo noch Nachholbedarf besteht. Für jedes Thema vergibt der vzbv null bis fünf Sterne – je nachdem, wie viel Verbraucherschutz in den Gesetzen tatsächlich steckt. Dass noch viele Sterne zu vergeben sind, wurde zur Halbzeitbilanz der Bundesregierung im September 2019 deutlich. Zwar können der vzbv und seine Mitglieder auf einige wichtige Erfolge, wie die Einführung der Musterfeststellungsklage, zurückblicken. Allerdings gibt es nach wie vor viel zu tun. So müssen Verbraucher etwa wirksamer vor alltäglichen Kostenfallen geschützt werden. Auch ein kostengünstiges Standardprodukt für die private Altersvorsorge lässt weiter auf sich warten.

Überblick über die Märkte

Am 29. November 2019 konnte der vzbv erneut Sterne vergeben. An diesem Tag stimmte der Bundestag für die dauerhafte Finanzierung einer weiteren wichtigen Säule des Verbraucherschutzes – der Markt-

beobachtung aus Verbrauchersicht. Das ist ein großer Meilenstein für den Verbraucherschutz in Deutschland. Die Marktwächter für die Bereiche Digitale Welt, Finanzen und Energie haben in den vergangenen Jahren bewiesen, wie wichtig und notwendig es ist, Probleme auf Märkten frühzeitig zu erkennen und Verbraucher vor schwarzen Schafen zu warnen. Die Verstetigung dieser Arbeit seit Januar 2020 ist für den vzbv zum einen Bestätigung seiner guten Arbeit, bedeutet aber zugleich auch, sich neuen Herausforderungen zu stellen. Neben dem Geschäftsbereich Verbraucherpolitik wird die Marktbeobachtung die verbraucherpolitische Arbeit des Verbandes ergänzen und befruchten – dazu wurde ein neuer Geschäftsbereich Marktbeobachtung aufgebaut. Er macht die Arbeit des vzbv durch Erkenntnisse über reale Verbraucherprobleme noch zielgenauer und schlagkräftiger.

Kräfte bündeln für bezahlbares Wohnen

Wie wertvoll und wichtig gute Zusammenarbeit und ein starkes und breites Netzwerk sind, zeigte sich im vergangenen Jahr auch bei der gemeinsamen Lobbyarbeit der Mitglieder. Im Fokus stand dabei das Thema bezahlbarer Wohnraum. Dieser wird für Verbraucher in Großstädten und Ballungsräumen immer mehr zur Mangelware. Der vzbv hat daher mit einigen seiner Mitglieder Vorschläge entwickelt, wie Wohnen wieder bezahlbar werden kann. Die Ergebnisse finden sich in einem gemeinsamen Positionspapier, das sowohl die Interessen von Mietern als auch von Immobilienbesitzern und privaten Vermietern berücksichtigt.

Gemeinsam für mehr Verbraucherschutz

Meinen herzlichen Dank richte ich an den Vorstand Klaus Müller, die Geschäftsleitung und an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des vzbv, die sich täglich für starke Verbraucherrechte einsetzen und den Überblick über die vielfältigen Aufgaben und Herausforderungen im Verbraucherschutz behalten. Dass der vzbv weiterwächst, zeigt, wie wichtig seine Arbeit ist. Ich danke allen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat, in den Verbraucherzentralen und den Verbraucherverbänden für ihren engagierten Einsatz für den Verbraucherschutz. Im Namen des vzbv gilt mein Dank auch dem Deutschen Bundestag und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz für ihre Unterstützung.

Auf den folgenden Seiten schauen wir zurück auf die Arbeit des vzbv im Jahr 2019 und legen Rechenschaft ab. Der Jahresbericht zeigt Ihnen die Erfolge des Verbandes und stellt Ihnen die Köpfe dahinter vor. Er zeigt jedoch auch die offenen Baustellen. Es gibt noch einiges zu tun. Unterstützen Sie uns dabei, den Alltag der Menschen zu verbessern und die Märkte im Blick zu behalten – für einen starken Verbraucherschutz in Deutschland und Europa.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Lukas Siebenkotten



RECHT UND HANDEL
Seite 28



FINANZMARKT
Seite 31



LEBENSMITTEL
Seite 35



DIGITALES UND MEDIEN
Seite 39



GESUNDHEIT UND PFLEGE
Seite 49



ENERGIE UND BAUEN
Seite 52



MOBILITÄT UND REISEN
Seite 58



RECHTSDURCHSETZUNG
Seite 62



VERBRAUCHERBILDUNG
Seite 67

DER VZBV AUF EINEN BLICK	3	DER VZBV IN ZAHLEN 2019	12–13
GRUSSWORT von Lukas Siebenkotten, Vorsitzender des Verwaltungsrats des vzbv	4–5	DIE VERBRAUCHERZENTRALEN Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	14–15 15
INTERVIEW mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv	8–9	DIE VERBRAUCHERZENTRALEN IM JAHR 2019	16–17
HIGHLIGHTS IM JAHR 2019	10–11	#POLITIKCHECK	18

INTERVIEW mit Sabine Fiedler, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation des vzbv	19
VERBRAUCHERREPORT 2019	20
THEMEN-SPEZIAL ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA Der vzbv in Brüssel	21–24 24
GASTBEITRAG von Monique Goyens, Direktorin von BEUC	25
INTERVIEW mit den Geschäftsbereichsleitern Verbraucherschutzpolitik des vzbv, Jutta Gurkmann und Philipp von Bremen	26–27
RECHT UND HANDEL	28–30
FINANZMARKT	31–33
IM FOKUS: EXTRARENTE	34
LEBENSMITTEL	35–37
PROJEKT „LEBENSMITTELKLARHEIT“	38
DIGITALES UND MEDIEN	39–41
MARKTWÄCHTER-PROJEKTE	42–43
VERBRAUCHERSPIEGEL Zahlen, Daten und Fakten aus der Marktbeobachtung	44–47
INTERVIEW mit Sven Scharioth, Geschäftsbereichsleiter Marktbeobachtung des vzbv	48
GESUNDHEIT UND PFLEGE	49–51

ENERGIE UND BAUEN Projekte „Digi-Label“ und „Bauförderer“	52–54 54
NACHHALTIGER KONSUM	55
ENERGIEBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALEN	56–57
MOBILITÄT UND REISEN Projekt „Energieeffizienter Personenverkehr“	58–60 60
INTERVIEW mit Detlef Neuß, Bundesvorsitzender des Fahrgastverbands PRO BAHN e. V.	61
RECHTSDURCHSETZUNG UND MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN	62–66
VERBRAUCHERBILDUNG	67–69
PROJEKT „VERBRAUCHERSCHULE“	70
DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ	71
QUALITÄTSENTWICKLUNG/FORTBILDUNGEN	72
RECHENSCHAFTSBERICHT Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2019 Mitglieder Mitgliedschaften und Gremien Organigramm	73–83 74–75 76 77–81 82–83
KONTAKT UND INFORMATIONSMANGEBOTE	84
IMPRESSUM	85

BERICHTSZEITRAUM: JANUAR BIS DEZEMBER 2019
Für alle Artikel in diesem Jahresbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.



„ES GIBT KEINEN SCHALTER FÜR MEHR VERBRAUCHERSCHUTZ.“

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

Herr Müller, kaum ein Thema beschäftigt die Menschen derzeit so sehr wie das Coronavirus. Wie wichtig ist Verbraucherschutz in Zeiten einer Pandemie?

Immens wichtig. Verbraucherrechte machen das Leben der Menschen einfacher, sicherer, bezahlbarer und nachhaltiger. Das ist insbesondere in Krisenzeiten sehr wichtig. Viele Menschen haben gleich zu Beginn der Krise Verdiensteinbußen hinnehmen müssen und können ihre Rechnungen nicht mehr zahlen. Andere fürchten, ihren Job zu verlieren. Deshalb beobachten wir mit Sorge, dass die Politik manche Verbraucherrechte nun leichtfertig kurzfristigen Wirtschaftsinteressen opfert und auch mancher Unternehmensvertreter in einen dreisten Wunsch-dir-was-Modus gewechselt ist, auf Kosten von Verbrauchern und der Allgemeinheit.

Was macht Ihnen am meisten Sorgen?

Die Reisebranche hat versucht – zunächst mit Rücken-deckung der Bundesregierung –, die Kosten und Risiken vollständig auf die Verbraucher abzuwälzen, indem sie die Vorkasseleistungen ihrer Kunden nicht wie vorgeschrieben zurückzahlen, sondern in Zwangskredite umwandeln wollte. Zum Glück hat die EU-Kommission dem vorerst einen Riegel vorgeschoben. Zudem hat die Krise Betrüger und windige Geschäftemacher auf den Plan gerufen. Man glaubt gar nicht, was Leute sich alles einfallen lassen, um Verbraucher mit Wucherpreisen oder irreführenden Gesundheitsversprechen abzuzocken. Es gab die Zehnerpackung Mundschutz-

masken für 1.000 Euro, Vitamin C oder Salzwasser als angebliche Präventionsmittel gegen Corona. Dagegen sind wir mit Abmahnungen konsequent vorgegangen.

Für 2020 haben Sie das Thema Kostenfallen verstärkt im Fokus. Warum?

Untergeschobene Verträge, überzogene Inkassoforderungen oder unverschämt teure Schlüsseldienste sind ein großes Verbraucherärgernis. In Summe verursachen sie Milliarden Schäden und untergraben damit das Vertrauen der Menschen in die soziale Marktwirtschaft. Das war schon vor Corona ein Problem. Die aktuelle Krise erhöht den Handlungsdruck. Und die Politik könnte einige Kostenfallen ja leicht aus dem Weg räumen. Nötig wären zum Beispiel ein Kostendeckel für Inkassoschreiben, kürzere Laufzeiten bei Fitness- oder Handyverträgen sowie die Pflicht für Unternehmen, sich am Telefon geschlossene Verträge schriftlich vom Verbraucher bestätigen zu lassen. Wir hoffen auf Verbesserungen durch das Gesetz für faire Verbraucherverträge.

Worauf blicken Sie 2019 gerne zurück?

Für mich persönlich war das Highlight die Zusammenarbeit innerhalb des vzbv und der Verbraucherschutzfamilie insgesamt. Ohne den tagtäglichen Beitrag jedes Einzelnen und der Teams würde die Organisation als Ganzes nicht funktionieren. Und gemeinsam haben wir viel erreicht. Um nur drei Beispiele zu nennen: Wir haben die richtigen Weichen gestellt, um die

erfolgreiche Arbeit der Marktwächter-Projekte dauerhaft institutionell fortzusetzen und die Marktbeobachtung als tragende Säule des Verbraucherschutzes weiterzuentwickeln. Der vzbv hat den Volkswagen-Konzern mit seiner ersten Musterfeststellungsklage dazu gebracht, zumindest einen Teil der betrogenen Kunden zu entschädigen. Und als Mitglied der Datenethikkommission haben wir es geschafft, dass nun konkrete Vorschläge für die Bundesregierung auf dem Tisch liegen, wie Künstliche Intelligenz und algorithmische Systeme besser kontrolliert werden können. Diese Erfolge sind keine Selbstverständlichkeit. Es gibt ja keinen Schalter, mit dem sich das Leben der Verbraucher einfach auf „besser“ schalten ließe. Dafür sind die Herausforderungen zu komplex. Verbraucherschutz macht Spaß, ist aber auch vielschichtig, man braucht Geduld, darf das Ziel nie aus dem Blick verlieren.

Die größte Aufmerksamkeit hatte sicher die Musterfeststellungsklage gegen VW. Wie bewerten sie Prozess und Vergleich?

Der Weg zum Vergleich war steinig und schwierig. Aber am Ende zählt das Ergebnis. Wir haben versucht, das Beste für die betroffenen Verbraucher herauszuholen. Insofern sind wir zufrieden, dass VW mit dem außergerichtlichen Vergleich nach Jahren des Leugnens und Blockierens auf diesem Weg circa 240.000 Kunden mit Sofortzahlungen zwischen 1.350 und 6.257 Euro entschädigt. Die Tatsache, dass etwa 90 Prozent der berechtigten Verbraucher dem Vergleich zugestimmt haben, spricht für sich. Insgesamt zahlt VW mehr als 750 Millionen Euro. Das ist viel Geld. Eine Entschädigung für die betrogenen Kunden. Hoffentlich auch eine Lehre für den Konzern. Die Musterfeststellungsklage war ein neues Instrument. Wir haben damit für Verbraucher einiges erreicht. Nun muss der Gesetzgeber aber nachbessern.

Was muss aus Ihrer Sicht konkret geschehen?

Verbraucher müssen derzeit nach einem Urteil in einer Musterfeststellungsklage ihre Entschädigungs-

ansprüche individuell vor Gericht durchsetzen. Das muss der Gesetzgeber ändern. Hier könnte Europa eine wichtige Rolle spielen. EU-Parlament, EU-Kommission und der Wirtschaftsministerrat haben bereits einer europäischen Sammelklage zugestimmt. Davon würden alle Verbraucher von Portugal bis Estland profitieren. Wir streiten dafür, dass mit dem neuen Instrument aus Brüssel bei vergleichbaren Schadenshöhen auch unmittelbar ein Leistungstitel erstritten werden kann.

Ein Schwerpunktthema für 2019 und 2020 ist der Klimaschutz. Warum engagiert sich der vzbv hier überhaupt?

Beim Klimaschutz geht es um die Abwehr gesundheitlicher und finanzieller Gefahren. Das sind klassische Aufgaben des Verbraucherschutzes. Wir sind auch für die heute noch sehr jungen Verbraucher zuständig. Um Verbraucher wirksam vor Risiken zu schützen und den Temperaturanstieg durch den menschengemachten Klimawandel auf unter zwei Grad Celsius zu begrenzen, bedarf es in den kommenden Jahren entschiedener Schritte.

Wie bewerten Sie die Klimapolitik von Schwarz-Rot?

Es ist bezeichnend, dass die Bundesregierung erst aufgrund des Drucks der Klimaschutzbewegung im Herbst 2019 ihr Klimaschutzprogramm 2030 verabschiedet hat. Vorsichtige Hoffnung macht die Arbeit der EU-Kommission an einem europäischen Green Deal, um bis 2050 der erste klimaneutrale Kontinent zu werden. Allerdings sind das zunächst nur Ankündigungen. Wir als Verbraucherschützer werden genau hinsehen, ob die geplanten Maßnahmen wie CO₂-Bepreisung, Energiewende, energetische Sanierung von Wohngebäuden, klimafreundliche und attraktive Mobilitätsangebote oder nachhaltigere Produkte klimawirksam und verbraucherfreundlich sind. Klimaschutz wird nur gelingen, wenn er sozial gerecht ist, die Maßnahmen effizient sind und die Verbraucher mitgenommen werden.

HIGHLIGHTS IM JAHR 2019



26. Februar #PolitikCheck geht online

Der vzbv nimmt die Bundesregierung beim Wort. In seinem neuen Online-Tool #PolitikCheck hakt der vzbv regelmäßig nach: Welche Versprechen hat die Große Koalition bereits eingelöst? Wie verbraucherfreundlich ist die Umsetzung? Für alle Vorhaben vergibt der vzbv null bis fünf Sterne.

@ www.vzbv.de/politikcheck



29. April vzbv stellt Extrarente vor

Die private Altersvorsorge braucht einen Neustart. Der vzbv schlägt unter dem Namen Extrarente ein Modell für ein öffentlich-rechtlich organisiertes Standardprodukt vor. Die Extrarente ist freiwillig, fair und einfach, sie bringt Verbrauchern mehr Geld im Alter.



15. Mai Preiswerter ins EU-Ausland telefonieren

Nach Abschaffung der Roaming-Gebühren deckelt die EU die Kosten für Anrufe und SMS aus dem Heimatland in ein anderes Mitgliedsland. So entsteht ein echter Binnenmarkt, in dem Menschen ohne Kostenfallen miteinander in Kontakt treten können.

26. Mai Europa kann mehr!

Nach der Wahl des EU-Parlaments beginnt die eigentliche Arbeit in Brüssel. Unter dem Motto „Europa kann mehr!“ wirbt der vzbv weiter dafür, die Alltagsprobleme der Menschen in den Fokus zu rücken. Guter Verbraucherschutz trägt zu mehr Vertrauen in die Politik bei und macht Europa für die Menschen greifbar.

@ www.europa-kann-mehr.de

**EUROPA
KANN MEHR!**

30. September Weg frei für den Nutri-Score



Die Nährwertkennzeichnung von Lebensmitteln soll verständlicher werden. Nach einer Verbraucherbefragung hat sich die Bundesregierung dazu entschieden, den Nutri-Score in Deutschland auf freiwilliger Basis einzuführen. Das farbige Nährwertlogo hilft Verbrauchern dabei, gesündere Alternativen auf einen Blick zu erkennen.



30. September Auftakt im Muster- verfahren gegen VW

Der Prozess der Musterfeststellungsklage gegen VW nimmt Fahrt auf. Bei der ersten mündlichen Verhandlung erklärt das Oberlandesgericht Braunschweig die Klage für grundsätzlich zulässig. Das Gericht fordert beide Parteien auf, sich zeitnah für die Aufnahme von Vergleichsverhandlungen zu entscheiden.

@ www.musterfeststellungsklagen.de



23. Oktober Abschlussbericht der Datenethikkommission

Als Mitglied der Datenethikkommission der Bundesregierung entwickelt der vzbv gemeinsam mit Vertretern aus Wirtschaft und Wissenschaft Leitlinien für das digitale Zeitalter. Im Abschlussbericht macht die Kommission Vorschläge, wie Algorithmen transparenter gestaltet und besser kontrolliert werden können.

@ www.vzbv.de/dek



29. November Marktbeobachtung wird dauerhafte Aufgabe des vzbv

Der Bundestag beschließt mit dem Haushalt 2020 die dauerhafte Förderung der Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht – ein Meilenstein für den Verbraucherschutz. Der vzbv erhält damit eine neue institutionelle Aufgabe. Mit der Marktbeobachtung werden Verbraucherprobleme systematisch erfasst und ausgewertet, um strukturelle Probleme in Märkten zu erkennen und zu bekämpfen.

11. Dezember Musterfeststellungs- klage gegen BEV

Der vzbv reicht seine zweite Musterfeststellungsklage ein und klagt gegen den Insolvenzverwalter des Energieversorgers BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft. Es soll gerichtlich festgestellt werden, dass der Insolvenzverwalter den versprochenen Neukundenbonus in voller Höhe von der Endabrechnung abziehen muss.

@ www.musterfeststellungsklagen.de



DER VZBV IN ZAHLEN 2019

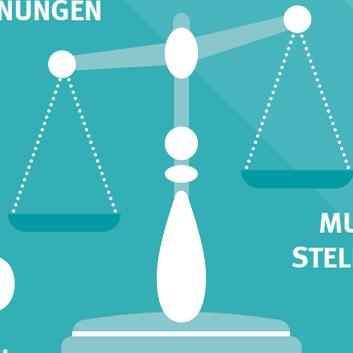
256

ABMAHNUNGEN



CIRCA 140

BEGLEITETE LOBBYPROZESSE



1

MUSTERFEST-
STELLUNGSKLAGE

90

KLAGEN

12,8 MIO.

EURO INSTITUTIONELLER
HAUSHALT



MITARBEITER IN BERLIN-KREUZBERG

3

MITARBEITER UNTER
EINEM DACH MIT BEUC
IN BRÜSSEL



21

STUDENTISCHE
AUSHILFEN

117

INSTITUTIONELL

92

IN PROJEKTEN

2

AUSZUBILDENDE



CIRCA 31.000

ERWÄHNUNGEN IN DEN MEDIEN



600

BESUCHER
BEI VERANSTALTUNGEN



1.500
TWEETS

18.000

TWITTER-FOLLOWER



7

PRESSEKONFERENZEN
UND -GESPRÄCHE

MITGLIEDER

26

VERBÄNDE



16

VERBRAUCHER-
ZENTRALEN

9

FÖRDERMITGLIEDER

10 GEFÖRDERTE DRITTMITTELPROJEKTE



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT
(beendet zum 31.12.2019)



MARKTWÄCHTER
FINANZEN
(beendet zum 31.12.2019)



MARKTWÄCHTER
ENERGIE
(beendet zum 31.12.2019)



DIGILABEL
(beendet zum 31.03.2019)



BAUFÖRDERER



ENERGIEBERATUNG
DER VERBRAUCHER-
ZENTRALEN



ENERGIE-
EFFIZIENTER
PERSONENVERKEHR



VERBRAUCHER
STÄRKEN
IM QUARTIER



LEBENSMITTEL-
KLARHEIT



VERBRAUCHER-
SCHULE

DIE VERBRAUCHER- ZENTRALEN

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

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

! DIE ERSTE VERBRAUCHERZENTRALE WURDE 1953 GEGRÜNDET.

Verbraucherzentralen der Bundesländer:

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



Legende

- Landesgeschäftsstelle
- Beratungsstelle

Quelle: Highcharts.com © Natural Earth

Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen

Die 16 Verbraucherzentralen haben im Jahr 2019 insgesamt 634 Abmahnungen ausgesprochen sowie in 156 Fällen Klage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden, die in den Verbraucherzentralen ankommen.

Ratgeber der Verbraucherzentrale

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

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

- Energieberatung der Verbraucherzentrale
- Lebensmittelklarheit
- Verbraucher stärken im Quartier



PROJEKT VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Das gemeinsame Projekt des vzbv und der 16 Verbraucherzentralen unterstützt Menschen, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen – etwa aufgrund ihrer Lebensumstände oder ihres geringen Einkommens. In den ausgewählten Quartieren sind Menschen besonders von Abzocke am Telefon, an der Haustür oder im Internet betroffen. Geschulte Quartiersmitarbeiter bieten hier konkrete Hilfe an. Sie klären auf und informieren vor Ort, beispielsweise in regelmäßigen Sprechstunden oder bei Veranstaltungen in Schulen, Kitas, Gemeinde- oder Familienzentren. Außerdem weisen sie den Weg in die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Das Projekt arbeitet eng mit lokalen Kooperationspartnern und Multiplikatoren zusammen.

Fünf neue Modellquartiere in 2019

Im Jahr 2019 sind fünf neue Stadtteile als Modellquartiere hinzugekommen: Berlin-Moabit-Ost, Darmstadt-Pallaswiesen/Mornewegviertel

Cottbus-Sandow, München-Neuaubing-Westkreuz, Bremen-Schweizer Viertel. Die Arbeit in Bonn-Tannenbusch, Halle-Neustadt und -Silberhöhe, Ludwigshafen-Oggersheim-West, Hamburg-Harburg/Eißendorf-Ost, im Leipziger Osten und in Saarbrücken-Malstatt startete bereits früher.

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



DIE VERBRAUCHER-ZENTRALEN IM JAHR 2019



Das Digimobil der Verbraucherzentrale Brandenburg

13. März Verbraucherschutz auf die Ohren

Worüber beschwerten sich Verbraucher? Was bewegt sie? Der Podcast „Durchleuchtet“ der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg liefert Antworten und zeigt, was hinter den Fällen steckt. Noch mehr auf die Ohren gibt es seit November 2019 bei der Verbraucherzentrale Hessen mit ihrem Podcast „recht auf audio“.



6. Februar Problemlöser vor Ort: Start des Digimobils

Wer auf dem Land wohnt, hat oft weite Wege. Dass es auch anders geht, zeigt das Digimobil der Verbraucherzentrale Brandenburg. Ab sofort bietet es Menschen im ländlichen Raum schnelle Hilfe bei Alltagsproblemen. In dem Fahrzeug können sich Verbraucher bequem per Videochat von Experten beraten lassen.

15. März Weltverbrauchertag

Unsichere Passwörter, digitaler Nachlass oder unseriöse Streaming-Dienste: Am Weltverbrauchertag machen die Verbraucherzentralen mit Aktionen und Workshops gemeinsam auf die Herausforderungen im digitalen Verbraucheralltag aufmerksam.



13. Juni Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Leipzig

Die Verbraucherzentrale Sachsen reicht ihre erste Musterfeststellungsklage ein. Sie richtet sich gegen die Sparkasse Leipzig. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale hat die Sparkasse vielen Prämienspargern jahrelang zu wenig Zinsen gezahlt.



29. Juli Dislike für den Gefällt-mir-Button

Der Europäische Gerichtshof stärkt den Datenschutz nach einer Klage der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Der Gefällt-mir-Button von Facebook, der viele Daten an das soziale Netzwerk schickt, darf von Unternehmen auf ihrer Website nur eingebunden werden, wenn Verbraucher aktiv zustimmen.



7. Oktober Hilfe bei Flugärger

Verspätete oder ausgefallene Flüge ärgern Verbraucher immer wieder. Die neue Flugärger-App der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hilft, Ansprüche nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung bequem und kostenlos zu berechnen und bei der Airline geltend zu machen.



28. Oktober Neue digitale Musterbriefe

Internet zu langsam? Ungewollt in der Abofalle? Mit neuen Musterbriefen der Verbraucherzentralen können sich Verbraucher bei Problemen mit Providern oder Mobilfunkanbietern zur Wehr setzen. Die interaktive Eingabemaske bringt Verbraucher Schritt für Schritt zum fertigen Schreiben.



Diskussion auf dem Hessischen Verbrauchertag

20. November Hessischer Verbrauchertag

Algorithmen haben Einfluss darauf, wie viel uns ein Produkt kostet oder ob wir kreditwürdig sind. Auf dem Hessischen Verbrauchertag in Darmstadt diskutieren Gäste aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Verbraucherschutz, was das für Verbraucher bedeutet.

#POLITIKCHECK: DER VZBV ZIEHT BILANZ

Die Bundesregierung hat sich in ihrem Koalitionsvertrag einiges vorgenommen, um den Alltag der Verbraucher in Deutschland zu verbessern: Es soll etwa leichter erkennbar sein, ob Lebensmittel eher gesund oder ungesund sind. Algorithmen sollen transparenter und Fahrverbote für Dieselaautos verhindert werden. Mit einem neuen Online-Tool begleitet der vzbv seit Februar 2019 die verbraucherpolitische Arbeit der Großen Koalition. Im #PolitikCheck nimmt der vzbv die Bundesregierung beim Wort und hakt regelmäßig nach: Was wurde im Koalitionsvertrag versprochen? Welche Vorhaben hat die Regierung begonnen, welche abgeschlossen? Und wie viele Kernforderungen des vzbv wurden umgesetzt?

Zu den Stichtagen 100 Tage, ein Jahr, Halbzeit, ein Jahr bis zur Wahl sowie am Ende einer Legislatur vergibt der vzbv für die Vorhaben null bis fünf Sterne – abhängig davon, wie verbraucherfreundlich die jeweiligen Gesetze sind. Nutzer des #PolitikChecks erhalten zu jedem Vorhaben viele Zusatzinfos, etwa dazu, in welchem Stadium sich der Gesetzgebungsprozess

befindet. Außerdem können Nutzer die Vorhaben nach Ministerium, Bewertungszeitpunkt oder Status filtern.

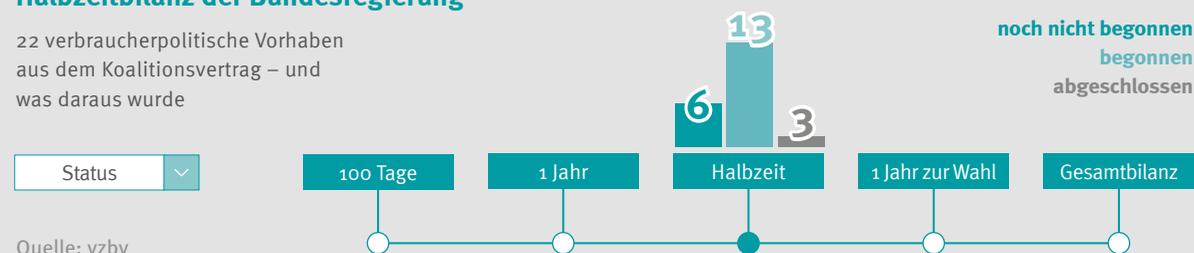
Halbzeit: Ein Meilenstein und viele offene Baustellen

Zur Halbzeit der Bundesregierung im September 2019 hat der vzbv eine gemischte Bilanz gezogen. Mit der Einführung der Musterfeststellungsklage wurde ein wichtiger Meilenstein im Verbraucherschutz gesetzt. Auch die Rückkehr zur paritätischen Krankenversicherung oder der Start der Datenethikkommission sind positiv für Verbraucher. Vieles muss die Bundesregierung in der zweiten Hälfte der Legislatur jedoch noch anpacken. Dazu gehört zum Beispiel die Einführung eines Standardprodukts für die private Altersvorsorge oder ein wirksamer Schutz vor alltäglichen Kostenfallen. Mehr Tempo braucht es außerdem beim Breitbandausbau. Viele Regionen Deutschlands warten immer noch auf schnelles Internet.

@ www.vzbv.de/politikcheck

Halbzeitbilanz der Bundesregierung

22 verbraucherpolitische Vorhaben aus dem Koalitionsvertrag – und was daraus wurde



Quelle: vzbv

DREI FRAGEN AN SABINE FIEDLER



„WIR BIETEN MENSCHEN SICHERHEIT UND ORIENTIERUNG.“

Sabine Fiedler

Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation des vzbv

Klimakrise, Digitalisierung und Globalisierung: Die Gesellschaft befindet sich in einem rasanten Wandel. Welche Herausforderungen stellen sich dadurch an die Kommunikation des vzbv?

Die Welt wird schneller und komplizierter. Viele Menschen sind verunsichert, was sie selbst tun und wem sie vertrauen können. Die Verunsicherung macht sie leichter empfänglich für drastische Botschaften. Wir versuchen, Sicherheit und Orientierung zu geben. Ein großer Teil unserer Kommunikationsaufgabe besteht in einer sorgfältigen Aufklärung. Wir versuchen, schwierige Sachverhalte verständlich darzustellen, einen schnellen Überblick zu ermöglichen und dabei immer die Gesamtheit unserer Gesellschaft im Blick zu halten. Wir erklären Wechselwirkungen und zeigen Lösungs- oder Verbesserungswege auf. Unsere politische Arbeit wird durch die umfassenden Verbraucherinformationen der Verbraucherzentralen und unserer Mitgliedsverbände ergänzt.

Wie begleitet der vzbv die Arbeit der Bundesregierung kommunikativ?

Kritisch und konstruktiv. Viele der Gesetze und Regulierungen, die wir begleiten, sind sehr kompliziert und kleinteilig. Deshalb suchen wir immer nach Möglichkeiten, sie greifbar und verständlich zu machen.

Dazu können Fallbeispiele aus der Marktbeobachtung dienen oder neue Instrumente wie unser #PolitikCheck (siehe Seite 18). Schieflagen in Politik und Wirtschaft treten wir entschieden entgegen. Etwa, wenn Politiker Verbrauchern die Verantwortung auferlegen, sie sollten das Klima mit den „richtigen Einkäufen“ an der Supermarktkasse retten. Das ist ein unakzeptables Abwälzen von Verantwortung.

In Ihrem Geschäftsbereich fällt auch die Verbraucherbildung. Im #PolitikCheck zeigt sich, dass die Bundesregierung die Qualität der Verbraucherbildung künftig dauerhaft sichern möchte. Warum ist das so wichtig?

In den vergangenen Jahren hat die Wirtschaft den Bildungssektor für sich entdeckt. Nicht immer zum Vorteil der Kinder. Leider sehen wir viele, viele Aktionen, mit denen Unternehmen versuchen, über als Bildungsangebote getarnte Werbung ihre Logos in die Klassenzimmer zu bringen und eine frühe, kostengünstige Kundenbindung zu erzeugen. In der Schule darf es keinen Kampf um die Köpfe unserer Kinder geben. Für Lehrer ist es aber unmöglich, der Flut von Materialien und Angeboten allein Herr zu werden, sie zu analysieren und zu beurteilen. Da hilft der Materialkompass, der die Materialien unabhängig prüft und den Lehrern Orientierung bietet.

VERBRAUCHERREPORT 2019

DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE

Verbraucherschutz ist den Menschen wichtig:

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

Nachholbedarf in verschiedenen Bereichen:

Besonders großer Handlungsbedarf besteht nach Ansicht der Verbraucher bei den Themen Internet und Digitalisierung. Auch in den Bereichen Telefon und Mobilfunk sowie Finanzen und Versicherungen fühlen sich viele Verbraucher nicht ausreichend geschützt.

Politik in der Verantwortung:

Verbraucherschutz ist nur dann erfolgreich, wenn alle Akteure Verantwortung übernehmen, so die Meinung der Mehrzahl der Verbraucher. Die Hauptverantwortung sehen 89 Prozent der Verbraucher bei der Politik.

Kaum Vertrauen in die Politik:

Weniger als ein Fünftel der Verbraucher jedoch vertraut der Politik, in Sachen Verbraucherschutz das Richtige zu

Ob beim Surfen im Internet, beim Lebensmitteleinkauf oder beim Wechsel des Energieversorgers – Verbraucherschutz betrifft alle, und das jeden Tag. Doch wie gut fühlen sich Verbraucher in ihrem alltäglichen Leben geschützt? Wen sehen sie beim Thema Verbraucherschutz in der Verantwortung? Welche Themen sind für sie am wichtigsten? Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt der Verbraucherreport des vzbv.

tun. Das Vertrauen sinkt kontinuierlich: Waren es 2017 noch 26 Prozent, sind es 2019 nur noch 17 Prozent.

Verbraucherzentralen vertrauenswürdig:

Im Gegensatz zu Politik und Anbietern gelten Verbraucherorganisationen als vertrauenswürdige Akteure: Bei mehr als zwei Dritteln der Befragten genießen Verbraucherzentralen großes oder sehr großes Vertrauen.

@ www.vzbv.de/verbraucherreport

VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA

Für 74 Prozent der Verbraucher spielt die EU eine wichtige Rolle beim Thema Verbraucherschutz. Und das zu Recht. Die EU schafft viele Regeln und Vorteile, von denen Verbraucher in ihrem Alltag profitieren. In einem Themen-Spezial nimmt der vzbv den Verbraucherschutz in Europa genauer unter die Lupe. Wir blicken zurück auf die Europawahl, die Kampagne „Europa kann mehr!“ und richten den Blick nach vorn: An vielen Stellen kann Europa noch mehr für die Verbraucher tun.

Wenig Vertrauen in die Politik

Die meisten Verbraucher sehen die Politik in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher zu schützen, aber nur jeder **Fünfte** vertraut der Politik.

89 %

sehen die Politik in der Verantwortung

17 %

vertrauen der Politik

Quelle: Repräsentative Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, August 2019

DIE EU: EINE ERFOLGSGESCHICHTE FÜR VERBRAUCHER

Sichere Lebensmittel, Fluggastrechte oder Datenschutz: Die EU kann in vielen Bereichen mehr für Verbraucher erreichen als die einzelnen Mitgliedsstaaten allein. Denn nationale Regelungen helfen in einem europäischen Binnenmarkt oft nicht weiter und werden den großen Herausforderungen unserer Zeit nicht gerecht. Da Europa für Verbraucher so wichtig ist, hat sich der vzbv 2019 im Europawahlkampf eingebracht. Unter dem Motto „Europa kann mehr!“ machte der vzbv auf die vielen verbraucherpolitischen Erfolge der EU aufmerksam und forderte zugleich, auch künftig die Alltagsorgen der Menschen ernst zu nehmen und in den Fokus zu rücken.



Europa trifft Deutschland

Unter dem Titel „Europa kann mehr: Für starke Verbraucherrechte und einen fairen Binnenmarkt“ diskutierte der vzbv am 19. März 2019 in Berlin mit zahlreichen prominenten Gästen zur Zukunft Europas. Mit dabei war auch die damalige Bundesverbraucherministerin und heutige Vizepräsidentin des Europäischen Parlaments Katarina Barley.

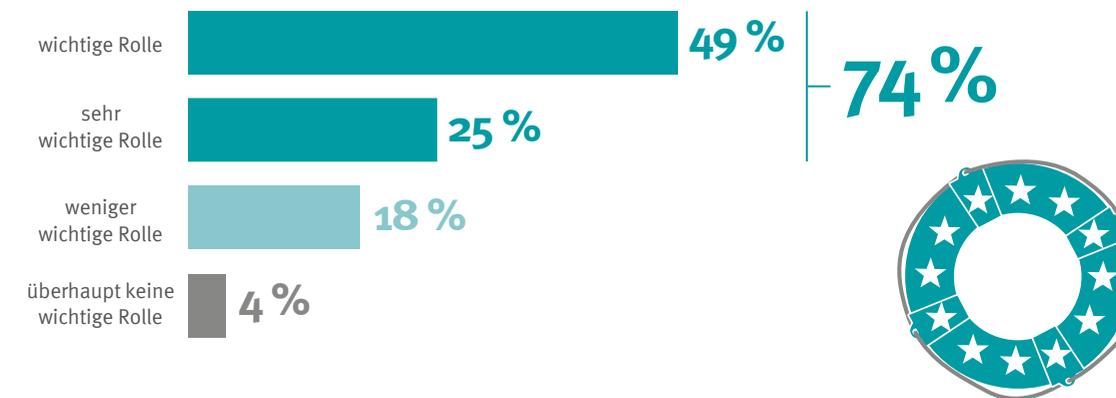
**EUROPA
KANN MEHR!**
Für starke Verbraucherrechte und einen fairen Binnenmarkt.

Seit ihrer Gründung ist die EU für Verbraucher vor allem eine Erfolgsgeschichte. Der europäische Binnenmarkt schafft einheitliche Regeln für alle EU-Bürger und Unternehmen. Davon profitieren Verbraucher in ihrem Alltag. Der Erfolg der EU für Verbraucher lässt sich besonders an drei Dingen festmachen: Verbraucher haben durch den gemeinsamen Binnenmarkt mehr Geld in der Tasche. Sie profitieren von mehr Sicherheit in ihrem Alltag. Und sie können auf starke Verbraucherrechte vertrauen. Drei Beispiele:

- Die Abschaffung der Roaming-Gebühren bei vorübergehenden Aufenthalten im EU-Ausland war ein Meilenstein für Verbraucher. Seit die hohen Gebühren innerhalb der EU wegfallen, bleibt den Verbrauchern mehr Geld für andere Dinge.
- Die EU hat bisher über 1.000 gesundheitlich bedenkliche Stoffe in Kosmetika verboten. Verbraucher können sich darauf verlassen, dass keine Produkte mit diesen Inhaltsstoffen in die Läden kommen.
- Europa sorgt mit den Regeln im Binnenmarkt dafür, dass Verbraucher in der gesamten EU die gleichen Rechte haben. So können sie etwa auch in einem anderen Mitgliedsstaat zum Arzt gehen und sich darauf verlassen, dass die heimische Krankenkasse die Kosten übernimmt.

Europa ist wichtig!

Für die Mehrzahl der Verbraucher spielt die EU beim Thema Verbraucherschutz eine wichtige Rolle.



Quelle: Repräsentative Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, November 2018

Den Alltag der Verbraucher verbessern

Auf den vergangenen Erfolgen darf sich die EU nicht ausruhen. Europa muss auch in Zukunft beweisen, dass es den Alltag der Menschen besser machen kann. Handlungsbedarf besteht in vielen Bereichen. So lassen sich etwa die Herausforderungen der Digitalisierung nur gemeinsam mit unseren europäischen Nachbarn lösen. Auch beim Thema Klima- und Ressourcenschutz kann die EU für mehr Verbindlichkeit und Verbraucherschutz in ganz Europa sorgen. Insgesamt hat der vzbv im Rahmen der Europawahlkampagne zehn Kernforderungen formuliert. Zu finden waren sie unter anderem auf der Website www.europa-kann-mehr.de. Dort stand zudem ein interaktiver Programm-Check zur Verfügung. Er zeigte, welche Forderungen des vzbv von den Parteien in ihren Wahlprogrammen zur Europawahl 2019 aufgegriffen wurden.

Europapolitische Leitlinien des vzbv

Die zehn Kernforderungen des vzbv zur Europawahl haben weiterhin Bestand und bilden die Leitplanken der verbraucherpolitischen Arbeit auf EU-Ebene. Der

vzbv setzt sich in Berlin und Brüssel dafür ein, dass zum Ende der Legislaturperiode hinter möglichst viele Themen ein Haken gesetzt werden kann:

- Ethische Prinzipien für Künstliche Intelligenz
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Algorithmen
- Reform des Produkthaftungsrechts für digitale und vernetzte Geräte
- Schutz der Privatsphäre und Vertraulichkeit in elektronischer Kommunikation
- Kollektive Rechtsschutzinstrumente für einfachen Schadenersatz bei Massenschäden
- Verbot von Provisionen bei Anlageprodukten und Finanzvergleichsplattformen
- Ein eigenständiges Kapitel „Handel und Verbraucherschutz“ in Handelsabkommen und beim Brexit
- Europaweit einheitliche Umsetzung von Regeln für Lebensmittelkontrollen und Krisenmanagement
- Realistische Mess- und Prüfverfahren zu Kraftstoffverbrauch und Abgaswerten
- Erweiterung der EU-Ökodesign-Richtlinie auf neue Produktgruppen

DER VZBV IN BRÜSSEL



„Die EU kann das Leben jedes Einzelnen besser machen. Wir setzen uns in Brüssel dafür ein, die Alltagsprobleme der Verbraucher in den Fokus der Politik zu rücken.“

Isabelle Buscke

Leiterin Team Büro Brüssel

Am Puls von Europa

In der EU werden viele politische Weichen gestellt, die den Alltag von Verbrauchern direkt betreffen. Aus diesem Grund ist der vzbv seit 2012 in Brüssel mit einem eigenen Büro vertreten und stellt sicher, dass die Interessen der Verbraucher aus Deutschland Gehör finden. Der vzbv arbeitet in verschiedenen Gremien in Brüssel mit und bringt sich in die Entscheidungsfindung auf EU-Ebene ein: so etwa im Verwaltungsrat des europäischen Verbraucherverbands BEUC oder in Arbeitsgruppen der Europäischen Kommission.

EU-Politik im Fokus

2019 standen in Brüssel einige wichtige Entscheidungen auf der Agenda. Im November haben sich nach dem Europäischen Parlament auch die Mitgliedsstaaten für die europaweite Einführung von Sammelklagen ausgesprochen. Damit könnten Verbraucher in Europa bei Massenschäden künftig einfacher entschädigt werden. Bevor die Richtlinie in Kraft treten kann, müssen sich die europäischen Institutionen nun auf eine gemeinsame Linie einigen. Bewegung gab es im vergangenen Jahr auch bei der Neufassung der europäischen Bahngastrechte. Nach dem Beschluss des EU-Ministerrats im Dezember droht eine deutliche Absenkung des Schutzniveaus für Reisende.

Der vzbv ruft die Bundesregierung deshalb auf, sich in den kommenden Trilogverhandlungen für starke Fahrgastrechte einzusetzen. Ein weiteres Thema, das den vzbv 2019 beschäftigt hat, ist der Brexit. Mit Ablauf der Übergangsfrist Ende 2020 drohen negative Folgen für Verbraucher. Um das zu verhindern, muss die EU in den folgenden Verhandlungen mit der britischen Regierung die Interessen der Verbraucher in den Fokus rücken.

Diese EU-Vorhaben hat der vzbv besonders im Blick:

- Regulierung von Online-Plattformen
- Regeln für Künstliche Intelligenz
- Produkthaftung im digitalen Zeitalter
- Auswirkungen des Brexits auf Verbraucher
- Verbraucherfreundlicher Klimaschutz

Kontakt

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



@vzbv_brussels



„DIE EU KANN FÜR VERBRAUCHER VIEL ERREICHEN.“

Gastbeitrag von Monique Goyens

Direktorin des Europäischen Verbraucherverbands BEUC

Die Europäische Union und der gemeinsame Binnenmarkt machen sich im Leben der Verbraucher auf ganz vielfältige Weise bemerkbar. Viele Gesetze, von denen wir Tag für Tag profitieren, haben ihren Ursprung in der EU: etwa die hohen Standards für Lebensmittel oder verbraucherfreundliche Fluggastrechte. Dass Verbraucher in der EU heute so gut geschützt sind, ist auch ein Erfolg von BEUC. Als Dachverband von 45 europäischen Verbraucherorganisationen setzen wir uns in Brüssel für starke Verbraucherrechte ein.

Unser Ziel ist es, dass sich Verbraucher sicher im gemeinsamen Binnenmarkt bewegen können. Dazu braucht es verlässliche und unabhängige Informationen über Produkte, umfassende Verbraucherrechte, klare Pflichten für Unternehmen und einen einfachen Zugang zu Entschädigungen für Verbraucher. An dem hohen Schutzniveau, von dem Verbraucher in der EU profitieren, darf nicht gerüttelt werden. Wir setzen uns daher auch auf internationaler Ebene und bei Handelsabkommen dafür ein, die Rechte von Verbrauchern zu sichern.

Schlagkräftig und überzeugend wird unsere Arbeit vor allem durch unsere Mitglieder. Ihr Wissen und ihre Expertise bilden die Grundlage unserer politischen Forderungen. Viele Organisationen haben tagtäglich Kontakt mit Verbrauchern und ihren Alltagsorgen. Diese Einblicke helfen uns dabei, Miss-

stände zu erkennen und Politiker von der Dringlichkeit unserer Forderungen zu überzeugen.

Einsatz für Verbraucher seit rund 60 Jahren

Vor knapp 60 Jahren wurde BEUC gegründet. Seitdem haben wir gemeinsam mit unseren Mitgliedern den Alltag von Verbrauchern an vielen Stellen verbessert: Rindfleisch ist frei von Hormonen, Schadstoffe in Spielzeugen unterliegen strikten Grenzwerten und mit der Datenschutzgrundverordnung haben wir einen weltweiten Standard gesetzt. Doch viele Herausforderungen liegen noch vor uns. Auch beim Brexit oder der Kontrolle künstlicher Intelligenz gilt es, Rechte von Verbrauchern zu schützen.

ÜBER BEUC

Der Europäische Verbraucherverband (BEUC) ist der Dachverband von 45 nationalen Verbraucherverbänden. Er vertritt seine Mitglieder und die Interessen der europäischen Verbraucher bei den EU-Institutionen.





„DIE AUFGABENLISTE FÜR DIE NEUE EUROPÄISCHE KOMMISSION IST LANG.“

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

Im Mai 2019 wurde ein neues Europäisches Parlament gewählt. Warum hat sich der vzbv mit der Kampagne „Europa kann mehr!“ in den Wahlkampf eingebracht?

Jutta Gurkmann: Die EU hat in der Vergangenheit bereits gezeigt, dass sie in vielen Bereichen mehr für Verbraucher erreichen kann als die einzelnen Mitgliedsländer allein. Nehmen wir etwa die pauschalen Entschädigungen für Flugreisende oder das 14-tägige Widerrufsrecht im Online-Handel: Beides gäbe es ohne die EU in dieser Form nicht. Mit unserer Kampagne haben wir dazu aufgerufen, an diese Erfolge anzuknüpfen. Damit Verbraucher auch künftig vom gemeinsamen Binnenmarkt profitieren, muss die Europäische Kommission die Alltagsprobleme der Menschen wieder stärker in den Fokus rücken. Denn Europa ist nur so stark, wie es im Alltag der Verbraucher ankommt.

Philipp von Bremen: Die Aufgabenliste für die neue Europäische Kommission ist lang. Um das Vertrauen der Verbraucher in Europa zu stärken, muss die EU den fairen Wettbewerb weiter fördern und sich für verbraucherfreundliche Märkte einsetzen. Dazu sind einheitliche Mindestregeln und Standards notwendig, an die sich alle Unternehmen im gemeinsamen Binnenmarkt halten. Strengere Vorgaben braucht es zum Beispiel für die Durchsetzung des Lebensmittelrechts in Europa oder die Abgaswerte neuer Pkw. Auch den Ressourcen- und Klimaschutz darf die EU nicht aus den Augen verlieren.

Fangen wir mit den verbraucherfreundlichen Märkten an. Der vzbv unterstützt die Einführung einer EU-Sammelklage. Was kann damit erreicht werden?

Jutta Gurkmann: Mit der europaweiten Einführung von Sammelklagen könnten Verbraucher bei Massenschäden in Zukunft einfacher entschädigt werden. Wenn etwa eine Bank unrechtmäßig Gebühren erhebt, sind schnell tausende Verbraucher betroffen. In diesem Fall könnte ein Verbraucherverband stellvertretend für Betroffene vor Gericht ziehen und Schadenersatz einklagen. Das Urteil wäre dann im besten Fall direkt mit einer Entschädigung verbunden, ohne dass die Verbraucher noch einmal individuell klagen müssen. Damit ginge die europäische Sammelklage weiter als die deutsche Musterfeststellungsklage.

In welchen Bereichen können Verbraucher noch von europäischen Lösungen profitieren?

Philipp von Bremen: Ein gemeinsamer europäischer Binnenmarkt braucht gemeinsame Regelungen und Produktvorschriften. Sonst kann es nicht funktionieren. Das gilt für fast alle Bereiche, die unseren Konsumalltag betreffen. Machen wir es konkret am Beispiel der Nährwertkennzeichnung: In einigen Ländern haben die nationalen Regierungen eigene Nährwertlogos eingeführt, die Verbrauchern beim Einkaufen mehr Orientierung bieten sollen. Auch in Deutschland gibt es künftig mit dem Nutri-Score solch ein Label. Allerdings bleibt die Nutzung für Unternehmen freiwillig. Die EU könnte hier für

eine einheitliche und vor allem verbindliche Lösung sorgen, von der Verbraucher überall in Europa profitieren.

Zu einem ganz anderen Thema: Großbritannien ist der erste Mitgliedsstaat, der die EU verlässt. Was verändert sich für Verbraucher durch den Brexit?

Jutta Gurkmann: Für Verbraucher bleibt zunächst alles beim Alten. Allerdings drohen bereits Anfang nächsten Jahres mit Ablauf einer Übergangsfrist negative Konsequenzen. Wer in einem britischen Online-Shop einkauft, muss dann mit Steuern und Zöllen rechnen. Bei Reisen ins Vereinigte Königreich würden außerdem die Passagierrechte oder der Versicherungsschutz durch die europäische Krankenversicherungskarte wegfallen. Um das zu verhindern, ist jetzt die Europäische Kommission gefragt. Sie muss mit Großbritannien einen verbraucherpolitischen Goldstandard aushandeln, damit Verbraucher auch nach dem Ende der Übergangszeit auf sichere Produkte und Dienstleistungen aus dem Vereinigten Königreich vertrauen können.

Auch ohne Großbritannien geht die Arbeit in der EU weiter. Die neue Europäische Kommission hat einen Green Deal angekündigt. Warum ist das eine gute Nachricht für Verbraucher?

Philipp von Bremen: Der Green Deal hat großes Potenzial, die Wirtschaft in der EU moderner, ressourceneffizienter und wettbewerbsfähiger zu machen. Davon können auch Verbraucher in Deutschland profitieren. Wenn beispielsweise elektrische Geräte länger halten und einfacher zu reparieren sind, ist das gut für die Umwelt und den Geldbeutel der Verbraucher. Auch im Großen kann die EU beim Klimaschutz mehr für Verbraucher erreichen. Um die Ziele des Pariser Klimavertrags nicht zu verfehlen, brauchen wir einen europaweiten Preis auf CO₂. Allerdings muss dieser sozial ausgewogen sein und darf Verbraucher nicht stärker belasten als Unternehmen. Im Rahmen des Green Deals kann die Europäische Kommission zeigen,

dass Klimaschutz und Verbraucherschutz zusammengehören.

Für welche verbraucherpolitischen Themen sollten sich die EU-Institutionen noch stärker einsetzen?

Jutta Gurkmann: Dringender Handlungsbedarf besteht bei vielen digitalen Themen. Künstliche Intelligenz oder Algorithmen kennen keine Grenzen. Deswegen sind europäische Regelungen hier so wichtig. Um Verbraucher in der digitalen Welt besser zu schützen, muss die EU dafür sorgen, dass die Gesetze mit der Technik Schritt halten. Unklar ist bisher etwa, wer bei Schäden haftet, wenn eine Smart-Home-Anwendung unerwartet die Wohnungstür öffnet und einen Diebstahl ermöglicht. Auch für Algorithmen braucht es klare Regeln und mehr Transparenz. Verbraucher müssen beispielsweise verstehen können, warum ihnen im Online-Shop ein abweichender Preis für ein Produkt angeboten wird als anderen. Mit der Datenschutzgrundverordnung hat die EU bereits gezeigt, dass sie weltweit digitale Standards setzen kann. Daran muss die neue Europäische Kommission anknüpfen.

Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik

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

Philipp von Bremen, Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik

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

AUFS KLEINGEDRUCKTE ACHTEN

Egal ob beim Online-Shopping, im Einkaufszentrum oder am Telefon: Wenn Verbraucher Verträge abschließen, müssen sie die Rechte und Pflichten transparent überblicken können. Dafür braucht es starke Verbraucherrechte. Falls auf den Märkten doch mal etwas schief läuft, darf man Verbraucher nicht auf ihrem Schaden sitzen lassen. Der vzbv setzt sich deshalb dafür ein, dass Verbraucher einfach und schnell zu ihrem Recht kommen.



„Die europäische Sammelklage bietet einen echten Mehrwert. Durch sie könnten Verbraucher bei Massenschäden künftig einfacher und schneller entschädigt werden.“

Roland Stuhr
Referent Team Recht und Handel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

-  **Europäisches Parlament und EU-Mitgliedsstaaten machen den Weg für europäische Sammelklagen frei**
-  **Mit der EU-Omnibus-Richtlinie werden die Rechte von Verbrauchern beim Online-Shopping gestärkt**
-  **Die EU verbessert das Gewährleistungsrecht für Verbraucher**

Verbraucherrechte stärken

Unrechtmäßige Bankgebühren oder mangelhafte Produkte: Verbraucher bekommen selten ihr Geld zurück, wenn sie durch Rechtsverstöße von Unternehmen geschädigt werden. Um das zu ändern, hat die EU im Rahmen des „New Deal for Consumers“ die Einführung von europäischen Sammelklagen vorgeschlagen. Mit ihrer Hilfe sollen zugelassene Verbraucherverbände bei Massenschäden künftig direkt Entschädigungen

für betroffene Verbraucher einklagen können. Damit ginge die europäische Sammelklage weiter als die Musterfeststellungsklage und würde diese sinnvoll ergänzen. Nachdem sich im November 2019 auch die Mitgliedsstaaten für Sammelklagen ausgesprochen haben, fordert der vzbv, zügig mit den Trilogverhandlungen zu beginnen, damit die Richtlinie möglichst bald verabschiedet werden kann.

Um Verbraucher besser vor Schäden durch Unternehmen zu schützen, muss außerdem dringend das Produkthaftungsrecht modernisiert werden. Es basiert auf einer EU-Richtlinie aus dem Jahr 1985. Zu dieser Zeit gab es noch keine digitalen Sprachassistenten oder internetfähigen Geräte. Entsprechend unzureichend ist die Rechtslage heute. Wenn zum Beispiel ein Saugroboter durch einen Hackerangriff wahllos durch die Wohnung fährt und dabei Möbel beschädigt, ist unklar, wer dafür haftet. Die Europäische Kommission prüft deshalb zurzeit, inwiefern die über 30 Jahre alte Richtlinie überarbeitet werden muss. Der vzbv setzt sich dafür ein, das Produkthaftungsrecht grundlegend zu reformieren und an die digitale Welt anzupassen.

Alltagsabzocke beenden

Hohe Inkassokosten sind seit Jahren ein Ärgernis für viele Verbraucher. Ein Ausgangsbetrag von wenigen Euro kann schnell eine Gesamtforderung von mehreren Hundert Euro nach sich ziehen. Um damit Schluss

zu machen, plant das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) aktuell ein Gesetz gegen Inkassoabzocke. Aus Sicht des vzbv ist es gut, dass das Problem von der Bundesregierung erkannt wurde. Allerdings geht das geplante Gesetz nicht weit genug. Der vzbv fordert, die Inkassokosten deutlich stärker zu begrenzen als vorgesehen – insbesondere die Gebühren für voll automatisierte Massenanschreiben. Außerdem sollen Gläubiger ein Inkassounternehmen erst dann beauftragen dürfen, nachdem sie selbst einmal gemahnt haben.

Vom Energievertrag bis zum Zeitschriftenabo: Unerwünschte Werbeanrufe kommen trotz hoher Bußgelder immer noch vor. Dabei werden Verbrauchern nicht selten Verträge untergeschoben, die sie gar nicht wollen und aus denen sie nur schwer wieder rauskommen. Im März 2019 gab das BMJV bekannt, dagegen vorgehen zu wollen. Mit dem Gesetz für faire Verbraucherverträge sollen etwa telefonisch abgeschlossene Energieverträge schriftlich bestätigt werden müssen. Für den vzbv ist

das Gesetz ein wichtiger, längst überfälliger Schritt. Um Verbraucher wirksam vor Kostenfallen zu schützen, braucht es jedoch mehr. Die Bestätigungslösung muss nicht nur für Energieverträge, sondern für alle telefonisch geschlossenen Verträge gelten.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Europäische Sammelklage als Instrument für einfachen Schadenersatz einführen
2. Produkthaftungsrecht reformieren und an die Anforderungen der digitalen Welt anpassen
3. Verbraucherschutz bei E-Commerce-Verhandlungen der Welthandelsorganisation (WTO) stärken
4. Rechtsdienstleistungsgesetz im Sinne der Verbraucher modernisieren
5. Gesetz für faire Verbraucherverträge ausweiten und verbraucherfreundlich umsetzen

Inkassoärger

Erfahrungen von Verbrauchern mit Inkassoschreiben



Quelle: Repräsentative Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, Dezember 2019

+++ Besserer Schutz vor moderner Wegelagererei +++ Verbraucherrechte auf Web-Plattformen durchsetzen +++ Verpflichtende Schlichtung als Alternative zur Klage +++ EU verbessert Gewährleistungsrecht für Verbraucher +++ Verbraucher besser vor Inkassoabzocke schützen +++ Europäische Verbandsklage in Sicht +++

BEIM GELD GENAU HINSEHEN

Unnötige Versicherungen, hohe Abschlussgebühren oder unrentable Anlageprodukte: falsche und interessengeleitete Finanzempfehlungen sind teuer und schaden Verbrauchern. Der vzbv hat die Fallstricke und Kostenfallen auf dem Finanzmarkt fest im Blick. Im Fokus stand 2019 die private Altersvorsorge. Sie bringt Verbrauchern heute wegen zu hoher Kosten viel zu wenig Rendite. Es braucht deshalb – ergänzend zur gesetzlichen Rente – ein öffentlich organisiertes Standardprodukt wie die Extrarente.





» Verbraucher wollen finanzielle Sicherheit im Alter. Zusätzliche private Altersvorsorge zur gesetzlichen Rente muss sich rentieren. Das Modell Extrarente kann das leisten. «

Dorothea Mohn
Leiterin Team Finanzmarkt

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Der vzbv bringt mit seinem Vorschlag der Extrarente Schwung in die Diskussion zur privaten Altersvorsorge

Vermittler von Finanzanlagen sollen künftig von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) überwacht werden

Das Bundesministerium der Finanzen (BMF) plant, Abschlussprovisionen bei Lebens- und Restschuldversicherungen zu deckeln, um Fehlanreize beim Verkauf zu verhindern

Neustart für die private Altersvorsorge

Damit das Geld im Alter nicht knapp wird, sind viele Verbraucher auf eine private Zusatzvorsorge angewiesen. Das Problem: Die bisherigen Angebote auf dem Markt funktionieren nicht ausreichend gut.

Provisionsinteressen lenken Verbraucher in teure und unpassende Produkte. Im Ergebnis erreichen Verbraucher deshalb zu geringe Renditen und bauen so zu wenig Rücklagen für das Alter auf. Der vzbv fordert daher einen Neustart für die ergänzende private Altersvorsorge. Sie muss für Verbraucher deutlich einfacher und effizienter werden. Wichtig ist es, den Vertrieb und die damit verbundenen Kosten einzusparen. Hierzu sollten Verbraucher direkt über ihren Arbeitgeber Geld zur Altersvorsorge einzahlen können. Außerdem müssen die Kosten für die Verwaltung erheblich gesenkt werden. Jeder eingesparte Euro kann so im Geldbeutel der Verbraucher landen. Um langfristig eine hohe Rendite zu erzielen, macht es Sinn, die Beiträge in breit gestreute Aktien zu investieren. Mit dem Modell der Extrarente hat der vzbv einen Vorschlag gemacht, wie ein öffentlich organisiertes Standardprodukt aussehen könnte, das all diese Kriterien berücksichtigt (siehe Seite 34).

Dass ein Neustart für die private Altersvorsorge dringend notwendig ist, zeigt sich immer wieder, zuletzt am Beispiel der Riester-Rente. Einige Versicherer haben bei Riester-Verträgen Abschluss- und Vertriebskosten mehrfach berechnet. Betroffen waren vor allem Eltern mit Kindern. Im Oktober stufte die BaFin das Vorgehen als unzulässig ein. Verbraucher können sich nun die doppelt kassierten Kosten erstatten lassen.

Private Altersvorsorge heute



Quelle: vzbv

Private Altersvorsorge mit der



Wenig Bewegung in der Finanzpolitik

Für Verbraucher hat sich im Jahr 2019 finanzpolitisch kaum etwas geändert. Die Politik stand weitgehend still. Zu den wenigen sich abzeichnenden Verbesserungen zählt der Provisionsdeckel für Restschuldversicherungen. Wenn Verbraucher Restschuldversicherungen abschließen, fließen oft extrem hohe Provisionen an die Kreditvermittler. Das führt zu Fehlanreizen. Eine Deckelung der Provision wäre daher gut für Verbraucher.

Laut Kabinettsbeschluss sollen gewerbliche Finanzanlagenvermittler in Zukunft von der BaFin überwacht werden. Auch das ist eine gute Nachricht für Verbraucher. Die Aufsichtsbehörde erhält dadurch erstmals einen Gesamtüberblick über den Vertrieb von Finanzanlagen. Allerdings sind Verbraucher, die sich bei

gewerblichen Vermittlern beraten lassen, weiterhin schlechter geschützt als in der Bankberatung. Der vzbv fordert, die Regelungen für den gewerblichen Vertrieb an die für Banken und Sparkassen anzugleichen.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Private Altersvorsorge effizienter machen und Extrarente einführen
2. Provisionen für Lebensversicherungen abschaffen
3. Sorgfalt beim Verkauf von Krediten verbessern
4. Kosten für Basiskonten deckeln
5. Digitalisierung des Finanzmarkts verbraucherfreundlich gestalten

+++ Provisionsverbot: Europäische Beispiele verdeutlichen Erfolg +++ Private Altersvorsorge braucht politischen Neustart +++ Abschlussprovisionen deckeln +++ Bessere Aufsicht über Finanzanlagenvermittler +++ Verbot von Strafzinsen ist eine Scheinlösung +++ Verbraucherschützer fordern Alternative zur gegenwärtigen Riester-Rente +++

MEHR GELD IM ALTER MIT DER EXTRARENTE

Im Alter gut abgesichert zu sein – das wünschen sich wohl alle Verbraucher in Deutschland. Allerdings sorgt derzeit nur etwa die Hälfte von ihnen privat für das Alter vor. Häufiger Grund ist mangelndes Vertrauen. Denn oft werden Verbrauchern teure, unrentable und unflexible Rentenversicherungen angeboten. Damit eine einfache und kostengünstige private Altersvorsorge in Deutschland Realität wird, fordert der vzbv die Bundesregierung auf, ein einfaches, renditestarkes, öffentlich organisiertes Standardprodukt einzuführen. Mit der Extrarente hat der vzbv einen Vorschlag gemacht, wie solch ein Produkt aussehen kann.

Die Extrarente des vzbv ist freiwillig, einfach, fair und bringt Verbrauchern mehr Geld im Alter.

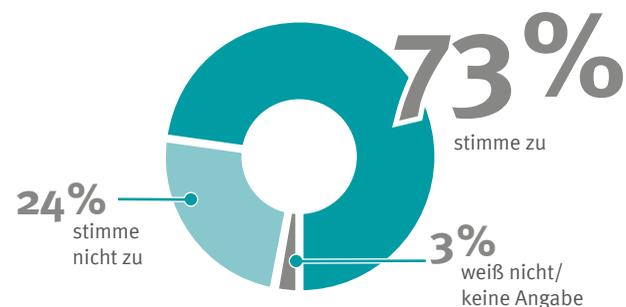
- **Freiwillig:** Verbraucher zahlen über ihren Arbeitgeber automatisch in die Extrarente ein, können der Einzahlung aber mindestens sechs Monate lang widersprechen und Zahlungen jederzeit unterbrechen oder beenden.
- **Fair:** Die Extrarente besteht einzig und allein für Verbraucher und ihre Vorsorge. Sie enthält keine unnötigen Kosten oder Vermittlungsprovisionen und steht im Wettbewerb zu privaten Anbietern.
- **Einfach:** Bei der Extrarente sind alle Einstellungen über eine Basisvariante anfangs so festgelegt, dass Verbraucher einzahlen können, ohne zu Kapitalmarktexperten werden zu müssen.
- **Mehr:** Durch die Extrarente wird das eingezahlte Geld langfristig am Kapitalmarkt angelegt und bringt so mehr Rendite.



Auf der gemeinsamen Veranstaltung des vzbv und des Landes Hessens „Private Zusatzvorsorge – effizient und fair“ am 14. November 2019 diskutierten Verbraucherschützer und Politiker über die Zukunft der privaten Altersvorsorge. Mit der hessischen Deutschland-Rente und der Extrarente des vzbv wurden zwei Modelle vorgestellt, die zeigen, wie Verbraucher besser und mit deutlich mehr Rendite fürs Alter vorsorgen können.

Verbraucher wünschen sich ein staatlich organisiertes Standardprodukt

Der Staat sollte ein Standardprodukt für die private Altersvorsorge anbieten, in das Verbraucher zusätzlich zur gesetzlichen Rente einzahlen können.



Quelle: Repräsentative Umfrage von Kantar Emnid im Auftrag des vzbv, April 2019

KLARHEIT BEIM EINKAUFEN

Wissen, was drin ist: Das wünschen sich fast alle Verbraucher beim Einkaufen. Wie viel Zucker, Fett oder Salz in der Fertigpizza tatsächlich stecken und wie das Hähnchen vor der Schlachtung gelebt hat, ist jedoch oft nicht auf den ersten Blick zu erkennen. Es fehlen transparente Kennzeichnungen und ambitionierte staatliche Vorgaben. Auch bei der Lebensmittelüberwachung liegt einiges im Argen. Sie muss neu auf die Beine gestellt werden, um Verbraucher effektiver vor Gesundheitsrisiken und Betrug zu schützen.





» **Viele Verbraucher wollen sich gesund ernähren. Die Politik kann sie dabei unterstützen: mit transparenter Kennzeichnung oder Vorgaben für weniger Zucker, Fett und Salz in Lebensmitteln.** «

Anne Markwardt
Leiterin Team Lebensmittel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Der Nutri-Score wird eingeführt und bietet Verbrauchern künftig mehr Orientierung beim Einkaufen

vzbv-Verbraucherumfrage stärkt die Forderung nach strengen Obergrenzen von Zucker, Fett und Salz in Lebensmitteln mit Kinderoptik

Urteil: Süßwarenhersteller dürfen auf der Packung Vitaminangaben nicht prominenter platzieren als den Zucker- oder Fettanteil

Gesunde Ernährung leicht gemacht

Der Weg für den Nutri-Score ist frei. Nach einer Verbraucherbefragung hat sich die Bundesregierung dazu entschieden, das farbliche Nährwertlogo auf freiwilliger Basis einzuführen. Für Verbraucher wird es dadurch im Supermarkt einfacher, gesündere Alternativen auf

einen Blick zu erkennen. Damit Verbraucher auch tatsächlich eine bessere Orientierung haben, fordert der vzbv die Lebensmittelunternehmen in Deutschland auf, den Nutri-Score so schnell wie möglich auf ihren Produkten zu nutzen. Verpflichtend kann das Logo nur auf EU-Ebene eingeführt werden. Der vzbv setzt sich daher weiter für eine europaweite Einführung des Nutri-Scores ein.

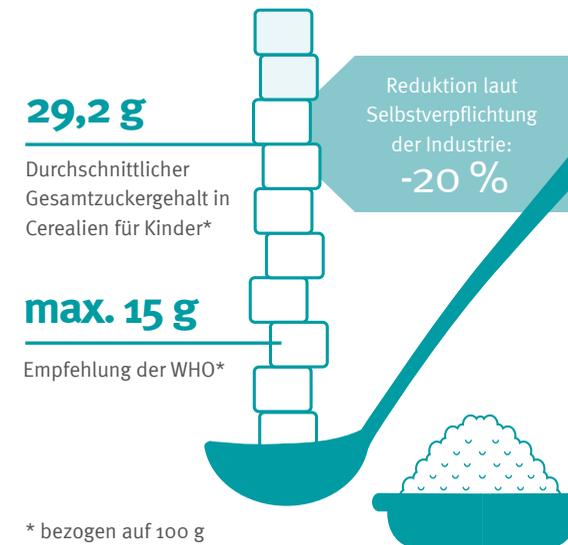
Zu süße, zu salzige und zu fettige Lebensmittel sind ständig und überall verfügbar. Das erschwert es Verbrauchern, sich gesund zu ernähren. Mit einer Nationalen Reduktionsstrategie möchte die Bundesregierung den Zucker-, Fett- und Salzgehalt in verarbeiteten Lebensmitteln reduzieren. Das ist grundsätzlich eine gute Idee. Der vzbv bemängelt allerdings, dass die Ziele zu unverbindlich und die Umsetzung wenig transparent ist. Aus Sicht des vzbv ist es zudem wichtig, Kinder besonders zu schützen. Für Lebensmittel, die sich durch Aufmachung oder Werbung an sie richten, sollten deshalb besonders strenge Regeln gelten.

Mehr Transparenz

Verbraucher wünschen sich bessere Haltungsbedingungen für Nutztiere. Das geplante staatliche Tierwohl-Label für Schweine ist ein erster Schritt in Richtung mehr Transparenz. Es reicht aber nicht aus. Der vzbv fordert hohe gesetzliche Mindeststandards für alle Nutztierarten. Unabhängige Kontrollen der Ställe

Weniger Zucker – aber immer noch zu viel

Frühstückscerealien für Kinder werden auch nach der geplanten Reduktion von Zucker deutlich zu süß sein.



Quelle: Max-Rubner-Institut (MRI), Weltgesundheitsorganisation (WHO) und Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

müssen für Einhaltung und Akzeptanz der Kennzeichnung sorgen. Es braucht eine ambitionierte Nutztierstrategie, um den Schutz der Tiere zu verbessern und auf sichere Beine zu stellen. Die Einführung des Tierwohl-Label in Deutschland sollte nur der Auftakt für eine EU-weit einheitliche Kennzeichnung sein. Wie bei Eiern sollten Verbraucher auch beim Kauf von Fleisch und Milch direkt erkennen können, aus welcher Haltung und aus welchem Land das Produkt stammt.

+++ Brot und Brötchen klarer kennzeichnen +++ Nutri-Score: Gesünder essen dank Ampelfarben +++ Rein und pur: Lebensmittel müssen Versprechen halten +++ Tierwohl-Label zügig zur Pflicht machen +++ Lebensmittelskandale: politische Konsequenzen ziehen +++ Unzulässige Deklaration von Nährwerten auf nimm2-Verpackung +++

Lebensmittelskandale verunsichern Verbraucher immer wieder. Im vergangenen Jahr wurde bekannt, dass ein großer Wursthersteller verunreinigte und keimbelastete Produkte in Umlauf brachte. An diesem Fall zeigte sich einmal mehr, dass die Strukturen der Lebensmittelüberwachung nicht ausreichen, um Missstände in Betrieben zeitnah zu beheben und Verbraucher wirksam zu schützen. Der vzbv fordert, dass die Lebensmittelüberwachung in Deutschland neu organisiert wird. Die Verantwortung für die Überwachung muss künftig auf Länderebene liegen. Im Krisenfall müssen Produkte schneller zurückgerufen und Verbraucher besser und umfassender informiert werden. Die Kontrollberichte der Lebensmittelüberwachung sollten außerdem regelmäßig, etwa in Form eines Kontrollbarometers, veröffentlicht werden.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Lebensmittelüberwachung verbessern und transparenter gestalten
2. Ambitionierte Reduktionsziele für Zucker, Fett und Salz mit strengeren Regeln für Lebensmittel mit Kinderoptik umsetzen
3. Tierwohl-Label auf alle Nutztierarten ausweiten und nationale Nutztierstrategie erarbeiten
4. Lebensmittelverpackungen und Materialien, die mit Lebensmitteln in Kontakt kommen, sicherer machen
5. Nahrungsergänzungsmittel durch festgelegte Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe strenger regulieren

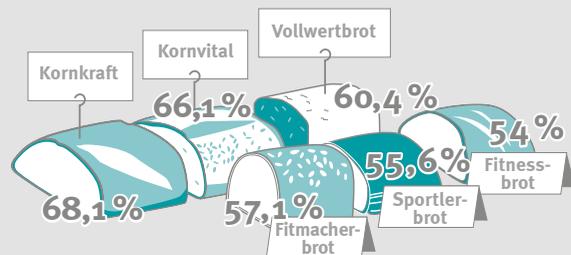
MEHR KLARHEIT UND WAHRHEIT BEI LEBENSMITTELN

Schwarzwälder Schinken aus Fleisch von niedersächsischen Schweinen oder eine Saftpackung mit Erdbeeren drauf, in der vorwiegend Apfelsaft enthalten ist: Verbraucher ärgern sich über Lebensmittel, die durch die Verpackungsinformationen falsche Erwartungen wecken. In solchen Fällen hilft das Portal Lebensmittelklarheit.de. Verbraucher können dort Produkte melden, deren Kennzeichnung oder Aufmachung sie als täuschend ansehen. Nach Eingang der Meldung prüfen Projektmitarbeiter die Beschwerde und bitten den Hersteller um Stellungnahme. Anschließend stellt die Redaktion das Produkt zusammen mit der Beschwerde, der Antwort des Anbieters und einer Bewertung durch die Verbraucherzentrale ins Portal ein.

Auf Lebensmittelklarheit.de stehen aktuell über 1.200 Produkte. Jeden Monat gehen 40 neue Beschwerden ein. Viele der Meldungen zeigen Wirkung. In rund einem Drittel der Fälle verbessern Hersteller das Etikett.

Trendbrote – Fitnessversprechen ohne Garantie

Die Mehrzahl der Befragten hält ein Brot für gesund, wenn sich der Name gesund anhört – ohne die Zutaten zu kennen.



Quelle: Studie von Zühlsdorf + Partner im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit, Januar 2019

Verständliche Informationen für Verbraucher

Das Portal informiert Verbraucher verständlich zum Lebensmittelrecht. In rund 440 Informationsartikeln und Kurzmeldungen beleuchtet Lebensmittelklarheit.de alle Themen rund um die Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln. Zudem beantworten Redakteure Verbraucherfragen zum Lebensmittelrecht. In regelmäßigen Abständen führt Lebensmittelklarheit repräsentative Umfragen und Marktstudien durch. 2019 beschäftigte sich das Projekt mit der Kennzeichnung von Brot und Brötchen. Das Ergebnis: Verbraucher erwarten von Broten mit Namen wie Kornkraft, Fitmacher oder Vollwert, dass sie gesünder sind als herkömmliches Brot. Das muss jedoch nicht zwingend der Fall sein. Denn Hersteller werben gerne mit gesund klingenden Begriffen – auch wenn das Produkt nicht vollwertiger ist als ein gewöhnliches Mischbrot.

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

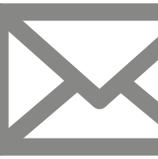
@ www.lebensmittelklarheit.de

@LM_Klarheit



DEN MENSCHEN IM BLICK

Rückenwind für digitale Selbstbestimmung: Mit dem Abschlussbericht der Datenethikkommission kam im letzten Jahr Bewegung in die Diskussion um mehr Kontrolle von Algorithmen und Künstliche Intelligenz. Nun heißt es, am Ball bleiben und Verbraucher wirksam vor Diskriminierung in der digitalen Welt schützen. Ein Update braucht es auch für die Internetversorgung. Verbraucher müssen sich endlich wehren können, wenn das Internet langsamer ist als vertraglich vereinbart.





» **Algorithmen wirken sich auf immer mehr Lebensbereiche aus. Für Verbraucher und Aufsichtsbehörden sind sie jedoch oft eine Blackbox. Damit muss Schluss sein.** «

Lina Ehrig

Leiterin Team Digitales und Medien

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Die Datenethikkommission der Bundesregierung empfiehlt in ihrem Abschlussbericht eine Stärkung des Datenschutzes und mehr Kontrolle von Algorithmen

Seit 15. Mai 2019 sind die Kosten für Anrufe und SMS aus Deutschland in ein anderes EU-Mitgliedsland gedeckelt

Mit einem Gutachten schlägt der vzbv Rahmenbedingungen für die Kontrolle von Algorithmen durch Aufsichtsbehörden vor

Digitalisierung für Verbraucher

Abgelehnte Kreditanträge, hohe Versicherungstarife oder personalisierte Shopping-Angebote: Immer häufiger werden Entscheidungen im Alltag nicht mehr von Menschen, sondern von Algorithmen getroffen.

Welche Kriterien dahinterstecken und welche Daten dabei genutzt werden, bleibt für Betroffene und Aufsichtsbehörden oft ein Rätsel. Dieses Problem hat auch die Bundesregierung erkannt und 2018 die Datenethikkommission ins Leben gerufen. Als Mitglied der Kommission hat der vzbv im vergangenen Jahr zusammen mit Vertretern aus Wirtschaft und Wissenschaft Empfehlungen für den Umgang mit Daten und Algorithmen erarbeitet. Im Abschlussbericht des Gremiums finden sich Vorschläge, wie Algorithmen im Sinne der Verbraucher eingesetzt und kontrolliert werden können. Aus Sicht des vzbv gilt es, diese Vorschläge schnellstmöglich umzusetzen. Damit Verbraucher auch in der digitalen Welt vor Diskriminierung geschützt werden, sollten etwa Aufsichtsbehörden bei Bedarf Einblick in algorithmenbasierte Entscheidungssysteme (ADM-Systeme) erhalten, gerade in sensiblen Anwendungsfeldern. Die Behörden könnten dann zum Beispiel gegen Anbieter vorgehen, wenn Frauen und Männer unterschiedliche Konditionen für dasselbe Produkt erhalten.

Ein Internetanschluss gehört inzwischen fast zum Leben dazu wie die Wasserversorgung oder der Stromanschluss. Umso schlimmer, dass viele Verbraucher nicht die Internetgeschwindigkeit bekommen, für die sie bezahlen. Mit der anstehenden Umsetzung des Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (TK-Kodex) hat die Bundesregierung die

Entschädigung bei zu langsamem Internet?



der Verbraucher fordern, dass Anbieter Entschädigungen zahlen müssen, wenn die Internetgeschwindigkeit deutlich geringer ist als vertraglich vereinbart.

Quelle: Repräsentative Umfrage von Kantar Emnid im Auftrag des vzbv, Dezember 2019

Chance, die Missstände endlich anzugehen. Der vzbv fordert, diesen nationalen Handlungsspielraum zu nutzen. Sofern es zu Abweichungen zwischen vertraglich vereinbarter und tatsächlicher Bandbreite kommt, sollten Verbraucher ein Recht auf Minderung, Tarifwechsel oder Sonderkündigung haben.

Auch die umstrittene EU-Urheberrechtsreform, die Urheber im Internet besser schützen soll, muss in nationales Recht umgesetzt werden. Damit drohen in Deutschland verpflichtende Upload-Filter, die im Netz auch legale Inhalte blockieren könnten. Denn Filter

wissen nicht, was Parodien sind oder ob ein Inhalt lediglich zitiert wurde. Obwohl sich der Koalitionsvertrag eindeutig gegen Upload-Filter ausspricht, hat die Bundesregierung diese auf europäischer Ebene nicht verhindert. Nun gilt: Die Bundesregierung muss bei der nationalen Umsetzung Wort halten und für die versprochene Rechtssicherheit durch Pauschallizenzen und eine Stärkung der Nutzerrechte sorgen.

ePrivacy in der Warteschleife

Mit der ePrivacy-Verordnung will die Europäische Kommission den Datenschutz und die Vertraulichkeit in der elektronischen Kommunikation verbessern. Der Abschluss wird vom Rat der EU jedoch immer wieder verhindert, der sich bis heute nicht auf eine Position einigen konnte. Damit verzögert sich der Trilog zwischen dem Rat der EU, dem Europäischen Parlament und der Europäischen Kommission immer weiter. Der vzbv wirbt nach wie vor für starken Verbraucherschutz und fordert die Bundesregierung auf, sich für eine verbraucherfreundliche Position im Rahmen der Ratspräsidentschaft Deutschlands einzusetzen.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Algorithmen transparent machen und Kontrolle ermöglichen
2. EU-Urheberrechtsrichtlinie im Sinne der Verbraucher umsetzen
3. Handlungsspielraum beim TK-Kodex nutzen und Versorgung verbessern
4. Schutz persönlicher Daten durch ePrivacy-Verordnung sicherstellen
5. Fairer Wettbewerb auf Plattformmärkten

+++ Mehr Wettbewerb für den Mobilfunkmarkt +++ Digitalisierung für die Menschen +++ Missstände bei Internetversorgung angehen +++ Upload-Filter: Eine Entscheidung gegen die Interessen der Nutzer +++ Ein Jahr DSGVO: Besserer Datenschutz für Verbraucher +++ Algorithmen: Abschied nehmen von der Blackbox +++

MARKTBEOBACHTUNG AUS VERBRAUCHERSICHT

Mit den Marktwächter-Projekten haben die Verbraucherzentralen und der vzbv ein Frühwarnsystem aufgebaut, das Verbraucher schnell und effektiv schützt. Die Marktwächter beobachten Probleme mit Produkten und Anbietern der digitalen Welt, des Energiesektors und des Finanzmarkts. Experten analysieren von Verbrauchern gemeldete Fälle und können so strukturelle Probleme systematisch erkennen und bekämpfen. Treten neue Maschen auf oder kommen sie in gehäufte Form vor, werden die Marktwächter zum Beispiel mit öffentlichen Warnungen aktiv, um Verbraucher vor Schaden zu schützen.

Marktbeobachtung wird dauerhafte Aufgabe des vzbv

Die Marktwächter waren zwischen 2015 und 2019 als Projekt organisiert und wurden finanziert durch das

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Seit Beginn des Jahres 2020 ist die Marktbeobachtung eine neue, dauerhafte Aufgabe des vzbv. Dafür wurde ein neuer Geschäftsbereich aufgebaut. Dort kümmern sich spezialisierte Teams für Digitales, Energie, Finanzen und Qualitätssicherung um die inhaltliche Auswertung von Verbraucherbeschwerden.

Der Dreiklang aus „erkennen – informieren – handeln“, der schon Leitlinie für die Projekte war, wird im neuen Geschäftsbereich fortgeführt. Die Ergänzung um eine wissenschaftlich fundierte Auswertung von Daten über Verbraucherprobleme stärkt die Legitimation des vzbv als Stimme der Verbraucher und bringt die verbraucherpolitische Arbeit auf eine neue Stufe.

Marktwächter in Zahlen



Aus den mehr als drei Millionen Beratungen und Hinweisen in den rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen sowie über marktwaechter.de landeten

fast 57.000

besonders auffällige Meldungen in den Frühwarnnetzwerken der drei Marktwächter.

Aktuell sind es wöchentlich

mehr als 300

Meldungen.



Quelle: vzbv, Aktivitäten der Marktwächter Digitale Welt, Energie und Finanzen, Stand Dezember 2019

Digitale Welt: Vermittlungsplattformen nur eingeschränkt empfehlenswert

Online-Vermittlungsplattformen können Hilfestellungen in unübersichtlichen Märkten bieten, etwa bei der Buchung von Flügen oder Tickets. Doch dabei kommt es zu vielfältigen Problemen, wie Verbraucherbeschwerden im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen zeigen. Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Bayern stellte in einer Untersuchung unter anderem mangelnde Transparenz bei Ranking, Haftung, Finanzierung und Angebotsvielfalt fest. So dokumentierten nur vier von 28 untersuchten Plattformen zumindest in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen, wie die Reihenfolge der Suchergebnisse zustande kommt. Die Untersuchungsergebnisse zeigen insgesamt, dass Vermittlungsplattformen trotz ihres großen Potenzials nur eingeschränkt zu empfehlen sind.

Energie: Vielfältige Gründe führen zu Stromsperrungen

Kein Licht, kein warmes Wasser, keine saubere Wäsche: Wenn der Strom abgestellt wird, hat das fatale Folgen für Verbraucher. Im Jahr 2018 wurde etwa 4,9 Millionen Haushalten eine Stromsperre angedroht, rund 300.000 Haushalten wurde der Strom gesperrt. Der Marktwächter Energie untersuchte 2019 das Thema aus Verbraucherperspektive. Die Ergebnisse zeigen: Viele Faktoren führen dazu, dass Verbraucher ihre Energie nicht mehr bezahlen können. Dazu zählen vor allem steigende Energiepreise. Oft kommen ein geringes Einkommen, hoher Energieverbrauch durch unsanierte Gebäude oder ineffiziente Geräte sowie zeitlich ungünstige Abläufe bei der Auszahlung von Sozialleistungen hinzu. Ein starres Forderungsmanagement der Energielieferanten kann darüber hinaus eine Lösung erschweren.

Finanzen: Falsche Zinsgutschriften durch unzulässig reduzierten Zinssatz

Bei bestimmten langfristigen Sparverträgen werden Verbrauchern seit Jahren zu niedrige Zinsen gutge-

Der Dialog ist produktiv und aus den Meldungen der Marktwächter ziehen wir nützliche Erkenntnisse. Diese Zusammenarbeit ist eine deutsche Erfolgsgeschichte.

Quelle: Handelsblatt Online, 13.11.2019

Felix Hufeld, Präsident der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), lobt die gute Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen.

Für Behörden wie die BaFin oder die Bundesnetzagentur sind Hinweise aus dem Markt sehr wichtig und hilfreich.

schrieben, weil einige Kreditinstitute den Zinssatz in unzulässiger Weise reduzieren. Anhaltende Verbraucherbeschwerden veranlassten die Marktwächter-Experten der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg dazu, erneut auf das Problem hinzuweisen. Banken und Sparkassen dürfen zwar den variablen Zinssatz anpassen, jedoch nicht willkürlich. Das Verfahren der Zinsänderung muss transparent und nachvollziehbar sein. Aufgefallen sind den Experten die reduzierten Zinsanpassungen unter anderem bei Riester-Banksparplänen und einigen Sparprodukten der Sparkassen sowie bei „VR-Zukunft“ der Volksbanken. Abgeschlossen überwiegend in den 1990er- und 2000er-Jahren beinhalten solche langfristigen Sparverträge einen variablen Zinssatz.



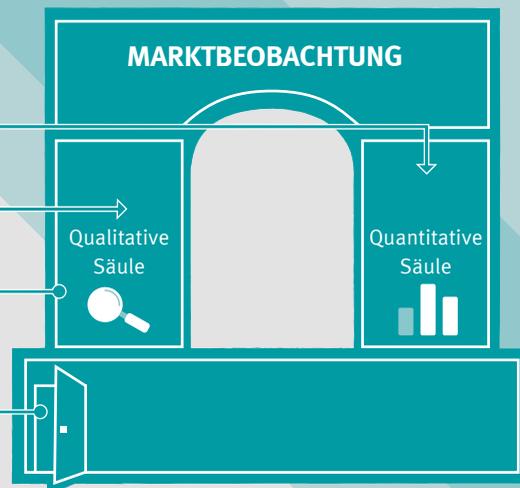
VERBRAUCHER-SPIEGEL

Seit dem Start der Marktwächter-Projekte im März 2015 hat der vzbv gemeinsam mit den Verbraucherzentralen die Marktbeobachtung aus Verbraucherperspektive und damit ein Frühwarnsystem für den Verbraucherschutz in Deutschland aufgebaut. Grundlage für dieses System sind alle Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern, die bundesweit von den Verbraucherzentralen in einer zentralen Datenbank gesammelt werden. Im Jahr 2019 haben 15 der 16 Verbraucherzentralen

so über 191.000 Anfragen und circa 120.000 Beschwerden registriert (aufgrund der Umstellung auf ein neues Erfassungssystem im Jahr 2019 wurde auf die Daten der Verbraucherzentrale NRW verzichtet). Zusätzlich erfasst wurden Hinweise, die Verbraucher über das Online-Portal marktwaechter.de eingesendet haben. Im Jahr 2019 kamen von den circa 20.000 besonders auffälligen Meldungen in unserem Frühwarnnetzwerk rund 55 Prozent direkt über dieses Online-Beschwerdeformular.

DIE ZWEI SÄULEN DER MARKTBEOBACHTUNG

- BESCHWERDEBILANZ**
Häufigkeit aus der Vorgangserfassung
- HINWEISE VON VERBRAUCHERN**
Gemeldet über www.marktwaechter.de
- FRÜHWARNNETZWERK**
Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte, das Strukturen, Hintergründe, Details enthält
- VORGANGSERFASSUNG**
Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern in den circa 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen

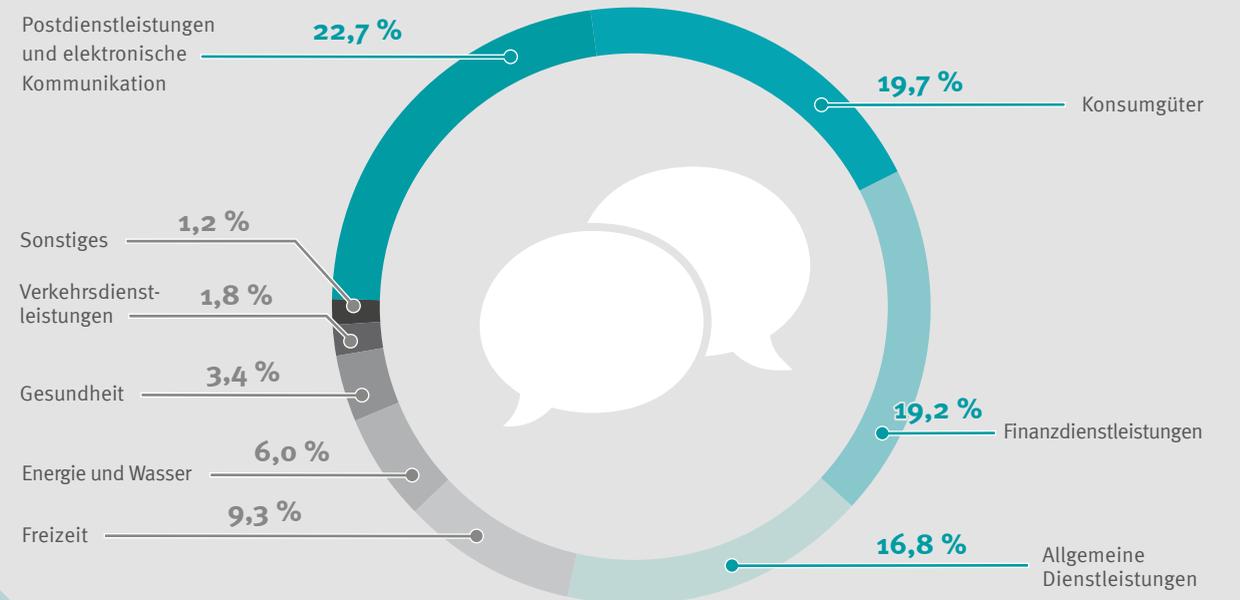


Das **Frühwarnnetzwerk** ist die qualitative Säule der Marktbeobachtung. Hier gehen Experten den Verbraucherproblemen auf den Grund. Auffällige Beratungsfälle und Verbraucherbeschwerden werden hier gemeldet, hinsichtlich struktureller Probleme und Fehlverhalten von Anbietern näher beschrieben, systematisch aufbereitet und analysiert.

Die Auswertungen der **Beschwerdebilanz** basieren auf der Vorgangserfassung aller Verbraucherzentralen in Deutschland. Hier werden sämtliche Anfragen und Beschwerden aus den bundesweit rund 200 Beratungsstellen dokumentiert. Dabei geht es darum, wie häufig Verbraucherbeschwerden und Beschwerdegründe jeweils erfasst werden.

VERBRAUCHERBESCHWERDEN 2019

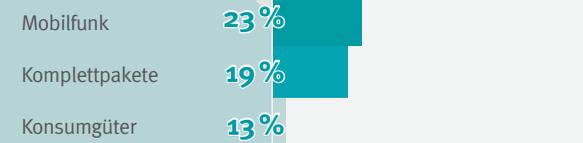
Im Jahr 2019 liefen bei den Verbraucherzentralen (ohne NRW) 119.611 Beschwerden zu folgenden Bereichen auf:



Die Summe der Prozentwerte weicht rundungsbedingt von 100 Prozent ab.

VERBRAUCHERBESCHWERDEN 2019

Digitales (Gesamtzahl: 36.686)



Energie (Gesamtzahl: 7.131)



Finanzen (Gesamtzahl: 27.330)



Quelle: vzbv, Marktwächter-Untersuchungen und Qualitätsmanagement, Beschwerden aus der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen (ohne NRW), n = 119.611, Kategorisierung nach EU-Empfehlung

VERBRAUCHER-SPIEGEL

SO ARBEITET DAS FRÜHWARNNETZWERK



Quelle: vzbv, Projekte Marktwächter Digitale Welt, Marktwächter Energie und Marktwächter Finanzen

DIE TOPTHEMEN AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

Rechnungskauf über Bezahl-dienstleister intransparent

Im Jahr 2019 wurden Probleme beim Rechnungskauf über Bezahl-dienstleister gemeldet. Viele Verbraucher bevorzugen beim Online-Einkauf die Bezahlung per Rechnung. Wird die Zahlung über Bezahl-dienstleister wie Klarna, RatePAY oder PayPal Plus abgewickelt, ist dies für Verbraucher aus mehreren Gründen intransparent: Die Informationen seitens der Online-

Händler sind nicht immer klar und Verbraucher wissen nicht, an wen sie das Geld überweisen müssen. Bei Lieferproblemen und beim Widerruf funktioniert die Kommunikation zwischen Händler und Bezahl-dienstleister nicht immer und Verbraucher müssen mit zwei Parteien kommunizieren. Zudem haben die Bezahl-dienstleister mitunter kurze Fristen für die Begleichung der Rechnung und schalten bei Nichtzahlung schnell Inkassounternehmen ein.

Oft unnötig: Vorinstallierte Apps auf Smartphones

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher über Apps, die auf ihren mobilen Geräten vorinstalliert sind. Eine Befragung des Marktwächter-Teams der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen zeigte 2019, warum sich Verbraucher konkret über solche Apps auf ihrem Smartphone ärgern. Die Mehrheit der befragten Smartphone-Nutzer (81 Prozent) nutzt laut eigenen Angaben den überwiegenden Teil der ab Werk auf dem Smartphone enthaltenen Apps nicht. Neun von zehn Befragten stören sich daran, dass nicht genutzte Anwendungen Ressourcen wie Speicherplatz und Akku verbrauchen. Zudem haben drei Viertel der Befragten schon einmal die Erfahrung gemacht, vorinstallierte Apps nicht löschen oder nur deaktivieren zu können.

Untergeschobene Energielieferverträge und aggressive Verkaufspraktiken

Untergeschobene Verträge auf dem Strom- und Gasmarkt stellen immer noch ein Problem dar. Neben unerwünschten Werbeanrufen schildern betroffene Verbraucher, dass sie unangekündigt zu Hause aufgesucht werden. Verbrauchern wird zum Beispiel suggeriert, bei den Vertriebsmitarbeitern handele es sich um Außendienstmitarbeiter der Stadtwerke. Obwohl Verbraucher ausdrücklich erklären, nicht an einem neuen Vertrag interessiert zu sein, erhalten sie später ein Begrüßungsschreiben zum Start des neuen Liefervertrags. Der Anbieterwechsel kann zum Beispiel durch Preisgabe relevanter Daten während des Kontakts ausgelöst werden.

Undurchsichtige Kundenkommunikation von Energieversorgern

Immer wieder ignorieren Energieunternehmen den Eingang von Kündigungen und Widerrufserklärungen oder behaupten, diese nicht oder nicht fristgerecht erhalten zu haben. Probleme gibt es auch mit Sonderkündigungen bei Preiserhöhungen: Verbraucher vertrauen auf den Wechselservice des neuen Energieversorgers, der angibt, die Kündigung des aktuellen

Vertrags zu übernehmen. Zum Teil bestätigen die alten Energieversorger die Kündigung dann nicht zum Zeitpunkt der Preiserhöhung, sondern erst zum Ende der regulären Laufzeit. Probleme mit dem Sonderkündigungsrecht ergaben sich auch, weil Verbraucher Preiserhöhungen nicht rechtzeitig erhalten oder wahrgenommen hatten, um noch fristgerecht zu kündigen. Auch berichteten Verbraucher, dass Altlieferanten den Zähler nicht freigeben.

Sparkassen kündigen pauschal Prämien-sparverträge

Nachdem es im Mai 2019 ein BGH-Urteil zur Kündigungsmöglichkeit bei einer bestimmten Fallkonstellation von unbefristeten Prämien-sparverträgen gab, gehen weitere zahlreiche Beschwerden über Kündigungen von Prämien-sparverträgen verschiedener Sparkassen ein. Dabei ist auffällig, dass auch andere Vertragskonstellationen mit diesem BGH-Urteil begründet gekündigt werden. So berichten beispielsweise einige Verbraucher von Verträgen mit befristeter Laufzeit, andere von zeitlich begrenzten Prämienvereinbarungen.

Aktuelle Betrugsmaschen bei Krediten und Trading-Plattformen

Neue vermeintliche Kreditvermittler oder Schuldenregulierer locken Verbraucher derzeit mit schufafreien Krediten. Statt eines Kredits erhalten sie jedoch nur teure Prepaid-Kreditkarten per Nachnahme. Bei Nichtannahme folgen Inkassokosten. Daneben werben unseriöse Trading-Plattformen mit CFD, Forex und Kryptowährungen aggressiv und oft mit falschen Aussagen um Kunden. Verbraucher werden mit kleinen Einstiegsbeträgen zu Investitionen animiert. Später sollen sie Geld nachschießen. Danach sind die Berater nicht mehr erreichbar. Auf das Geld ist kein Zugriff mehr möglich. Schadenssummen gehen bis in den mittleren fünfstelligen Bereich. Die Beschwerden leitete der Marktwächter an die BaFin weiter.



„AM PULS DER VERBRAUCHER.“

Interview mit **Sven Scharioth**

Geschäftsbereichsleiter Marktbeobachtung des vzbv

Seit Januar 2020 ist die Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht dauerhafte Aufgabe des vzbv. Was bedeutet das für den Verbraucherschutz in Deutschland?

Für den Verbraucherschutz ist die Verstetigung der Marktbeobachtung in den Bereichen Digitales, Energie und Finanzen ein Meilenstein. Damit werden die verbraucherpolitische Arbeit und die Rechtsdurchsetzung des vzbv dauerhaft schlagkräftiger und zielgenauer. Wir erkennen strukturelle Fehlentwicklungen und setzen neue Impulse, indem wir empirische Belege für die verbraucherpolitische Diskussion zur Verfügung stellen oder auf neue Probleme aus Verbrauchersicht hinweisen.

Mit der neuen Aufgabe ist im vzbv ein neuer Geschäftsbereich entstanden, den Sie leiten. Wie fügt sich diese Arbeit in den Gesamtverband ein?

Die Marktbeobachtung ergänzt die bisherige Arbeit des vzbv und auch der Verbraucherzentralen. Wesentliche Grundlage unserer Arbeit bleibt die Erfassung der Daten in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen – damit sind wir direkt am Puls der Verbraucher und dicht dran an ihren konkreten Problemen. Diese Daten aus der Beratungsarbeit werten wir aus und bieten so Evidenz für die politische Interessenvertretung des vzbv und Unterstützung für die Beratungsarbeit der Verbraucherzentralen. Weiter können unsere Erkenntnisse als Grundlage für Abmahnungen und Klagen dienen.

Märkte sind immer in Bewegung. Wie wirkt sich das auf Ihre Arbeit aus?

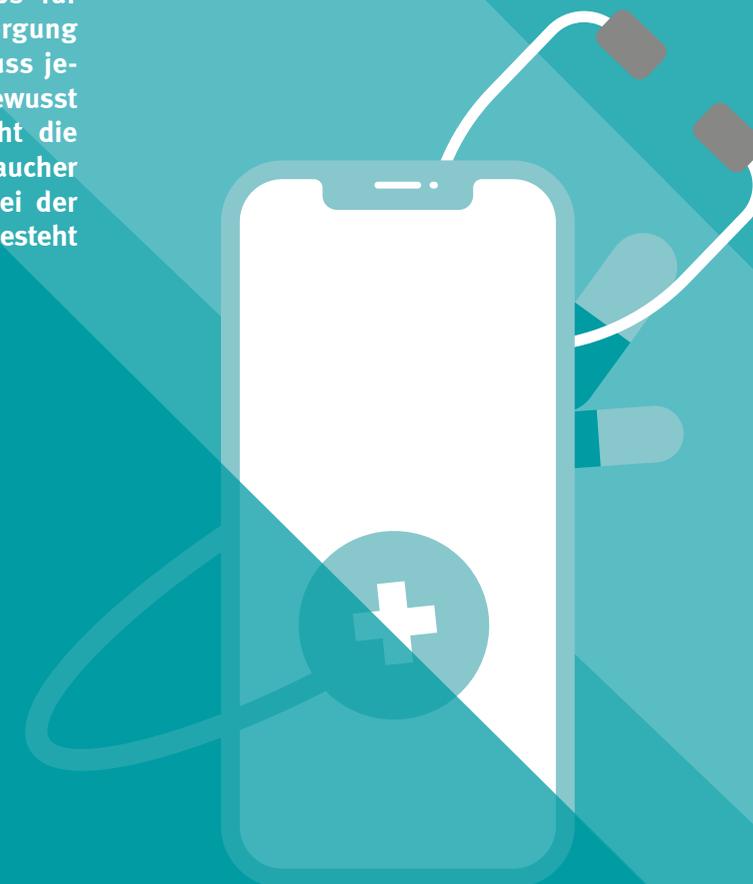
Vor allem in Krisenzeiten ist es wichtig, die Entwicklungen in den Märkten genau zu beobachten. Es zeigt sich, wie schnell sich die Lage für Verbraucher ändern kann. Da wollen und müssen wir aktiv werden und weitere Märkte unter die Lupe nehmen. Dazu sind wir in der Lage, weil wir über ein kompetentes Team im vzbv und ein starkes Netzwerk von Experten in den Verbraucherzentralen und den Mitgliedsverbänden des vzbv verfügen.

Was ist Ihre Vision für die Zukunft der Marktbeobachtung?

Wir werden uns kontinuierlich weiterentwickeln und immer besser werden: neue Quellen für die Marktbeobachtung erschließen, neue Methoden erproben und uns perspektivisch noch besser vernetzen und koordinieren, vor allem mit den Verbraucherschützern im europäischen Ausland. Bereits in diesem Jahr werden wir die Aktivitäten im Frühwarnnetzwerk intensivieren, in das auffällige Beschwerden aus der Beratung einlaufen, damit wir noch schneller und flexibler reagieren können.

ZUKUNFTSFÄHIGE VERSORGUNG

Die Digitalisierung wird im Gesundheits- und Pflegebereich immer wichtiger. Ärztliche Videosprechstunden, digitale Helfer für Pflegebedürftige oder spezielle Apps für chronisch Kranke können die Versorgung sinnvoll ergänzen. Voraussetzung muss jedoch sein, dass sich Verbraucher bewusst und freiwillig dafür entscheiden. Nicht die Technik, sondern der Nutzen für Verbraucher muss im Mittelpunkt stehen. Auch bei der Finanzierung der Pflegeversicherung besteht dringender Handlungsbedarf.





» Für Verbraucher ist es wichtig, dass ihre Krankenkasse erreichbar ist und sie unterstützt. Um das Angebot der einzelnen Kassen vergleichen zu können, braucht es Transparenz. «

Kai Helge Vogel
Leiter Team Gesundheit und Pflege

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Die Bundesregierung schafft Rahmenbedingungen für die Digitalisierung des Gesundheits- und Pflegebereichs

Die Patientenbeauftragte der Bundesregierung und erste Kassen verlangen mehr Transparenz bei Krankenkassen

Durch das Terminservice- und Versorgungsgesetz wird auf lange Wartezeiten für Arzttermine reagiert

Digitale Versorgung

Deutschland wird digitaler. Davon können auch Patienten und Pflegebedürftige profitieren. Gesundheits-Apps, Videosprechstunden oder digitale Assistenzsysteme haben das Potenzial, die Versorgung zu verbessern und zeitgemäß zu ergänzen. Wichtig ist,

die Digitalisierung im Sinne der Verbraucher zu gestalten. Der vzbv setzt sich deshalb für verlässliche Qualitätsstandards bei digitalen Anwendungen ein. Die Kosten solcher Angebote müssen übernommen werden, wenn sie einen nachweislichen Nutzen für Verbraucher haben. Trotz der vielfältigen Möglichkeiten der Digitalisierung darf auf analoge Versorgungsangebote aber deshalb nicht verzichtet werden.

Bei der Pflege braucht es neben zeitgemäßen Versorgungsangeboten auch eine zeitgemäße Finanzierung. Aufgrund steigender Kosten müssen Verbraucher im Pflegefall immer mehr aus eigener Tasche bezahlen. Damit Pflegebedürftige nicht in eine finanzielle Schieflage geraten, fordert der vzbv als ersten Schritt einen Steuerzuschuss zur sozialen Pflegeversicherung.

Reformbedarf gibt es auch bei den Krankenkassen. Für Verbraucher ist es bislang kaum möglich, die

BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE

Gemeinsam mit 23 Bündnismitgliedern und 14 Unterstützern setzt sich der vzbv im Bündnis für Gute Pflege dafür ein, die Pflege zu verbessern und auf Missstände aufmerksam zu machen.

MITWIRKUNG IN DER PFLEGE UND PATIENTENVERTRETUNG

Als einer von sechs Verbänden vertritt der vzbv die Interessen pflegebedürftiger und behinderter Menschen. Außerdem ist der vzbv eine der vier maßgeblichen Patientenorganisationen im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA). Der G-BA legt fest, welche Leistungen von der gesetzlichen Krankenversicherung erstattet werden.

einzelnen Kassen miteinander zu vergleichen. Um das zu ändern, ist aus Sicht des vzbv mehr Transparenz notwendig. Krankenkassen müssen etwa Zahlen zu ihrem jeweiligen Genehmigungsverhalten offenlegen.

Wahlfreiheit und Mitbestimmung

In der Debatte um ein Verbot des Versandhandels mit rezeptpflichtigen Arzneimitteln ist weiter Bewegung. Für den vzbv steht fest: Ein pauschales Verbot ist falsch und wird den Bedürfnissen von Verbrauchern nicht gerecht. Versandapotheken ersetzen Vor-Ort-Apotheken nicht, sondern bieten ein zusätzliches Angebot. Statt den Versandhandel zu verbieten, gilt es, die vorhandenen Apothekenstrukturen gezielt zu stärken.

Eine abgelehnte Reha oder ein verweigerter Rollator: Patienten und Pflegebedürftige sind beim Streit mit Kranken- oder Pflegekassen vielfach von der Entscheidung der Medizinischen Dienste abhängig. Umso wichtiger, dass sie in deren Gremien auch eine Stimme haben. Der vzbv fordert daher eine stärkere Mitbestimmung von Verbrauchern.

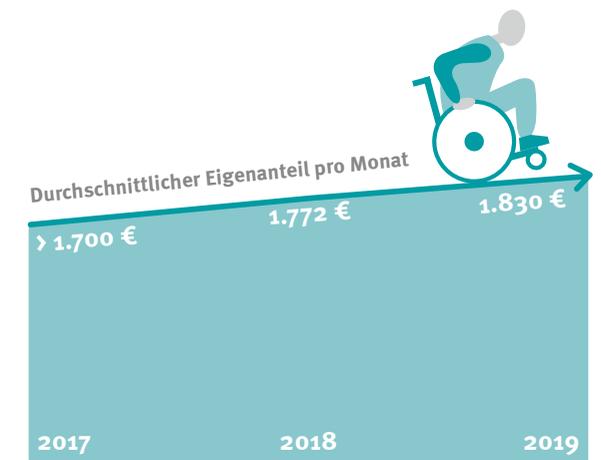
+++ Patienten eine Stimme geben +++ Steuerzuschuss zur Pflegeversicherung notwendig +++ Bedarfsgerechte Versorgung braucht ein Gesamtkonzept +++ Arzneimittelsicherheit: Gesetzentwurf nachbessern +++ Krankenkassen zu mehr Transparenz verpflichten +++ Digitalisierung: Gesundheitsversorgung neu denken +++

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Pflege im Sinne der Verbraucher verbessern und gestalten
2. Digitalisierung in Gesundheit und Pflege verbraucherorientiert voranbringen
3. Durch mehr Transparenz bei Krankenkassen Qualitätswettbewerb fördern
4. Versorgung, etwa durch Apotheken und Ärzte, bedarfsgerecht und flächendeckend sichern
5. Patientenrechte und Patientenberatung stärken

Eigenanteil für Pflegebedürftige steigt stetig an

Entwicklung des Eigenanteils für Pflegebedürftige in vollstationärer Pflege:



Quelle: vdek-Basisdaten 2017/2018, vdek-Basisdaten 2018/2019, PKV-Verband: Auswertung der PKV-Pflegedatenbank

KLIMASCHUTZ IM FOKUS

Klimaschutz zum Nulltarif gibt es nicht. Das wissen auch Verbraucher. Wichtig ist aber, dass die Kosten der Klima- und Energiewende gerecht verteilt werden. Verbraucher müssen mitgenommen und unterstützt werden – sei es bei der energetischen Gebäudesanierung oder der Solaranlage auf dem Dach. Dringender Reformbedarf besteht auch hinsichtlich der seit Jahren steigenden Strompreise. Eine große Baustelle bleibt der Mangel an bezahlbarem Wohnraum in Ballungsräumen.



» Verbraucher wollen mehrheitlich die Klima- und Energiewende. Dafür muss die Bundesregierung die richtigen verbraucherfreundlichen gesetzlichen Weichen stellen. «

Dr. Thomas Engelke

Leiter Team Energie und Bauen

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Durch das Klimapaket der Bundesregierung können Verbraucher die energetische Sanierung ihres Gebäudes steuerlich absetzen
- 
Der Anstieg von Stromnetzentgelten für Verbraucher wird aufgrund eines BGH-Urteils gebremst
- 
Ein vzbv-Gutachten zeigt, dass Wärme aus Strom zum Klimaschutz beitragen und für Verbraucher bezahlbar sein kann

Klimaschutz voranbringen

Kaum ein anderes Thema hat die Menschen im vergangenen Jahr so sehr bewegt wie der Klimawandel. Fest steht, dass Verbraucher bereit sind, einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Allerdings müssen die Kosten fair auf alle Schultern verteilt werden. Im Klimapaket der Bundesregierung findet sich davon zu wenig.

Einen Preis auf CO₂ einzuführen ist zwar richtig, um Emissionen zu reduzieren. Gleichzeitig muss aber sichergestellt werden, dass die zusätzlichen Einnahmen nicht im Staatshaushalt versickern, sondern an die Verbraucher zurückfließen. Enttäuschend ist das Klimapaket für Mieter, die selbst nicht über das Heizsystem entscheiden können, aber bei Nutzung von fossilen Energien die Beträge für die CO₂-Bepreisung zahlen müssen. Auch fehlt immer noch eine Regelung, die es Mietern in der Breite ermöglicht, kostengünstig Solarstrom vom Dach ihres Hauses zu nutzen. Zu den Lichtblicken des Klimapakets gehört die Förderung energetischer Gebäudesanierungen. Wer das Dach dämmen oder alte Fenster austauschen möchte, kann diese Kosten künftig steuerlich absetzen.

Bezahlbarer Strom und Wohnraum

Im Jahr 2019 sind die Strompreise für Verbraucher erneut gestiegen. Größter Kostentreiber waren wieder die Netzentgelte. Entlastung bringt ein neues Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH), das den Anstieg der Netzentgelte vorerst bremst. Aus Sicht des vzbv reicht das jedoch nicht aus. Damit Strom für Verbraucher langfristig bezahlbar bleibt, müssen die Netzentgelte, aber auch die EEG-Umlage und die Stromsteuer deutlich sinken.

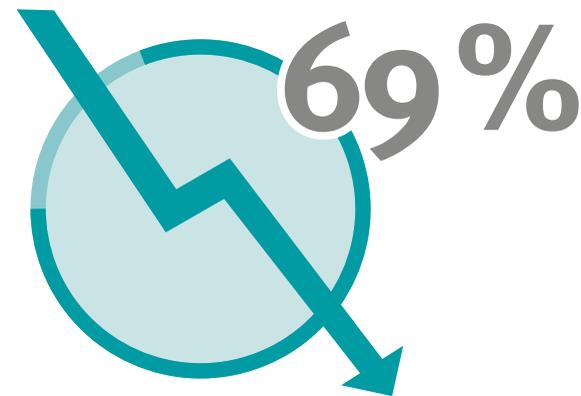
Auch die Mieten in vielen deutschen Städten steigen immer weiter. Die im Mai 2019 beschlossene Erhöhung

des Wohngelds war daher richtig und längst überfällig. Um den angespannten Wohnungsmarkt nachhaltig zu entlasten, sind jedoch weitere Schritte notwendig. Der vzbv und 13 weitere Organisationen haben in einem gemeinsamen Papier Vorschläge gemacht, wie Wohnraum wieder bezahlbarer werden kann. Wichtig ist etwa, Mieterhöhungen zu begrenzen und mehr Bauland auszuweisen. Das komplette Ergebnispapier finden Sie online auf unserer Website.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Verbraucher beim Strompreis entlasten
2. Mieterstrom für Verbraucher attraktiver machen
3. Energieeffizienz im Gebäudesektor verbessern
4. Wohnraum bezahlbar machen
5. Fernwärmerecht verbraucherfreundlich reformieren

CO₂ bepreisen, Strompreise senken



der Verbraucher wollen, dass die Mehreinnahmen aus der CO₂-Bepreisung für eine Senkung des Strompreises verwendet werden.

Quelle: Repräsentative Umfrage von hopp Marktforschung im Auftrag des vzbv, Dezember 2019

PROJEKT DIGILABEL

Am 31. März 2019 endete das EU-Projekt Digilabel nach dreijähriger Laufzeit. Gemeinsam mit elf Partnern aus sechs europäischen Ländern hat der vzbv daran gearbeitet, das EU-Energie-Label verständlicher zu gestalten und Informationsbarrieren beim Kauf effizienter Haushaltsgeräte zu beseitigen. Im Ergebnis wurde die PocketWatt-App präsentiert, mit der zusätzliche Informationen zum Energie-Label digital bereitgestellt werden.

PROJEKT BAUFÖRDERER

Das unabhängige Verbraucherportal baufoerderer.de informiert rund um Neubau, Modernisierung, Finanzierung, Recht und Verträge bei Wohneigentum. Die Informationen werden von Experten der Verbraucherzentralen, des vzbv und weiterer Mitgliedsorganisationen zusammengestellt. Ende 2019 war baufoerderer.de die meistgeklickte Seite zum Thema Baufinanzierung in Deutschland. Das Projekt läuft bis Ende 2020 und wird von der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) gefördert.

+++ Stromnetzausbau kosteneffizient planen und umsetzen +++ Energiewende im Gebäudesektor voranbringen +++ Für mehr Transparenz bei den Netzentgelten +++ Energiewende in die Städte bringen +++ Verbraucher sehen Chancen im Klimaschutz +++ Viele Stromsperrern sind vermeidbar +++ Der Smart Meter kommt +++

NACHHALTIGEN KONSUM FÖRDERN

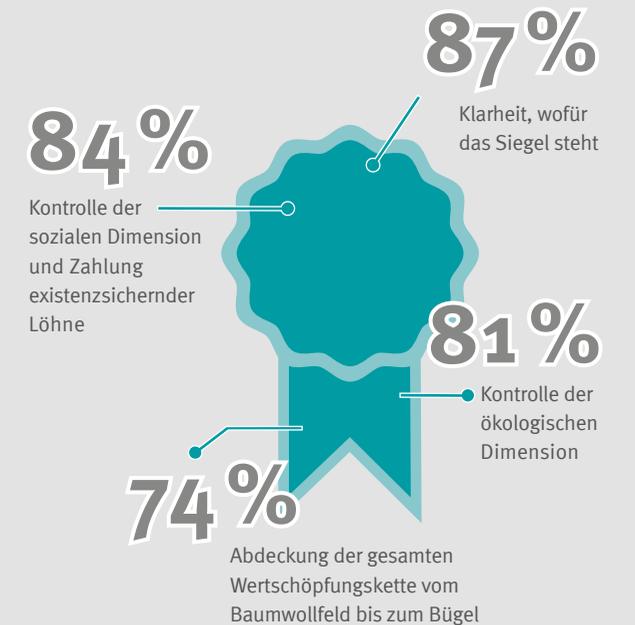
Auf immer mehr Kleidungsstücken in den Geschäften prangen mittlerweile Siegel und Claims, die Nachhaltigkeit und Umweltschutz versprechen. Für Verbraucher ist es nicht leicht zu erkennen, was hinter den vielen Labels steckt und wie streng sie kontrolliert werden. Mit dem staatlichen Textilsiegel Grüner Knopf, das Bundesentwicklungsminister Gerd Müller im September 2019 vorgestellt hat, soll das anders werden. Unternehmen, die das Siegel nutzen wollen, sollen intensiv geprüft werden. Darüber hinaus gelten strenge Vorschriften für die Produktionsschritte Nähen und Zuschneiden sowie Färben und Bleichen. Aus Sicht des vzbv hat der Grüne Knopf das Potenzial, mehr Licht in den Siegeldschungel zu bringen. Allerdings wird er Katastrophen wie die von Rana Plaza nicht verhindern. Um Menschenrechtsverletzungen effektiver zu bekämpfen, fordert der vzbv daher ein Lieferkettengesetz, das alle Unternehmen in die Pflicht nimmt, Umwelt- und Sozialstandards einzuhalten.

Produkte reparierbar machen

Auch beim Ressourcenschutz geht es voran. Im Rahmen der EU-Ökodesign-Richtlinie wurden 2019 erstmals Kriterien zur Reparierbarkeit von Produkten festgelegt. Die Anforderungen gelten für alle neuen Waschmaschinen, Kühlschränke, Leuchtmittel, Fernseher und Geschirrspüler. Durch ein Recht auf Ersatzteile sollen die Geräte künftig einfacher zu reparieren und somit länger nutzbar sein. Die Richtlinie sieht außerdem vor, die Recyclingfähigkeit der Produkte zu verbessern. Aus Verbrauchersicht ist das ein erster und wichtiger Schritt zum Ausstieg aus der Wegwerfgesellschaft. Der vzbv fordert, dass diese Kriterien zügig auf weitere Produkte angewandt werden. Vor allem Software muss stärker in den Blick genommen werden. Denn fehlende Updates sind immer öfter der Grund, warum Produkte vorzeitig entsorgt werden.

Verbraucher haben hohe Erwartungen an ein staatliches Textilsiegel

Was Verbraucher von einem Nachhaltigkeitsiegel erwarten:



Quelle: Repräsentative Umfrage von hopp Marktforschung im Auftrag des vzbv, Juli 2019

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Lieferkettengesetz einführen
2. Versandhandel nachhaltiger gestalten
3. EU-Ökodesign-Richtlinie weiterentwickeln
4. Kreislaufwirtschaftsgesetz verbraucher- und umweltfreundlich reformieren

ENERGIE SPAREN LEICHT GEMACHT

Warum ist meine Stromrechnung deutlich höher als die der Nachbarn? Welches Heizsystem ist besonders effizient? Lohnt sich die Anschaffung einer Solaranlage? Antworten auf diese und viele weitere Fragen liefert die Energieberatung der Verbraucherzentrale. Sie bündelt die Expertise von mehr als 600 Energieberatern in ganz Deutschland. Die Energieberater beantworten privaten Verbrauchern Fragen zu allen Aspekten des Energieverbrauchs im Haushalt – etwa zum Energiesparen, zur Wärmedämmung, zu moderner Heiztechnik oder zu erneuerbaren Energien.

Als Deutschlands größtes unabhängiges Beratungsangebot für private Haushalte wird die Energieberatung der Verbraucherzentrale seit 1978 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert. Das Ziel der Energieberatung ist es, Energieeffizienzmaßnahmen anzuregen, um den Energiebedarf in Privathaushalten zu minimieren und die CO₂-Emission zu reduzieren. Eine vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) veranlasste Evaluation ermittelte im Jahr 2017 die konkrete Höhe der Einspareffekte. Auf dieser Grundlage ergeben sich für das Jahr 2019 knapp zwei Millionen Tonnen CO₂ und weit mehr als

5.000 Gigawattstunden Energie, die durch die Beratungen der Verbraucherzentralen eingespart werden konnten. Das entspricht einem 85 Kilometer langen Güterzug voller Steinkohle.

Neue Website mit neuen Funktionen

Seit Ende 2019 hat die Energieberatung der Verbraucherzentrale einen neuen Webauftritt. Eine nutzerfreundlichere Struktur, neue Inhalte und erweiterte Funktionen sind das Ergebnis. So bietet die Website Besuchern einen Veranstaltungskalender, der zentral Aktionstage, Messen und Vorträge der Energieberatung im gesamten Bundesgebiet bündelt. Damit Ratsuchende bei dem vielfältigen Angebot die richtige Beratung für sich finden, unterstützt sie nun der Beratungskompass. Das interaktive Tool stellt eine Reihe von Fragen und bringt Ratsuchende so Schritt für Schritt zum passenden Beratungsangebot. Unter der Rubrik „Regionale Kooperationen“ werden darüber hinaus ausgewählte Partnerschaften in den einzelnen Bundesländern vorgestellt. Ein weiteres Feature lässt die Ratsuchenden selbst zu Wort kommen. Die Bewertungen ihrer Beratungen und ihre Kommentare auf Twitter finden sich prominent auf der Startseite.

Die Energieberatung wirkt

Durch die Beratungen wird jährlich die Menge an Energie eingespart, die in einem 85 km langen Güterzug voller Steinkohle steckt.



Quelle: Energieberatung der Verbraucherzentrale



Die neue Website der Energieberatung der Verbraucherzentrale bietet Verbrauchern viele neue Services, zum Beispiel Online-Vorträge oder einen interaktiven Beratungskompass.

Einen Klick von der Energieberatung entfernt

Im Juli 2019 kam ein weiteres neues Angebot hinzu. Seitdem informiert die Energieberatung der Verbraucherzentrale auch in Online-Vorträgen zu den vielfältigen Aspekten des Energiesparens. Ratsuchende können den Vorträgen bequem von zu Hause aus folgen und den Energieexperten über eine Chat-Funktion Fragen stellen. Die Teilnahme ist kostenlos. In den ersten Online-Vorträgen klärten die Energieexperten beispielsweise über die Vor- und Nachteile von Photovoltaik- und Solarwärmeanlagen auf und gaben Tipps für das richtige Heizen im Winter.

Der Heiz-Check deckt auf

In den vergangenen fünf Jahren untersuchte die Energieberatung der Verbraucherzentrale bundesweit mehr als 14.000 Heizanlagen in privaten Wohngebäuden. Die Auswertung dieser Heiz-Checks hat erstaunliche Erkenntnisse hervorgebracht. So verbrauchen etwa Heizungsanlagen ohne wirksame Nachtabsenkung fünf Prozent mehr Energie als Anlagen mit gut eingestellter Nachtabsenkung. Ein weiteres Ergebnis der Heiz-Checks: Heizkessel sind im Durchschnitt fast

doppelt so groß wie notwendig. Für den Verbraucher bedeutet das Mehrausgaben. Große Anlagen sind in der Anschaffung teurer als eine kleine. Sie verschleifen schneller, haben einen höheren Verbrauch und verursachen damit auch höhere Emissionen.

Das sagen Verbraucher

Die Energieberaterin hat sich sehr viel Zeit für unser Haus und die Beantwortung unserer Fragen genommen und ist auf zahlreiche Details eingegangen. So hat sie sehr gründlich mögliche versteckte Stromfresser und Kältebrücken aufgespürt. Ihre Vorschläge waren sehr aufschlussreich und realitätsnah und sind sehr gut nachvollziehbar. Auch auf nachträgliche telefonische Rückfragen erhielten wir detaillierte Auskünfte. Wir waren mit der Beratung außerordentlich zufrieden.

@ www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

@vzbv_eteam



MIT WEITBLICK UNTERWEGS

Gestrandete Reisende, geplatzte Urlaubsträume und Verbraucher, die befürchten, auf einem Großteil ihrer Kosten sitzen zu bleiben: Mit der Pleite von Thomas Cook setzte sich das Reisechaos für Urlauber im vergangenen Jahr fort. Verbraucher, die mit der Bahn unterwegs waren, kämpften mit Verspätungen oder Zugausfällen. Sie könnten bald weniger Entschädigungen bekommen. Die EU-Mitgliedsstaaten wollen die Fahrgastrechte massiv beschneiden. Der Schutz für Reisende muss ausgeweitet und nicht abgebaut werden.



» **Mobilität ist heute so vielfältig wie nie. Der gesetzliche Rahmen muss mit den neuen Entwicklungen Schritt halten, Innovationen fördern und Verbraucher wirksam schützen.** «

Marion Jungbluth

Leiterin Team Mobilität und Reisen

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Mit dem Masterplan Ladeinfrastruktur wird der Ausbau öffentlicher und privater Ladesäulen für Elektroautos vorangebracht
- 
Die EU beschließt strengere Grenzwerte für den CO₂-Ausstoß von Pkw ab 2025
- 
Von der Thomas-Cook-Pleite betroffene Verbraucher sollen vollständig und unkompliziert entschädigt werden

Reisende wirksam schützen

Das Reisechaos nimmt kein Ende. Nach den Pleiten von Air Berlin und Niki meldete im Jahr 2019 mit Thomas Cook ein großer Pauschalreiseanbieter Insolvenz an. Leidtragende waren erneut die Verbraucher. Reisende steckten an ihrem Urlaubsort fest und Verbraucher, die ihre künftigen Reisen bereits angezahlt hatten, fürchteten, auf den Kosten sitzen zu bleiben. Schuld

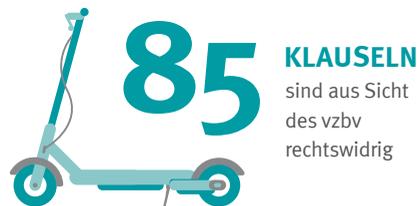
ist die mangelhafte Umsetzung der EU-Pauschalreiserichtlinie in Deutschland. So müssen sich zwar alle Pauschalreiseanbieter gegen Insolvenz versichern. Allerdings reicht der Höchstbetrag von 110 Millionen Euro pro Versicherung und Jahr nicht aus, um auch Branchenschwergewichte wie Thomas Cook abzusichern.

Der vzbv forderte die Bundesregierung auf, Thomas-Cook-Kunden vollständig zu entschädigen – mit Erfolg. Im Dezember gab die Regierung bekannt, dass alle Zahlungen komplett erstattet werden sollen. Eine gute Nachricht für Verbraucher. Unbefriedigend bleibt allerdings, dass der Steuerzahler für einen politischen Fehler haften muss. Die Bundesregierung muss daher sehr schnell die EU-Pauschalreiserichtlinie richtig umsetzen.

Nicht nur Pauschalurlauber, auch Bahnreisende müssen wirksamer geschützt werden. Auf EU-Ebene droht eine massive Absenkung der Fahrgastrechte. Die Mitgliedsstaaten wollen eine „Höhere Gewalt“-Klausel einführen. Damit würden Bahnreisende künftig keine Entschädigung mehr erhalten, wenn ihr Zug zum Beispiel aufgrund eines Unwetters verspätet ist. Für den vzbv ist das nicht akzeptabel. Wie das EU-Parlament spricht sich der vzbv für eine Stärkung der Fahrgastrechte aus. In den Trilogverhandlungen zwischen Rat der Europäischen Union, EU-Kommission und Europäischem Parlament muss sich die deutsche Bundesregierung für starke Verbraucherrechte einsetzen.

E-Scooter: Viele Tücken im Kleingedruckten

vzbv-Marktcheck untersucht Nutzungsbedingungen von Verleihfirmen.



Beispiele:

- Abwälzung der Sicherheitsinspektion auf Verbraucher
- Keine Erstattung der Mietgebühr bei Nicht-Antritt der Fahrt
- Weitergabe persönlicher Daten für Werbezwecke ohne Einwilligung
- Überhöhte Strafgebühren bei falscher Abmeldung des Fahrzeugs

Quelle: Marktcheck des vzbv, August 2019

Mobilität von morgen

Seit Sommer 2019 dürfen E-Scooter auch auf deutschen Straßen fahren. Die Fahrzeuge machen das Mobilitätsangebot vielfältiger und können einen Beitrag zur

PROJEKT ENERGIEEFFIZIENTER PERSONENVERKEHR

Das Projekt arbeitet daran, den Energieverbrauch im Verkehr zu senken. Der vzbv initiierte einen Runden Tisch mit Verbänden, Wissenschaft und öffentlichen Stellen. In einem gemeinsam entwickelten Positionspapier „Einfach fahren – einfach laden“ fordert das Bündnis Verbesserungen aus Verbrauchersicht bei Preistransparenz, Abrechnung und Zugang zu öffentlichen Ladesäulen. Im Jahr 2019 arbeitete der Runde Tisch auch zu privatem Laden und es entstand ein weiteres Positionspapier: „Elektroauto in der eigenen Garage laden“. Beide Papiere finden Sie online als Download. Die Förderung durch die European Climate Foundation (ECF) wurde bis Februar 2021 verlängert.

Verkehrswende leisten. Allerdings nehmen viele Verleihfirmen Datenschutz und Verbraucherrechte nicht ausreichend ernst. In einem Marktcheck hat sich der vzbv die Nutzungsbedingungen von großen Anbietern genauer angeschaut. Dabei wurden bei allen Firmen zum Teil gravierende Verstöße, wie unzulässige Haftungsregelungen oder die Abwälzung von Wartungs- und Inspektionspflichten auf die Kunden, festgestellt. Der vzbv hat die Anbieter abgemahnt.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Einführung neuer, innovativer Mobilitätsangebote erleichtern
2. Fluggastrechte sichern und Flugreisende vor Insolvenzen schützen
3. Ladeinfrastruktur für Elektroautos verbessern
4. Mobilität verbraucherfreundlich digitalisieren
5. Klimaschutz im Verkehr im Sinne der Verbraucher vorantreiben

+++ Bahn stärken und Wünsche der Fahrgäste ernst nehmen +++ Verbraucher bei Pleiten von Fluglinien besser schützen +++ Pkw-Maut-Krise als Chance nutzen +++ Mobil bleiben – auch ohne Auto +++ E-Mobilität an Verbraucherinteressen orientieren +++ Mehr Lebensqualität für Alle durch Klimaschutz im Verkehr +++

**„FÜR DIE VERKEHRSWENDE IST DIE BAHN UNVERZICHTBAR.“****Interview mit Detlef Neuß**

Bundesvorsitzender des Fahrgastverbands PRO BAHN e. V., zum Thema Verkehrswende

Welche Rolle spielen Bahn und öffentlicher Nahverkehr bei der Verkehrswende?

Der Schienenverkehr und der ÖPNV spielen eine entscheidende Rolle, wenn wir den Klimawandel ernst nehmen und die Erderwärmung stoppen wollen. Eine einseitige Fixierung auf den Radverkehr löst nicht alle Probleme. Wir müssen Rücksicht auf die Menschen nehmen, die nicht Fahrrad fahren wollen oder können. Für diesen Personenkreis bleiben nur Bahn, Straßenbahn und Bus, wenn sie aktiv mit ihrer Mobilität zum Klimaschutz beitragen wollen.

Wie kann der Umstieg vom Auto auf die Bahn attraktiver gemacht werden?

Wenn wir die Menschen für einen Umstieg auf öffentliche Verkehrsmittel gewinnen wollen, müssen diese pünktlich, sauber und sicher sein. Weiterhin benötigen wir kürzere Takte, zuverlässige Fahrgastinformationen und allgemein verständliche Tarife. Im ländlichen Raum sollte zumindest tagsüber eine Anbindung an den ÖPNV im Stundentakt gewährleistet sein. Für Familien darf es keine wirtschaftliche Überlegung sein, den Pkw zu nutzen. Die Fahrt für eine Familie in die Innenstadt sollte im ÖPNV nicht teurer sein als das Benzin für den Pkw und die Parkkosten.

Wie und warum setzt sich PRO BAHN für eine nachhaltige Verkehrswende ein?

Eine nachhaltige Verkehrswende ist nicht nur aus Umweltgründen wichtig. Der motorisierte Individual-

verkehr ist in den Ballungsräumen bereits heute an seine Grenzen gestoßen. Hier kann der ÖPNV Abhilfe schaffen. Durch Medienmitteilungen, Interviews und Veranstaltungen wollen wir die Menschen für die Verkehrswende sensibilisieren. Zudem führen wir Gespräche mit Politik und Unternehmen, in denen wir unsere Positionen vertreten und konstruktiv Kritik üben.

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

Wir verstehen uns als Sprachrohr und aktiver Helfer der Kunden des öffentlichen Verkehrs. Fahrgäste sind auch Verbraucher. Daher ist für uns eine Mitgliedschaft beim vzbv naheliegend und wichtig.

ÜBER DEN FAHRGASTVERBAND PRO BAHN

Seit 1981 vertritt der Fahrgastverband PRO BAHN die Interessen der Fahrgäste gegenüber Verkehrsunternehmen, Verwaltungen und Politikern. Der Verband baut dabei auf das ehrenamtliche Engagement seiner circa 4.000 Mitglieder. PRO BAHN ist seit 2000 Mitglied im vzbv.



KLAGEN FÜR FAIREN WETTBEWERB

Falsche Gesundheitsversprechen, versteckte Kosten oder unzulässige Vertragsklauseln: Nicht alle Unternehmen halten sich an Recht und Gesetz. Um Verbraucher zu schützen und für einen fairen Wettbewerb zu sorgen, geht der vzbv gerichtlich gegen Verstöße vor. Mit der Musterfeststellungsklage kann der vzbv Verbraucherrechte noch besser durchsetzen. Das neue Klageinstrument sorgt dafür, dass Verbraucher leichter zu dem Geld kommen, das ihnen zusteht.



» Mit der Verbandsklage können wir Rechtsverstöße schnell und effektiv abstellen und dadurch das Vertrauen der Verbraucher in einen funktionierenden Wettbewerb stärken. «

Heiko Dünkel

Leiter Team Rechtsdurchsetzung

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- **Ab-in-den-Urlaub: Extrakosten für Gepäck müssen vor der Buchung angegeben werden**
- **Storck: Vitamin- und Nährwerttabellen auf der Verpackung von nimm2 unzulässig**
- **BGH in Sachen Sparkasse: Mehr Klarheit bei der Umschuldung von Immobilienkrediten**

Verstöße abstellen, Verbraucher schützen

Wenn Medien darüber berichten, dass ein neues Grundsatzurteil die Rechte der Verbraucher gestärkt hat, geht dies häufig auf eine Klage des vzbv zurück. Mit dem Verbandsklagerecht auf Unterlassung und Beseitigung sorgt der vzbv dafür, dass Verstöße von Unternehmen gegen Verbraucherrechte abgestellt werden. Dabei legt er sich regelmäßig auch mit den

Big Playern verschiedener Branchen an. Im Jahr 2019 hat der vzbv insgesamt 256 Abmahnungen ausgesprochen und in 90 Fällen Klage eingereicht.

§ AB-IN-DEN-URLAUB

In Zeiten von Billig-Airlines ist die Aufgabe eines Gepäckstücks nicht selten so teuer wie der Flug selbst. Um Verbrauchern einen echten Preisvergleich von Flügen zu ermöglichen, müssen Online-Reisevermittler vor Vertragsabschluss neben dem Ticketpreis auch Extrakosten für die Gepäckaufgabe angeben. Das hat das Oberlandesgericht (OLG) Dresden nach einer Klage des vzbv gegen die Invia Flights Germany GmbH entschieden. Diese betreibt unter anderem das Internetportal Ab-in-den-Urlaub. Mitarbeiter des vzbv überprüften dieses Portal und suchten dort Flüge von Berlin nach München und zurück. Als günstigsten Preis zeigte die Seite ein Angebot von Air Berlin für 90,71 Euro an. Das Angebot enthielt lediglich den Hinweis „kein Freigepäck“. Wie viel die Aufgabe von Gepäckstücken bei diesen Flügen kostete, blieb bis zum Ende der Buchung im Dunkeln. Damit verstieß das Unternehmen nach Ansicht der Richter gegen die Luftverkehrsdienste-Verordnung der EU. Sie schreibt vor, dass bei Flugpreisen auch die Kosten für wählbare Zusatzleistungen anzugeben sind – und zwar klar und transparent am Beginn jedes Buchungsvorgangs (Urteil vom 13.11.2018, Az. 14 U 751/18 – nicht rechtskräftig).

§ STORCK

Bonbons, die zusätzlich Vitamine enthalten, wirken auf viele Verbraucher gesund. Sie können jedoch genauso Zuckerbomben sein wie herkömmliche Süßigkeiten. Die Pflichtangaben bezüglich Fett und Zucker auf Verpackungen müssen die Hersteller vor den Informationen zum Vitamingehalt angeben. Das hat das Kammergericht Berlin nach einer Klage des vzbv gegen den Süßwarenhersteller Storck klargestellt. Das Unternehmen hatte auf einer Bonbonverpackung unter der Überschrift „Jedes nimm2 enthält zusätzlich eine Kombination von Vitaminen“ zwei Tabellen abgedruckt: Links eine Tabelle mit dem Anteil an Vitaminen, rechts daneben eine mit den gesetzlich vorgeschriebenen Angaben zu den Nährwerten des Produkts. Diese enthielt unter anderem den hohen Zuckergehalt der Bonbons.

Das Berliner Kammergericht schloss sich der Auffassung des vzbv an, dass diese Gestaltung gegen die EU-Lebensmittelinformationsverordnung verstößt. Danach müssen die Pflichtangaben zu den Nährwerten in einer Tabelle und in der vorgeschriebenen Reihenfolge gemacht werden. Enthaltene Vitamine dürfen zusätzlich, aber erst am Ende der Tabelle nach den Nährwerten, genannt werden (Beschluss vom 05.09.2019, Az. 5U2/19 – nicht rechtskräftig).

§ SPARKASSE

Für viele Verbraucher ist es attraktiv, zum Ende der Zinsbindung ihres Immobilienkredits zu einer günstigeren Bank zu wechseln. Diesen Wechsel darf eine Bank nicht erschweren, indem sie Kreditsicherheiten

nur gegen ein Zusatzentgelt freigibt. Zu diesem Urteil ist der Bundesgerichtshof (BGH) nach einer Klage des vzbv gegen die Kreissparkasse Steinfurt gekommen. Kunden der Sparkasse, die ihren Immobilienkredit ablösen und zu einer anderen Bank wechseln wollten, sollten 100 Euro Bearbeitungsgebühr dafür zahlen, dass die Bank die bestehende Grundschuld im Rahmen eines Treuhandverhältnisses auf die neue Bank überträgt. Das ist nach Ansicht der Richter unzulässig. Damit erweitert der BGH seine langjährige Rechtsprechung zu Bankentgelten.

Das Gericht begründete seine Entscheidung damit, dass die Sparkasse mit der Verwaltung von Sicherheiten eigene Vermögensinteressen wahrnimmt. Den damit verbundenen Aufwand dürfe sie den Kunden daher nicht gesondert in Rechnung stellen. Die Entscheidung hat über den Einzelfall hinaus Signalwirkung auf die gesamte Branche. Auch Kunden anderer Banken und Sparkassen können sich auf das Urteil berufen und zu Unrecht gezahlte Treuhandgebühren zurückfordern (Urteil vom 10.09.2019, Az. XI ZR 7/19).

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Falsche Produkttests im Internet (Fake-Tests) unterbinden
2. Werbeaussagen mit Nachhaltigkeit überprüfen
3. Schleichwerbung auf Infotainment-Seiten bekämpfen
4. Versteckte Preiserhöhungen in Stromlieferungsverträgen abstellen
5. Verstöße gegen Datenschutzrecht ahnden

+++ Gesundheitswerbung für Curcumin-Kapseln untersagt +++ Abgasskandal – vzbv klagt erfolgreich gegen VW-Händler +++ Basiskonto der Deutschen Bank zu teuer +++ Sky darf Programmpakete nicht willkürlich ändern +++ Unfaire Klauseln bei City-Mietfahrrädern +++ Zahlung mit Kreditkarte oder Sofortüberweisung muss kostenlos sein +++ Vodafone-Pass darf nicht nur im Inland gelten +++ Urteil: SEPA-Überweisungen müssen kostenfrei sein +++



» Die Musterfeststellungsklage hat den ersten Praxistest bestanden. Hunderttausende betrogene Dieselbesitzer erhalten durch die Klage des vzbv gegen VW einfach, sicher und schnell Entschädigung. «

Ronny Jahn

Leiter Team Musterfeststellungsklagen

Gemeinsam klagen, gemeinsam Recht bekommen

Verbraucher ärgern sich immer wieder über Produktmängel, unzulässige Preiserhöhungen oder überhöhte Bearbeitungsgebühren. Nur wenige wehren sich dagegen. Denn individuelle Klagen sind aufwendig und oft mit einem hohen Risiko verbunden. Seit dem 1. November 2018 können Verbraucherverbände in solchen Fällen mit einer Musterfeststellungsklage für Betroffene vor Gericht ziehen. Nach einem positiven Urteil ist es für Verbraucher dann wesentlich einfacher, Ansprüche durchzusetzen. Mit Inkrafttreten des neuen Gesetzes klagte der vzbv gegen die Volkswagen AG. 2019 folgte die Musterfeststellungsklage gegen den Insolvenzverwalter der BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft.

§ VOLKSWAGEN

Im September 2015 wurde bekannt, dass Volkswagen über Jahre weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Die Autos sollten schadstoffärmer erscheinen, als sie eigentlich waren. Leidtragende sind Verbraucher. Sie haben seitdem mit unklaren Informationen zu Rückrufen, dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge und Fahrverboten in vielen Städten zu kämpfen. Um betroffene Verbraucher nicht auf ihrem Schaden sitzen zu lassen, hat der vzbv eine Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG eingereicht. Ziel der Klage war es, gerichtlich feststellen zu lassen, dass der Konzern

durch den Einsatz von Manipulationssoftware Verbraucher vorsätzlich sittenwidrig geschädigt und betrogen hat. Außerdem sollte grundsätzlich geklärt werden, inwiefern betroffenen Kunden Entschädigungen zustehen.

Das Interesse an der Musterfeststellungsklage war enorm. Insgesamt haben sich mehr als 400.000 Verbraucher in das Klageregister beim Bundesamt für Justiz eingetragen. Am 30. September 2019 ging die Verhandlung am Oberlandesgericht (OLG) Braunschweig in die erste Runde. In der ersten mündlichen Verhandlung erklärte das Gericht die Klage für grundsätzlich zulässig. Die Richter riefen beide Parteien dazu auf, die Möglichkeit eines Vergleichs intensiv zu prüfen. Auch beim zweiten Verhandlungstermin forderte das OLG Braunschweig VW erneut und nachdrücklich auf, sich zeitnah für die Aufnahme von Vergleichsverhandlungen zu entscheiden und setzte dafür eine Frist bis zum Ende des Jahres 2019.

Im Weiteren haben sich VW und der vzbv darauf geeinigt, Gespräche über einen Vergleich aufzunehmen. Nachdem Volkswagen die Gespräche zunächst scheitern ließ, haben sich beide Parteien im Februar 2020* im Rahmen eines Gütegesprächs am OLG Braunschweig auf einen gemeinsamen Vergleich geeinigt.

* Der Berichtszeitraum des Jahresberichts umfasst das Jahr 2019. Aufgrund der neuen Entwicklungen in der VW-Klage Anfang 2020 wird an dieser Stelle eine Ausnahme gemacht.

VW-Vergleich

Das steckt in der Rahmenvereinbarung:

-  Gesamtentschädigungssumme von 830 Millionen Euro
-  Individuelle Entschädigung zwischen 1.350 und 6.257 Euro
-  Transparente Abwicklung mit unabhängiger Kontrolle
-  Erstberatung zum Vergleichsangebot bei freier Wahl des Anwalts
-  Faire Verzichtserklärung

Quelle: vzbv

Fünf Jahre nach Bekanntwerden des Dieselskandals erhielt damit rund eine Viertelmillion betrogener Dieselsbesitzer ein Angebot für eine schnelle, transparente und sichere Entschädigung. Der Vergleich wurde von etwa 90 Prozent der berechtigten Verbraucher angenommen. Am 30. April 2020 nahm der vzbv, wie in der Rahmenvereinbarung des Vergleichs verabredet, die Musterfeststellungsklage gegen VW zurück.

§ BEV

Anfang 2019 meldete die BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft Insolvenz an. Betroffen waren hunderttausende Verbraucher, die vor allem mit attraktiven Neukundenboni auf Strom- und Gasverträge angelockt wurden. Im Insolvenzverfahren wird den ehemaligen Kunden der BEV dieser Bonus nun nicht angerechnet. Der Insolvenzverwalter begründet die Entscheidung damit, dass die Mindestvertragslaufzeit nicht eingehalten wurde. Aus Sicht des vzbv

steht den Kunden der Bonus jedoch zu. Denn für die vorzeitige Beendigung des Vertrags sind nicht die Verbraucher verantwortlich, sondern der Energieversorger mit seiner Insolvenz. Der vzbv hat daher Musterfeststellungsklage beim Oberlandesgericht (OLG) München eingereicht.

In der Regel lassen sich Ansprüche gegen insolvente Unternehmen zwar nur mit einigem Aufwand und zu einem geringen Teil durchsetzen. Aber im Fall BEV ist das anders, sofern der Insolvenzverwalter in der Endabrechnung Geld von Verbrauchern fordert. Ist die Klage erfolgreich, steht für alle angemeldeten Verbraucher verbindlich fest, dass der Insolvenzverwalter den Neukundenbonus von seiner Forderung abzuziehen hat. Bereits erstellte Rechnungen müssten entsprechend korrigiert werden.

Gerichte beschäftigen sich nur dann inhaltlich mit Musterfeststellungsklagen, wenn sich innerhalb von zwei Monaten mindestens 50 betroffene Verbraucher in das Klageregister haben eintragen lassen. Diese Hürde wurde im Fall der BEV-Klage im März 2020 genommen. Bis dahin lagen dem Bundesamt für Justiz fast 3.700 Eintragungen vor.

SERVICE

Auf dem Portal www.musterfeststellungsklagen.de finden Verbraucher alle wichtigen Informationen zu den Musterfeststellungsklagen des vzbv und der Verbraucherzentralen. Angeboten werden ein News-Alert sowie ein Klage-Check, mit dem Verbraucher herausfinden können, ob ihr Fall zu der jeweiligen Klage passt.

 www.musterfeststellungsklagen.de

DURCHBLICK VON KLEIN AUF

Ist der Joghurt wirklich so gesund, wie die Werbung suggeriert? Welche Pflichten gehe ich mit einem Handyvertrag ein? Unter welchen Bedingungen wurden meine Jeans produziert? Durch immer mehr Konsummöglichkeiten stehen Kinder und Jugendliche heute fast täglich vor solchen Fragen. Um sie zu beantworten, fehlt ihnen nicht selten das nötige Wissen oder der kritische Blick. Damit sich das ändert, setzt sich der vzbv mit Angeboten für Lehrende und auf politischer Ebene dafür ein, Verbraucherbildung an Schulen zu fördern und fest zu verankern.





» **Werbung hat an Schulen nichts verloren. Um Kinder und Jugendliche im Klassenzimmer wirksam vor wirtschaftlichen Interessen zu schützen, ist ein bundesweites Werbeverbot in Schulen notwendig.** «

Dr. Vera Fricke

Leiterin Team Verbraucherbildung

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Der Materialkompass wird reaktiviert und bietet Lehrkräften eine Übersicht über frei erhältliche Unterrichtsmaterialien zu Verbrauchertemen – unabhängig geprüft

Eine Befragung aller Kultusministerien des vzbv und des Verbands Bildung und Erziehung (VBE) stärkt die Forderung nach einem Werbeverbot an Schulen

vzbv und Verbraucherzentralen bilden eine Allianz, um die Einflussmöglichkeiten von Wirtschaftsakteuren an Schulen einzuschränken

Werbung an Schulen verbieten

Schulen sollen optimal bilden und auf ein selbst bestimmtes Leben vorbereiten. Werbung gewinnorientierter Unternehmen hat dort nichts zu suchen. In der

Realität werden Werbeaktivitäten im Klassenzimmer jedoch kaum Grenzen gesetzt: Lebensmittelkonzerne bieten Arbeitsblätter über Ernährung an und Finanzberater veranstalten Workshops zum richtigen Umgang mit Geld und Kreditkarte. Wie schlecht die vielfältigen Aktivitäten der Unternehmen in Schulen kontrolliert werden, zeigte 2019 eine Umfrage des vzbv und des Bildungsverbands VBE unter den Kultusministerien der Länder. Weder Ministerien noch Schulbehörden haben einen Überblick darüber, welche Firmen mit welchen Angeboten im Klassenzimmer aktiv sind. Um Kinder und Jugendliche endlich wirksam zu schützen, fordert der vzbv gemeinsam mit den Verbraucherzentralen ein bundesweites Verbot von Werbung an Schulen. Außerdem ist mehr Transparenz notwendig. In einem öffentlich zugänglichen Register sollte jederzeit nachvollziehbar sein, wenn Unternehmen etwa Fortbildungen für Lehrkräfte anbieten oder Schulwettbewerbe ausloben.

Mit dem Materialkompass bietet der vzbv bereits heute einen Wegweiser durch den Dschungel der Bildungsmaterialien von Unternehmen oder Verbänden. Lehrkräfte finden dort frei zugängliche Unterrichtsmaterialien, die von unabhängigen Experten bewertet werden. So können sie die Qualität der Angebote besser einschätzen. Nachdem der Materialkompass mit Ablauf der Projektphase kurzzeitig eingestellt werden musste, steht der Service seit September 2019 dauerhaft zur Verfügung.

Werbung im Klassenzimmer

So vielfältig sind die Einflussmöglichkeiten von Unternehmen an Schulen:



Quelle: vzbv

Update für die Bildung

Bildung soll digitaler werden. Mit dem Digitalpakt können Bund und Länder Schulen fortan gemeinsam für eine digitale Welt stärken. Dass jetzt mehr in die digitale Infrastruktur investiert werden kann, ist gut. Damit Kinder und Jugendliche sich sicher im Netz bewegen können, braucht es aber mehr: Lehrkräfte müssen in die Lage versetzt werden, die Hürden und Fallstricke im Umgang mit digitalen Medien zu vermitteln. Solche Qualifizierungsangebote könnten auf Bundesebene entwickelt und auf die föderalen Bildungslandschaften angepasst werden. Diese Chance wurde mit dem Digitalpakt jedoch vertan. Der vzbv setzt sich weiter dafür ein, dass Bund und Länder künftig auch die Qualifizierung von Lehrkräften gemeinsam voranbringen können.

Wie vielfältig Verbraucherbildung sein kann, zeigte der vzbv zusammen mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen auf der Bildungsmesse didacta 2019. Ob Mülltrennung, Stromsparen oder der richtige Umgang mit dem Smartphone: In Kurz-Workshops er-

hielten Lehrkräfte Anregungen und Impulse, wie sie Kinder und Jugendliche im Unterricht spielerisch für Verbrauchertemen sensibilisieren können. Der vzbv machte auf der Messe zudem auf die neue Auszeichnungsrunde der Verbraucherschulen aufmerksam (siehe Seite 70).

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Werbeverbot an Schulen durchsetzen
2. Verbraucherbildung bundesweit in Lehrplänen verankern
3. Weiterbildungsangebote für Lehrkräfte ausbauen und verbessern
4. Verbraucherschulen dauerhaft sichern
5. Materialkompass zukunftsfähig aufstellen

+++ Digitale Bildung ist eine Bundesaufgabe +++ Verbraucherbildung für alle Schüler +++ Wegweiser durch den Dschungel der Bildungsmaterialien +++ vzbv auf der didacta 2019: Angebote und Workshops zur Verbraucherbildung +++ Auszeichnung Verbraucherschule startet in neue Runde +++

ALLTAG MACHT SCHULE

Ein gemeinsam bewirtschafteter Schulgarten oder Medienscouts, die im Klassenzimmer über Fallstricke bei Online-Einkäufen oder Preisvergleichsportalen aufklären: Solche Schulansätze begeistern Schülerinnen und Schüler und rüsten sie lebenslang mit wichtigen Alltagskompetenzen aus. Im Rahmen des Projekts „Verbraucherschule“ ehrt der vzbv seit 2016 bundesweit Schulen, die fit für den Alltag machen, indem sie Verbraucherbildung im Schulalltag umsetzen. Ziel der Auszeichnung ist es, Schulen zu motivieren, Verbraucherthemen langfristig in den schulischen Alltag zu integrieren – sei es im Unterricht, in Projekten und Maßnahmen oder sogar durch die Verankerung im Schulcurriculum.

Das „Netzwerk Verbraucherschule“

Um Schulen auf ihrem Weg zur Verbraucherschule zu fördern, bietet das „Netzwerk Verbraucherschule“ Unterstützung. Angeboten werden etwa Online-Fortbildungen zu Verbraucherthemen oder ein Start-Kit,

Verbraucherschulen rüsten für den Alltag

Stärkung der Konsum- und Alltagskompetenzen in vielen Themenfeldern



Quelle: vzbv

das Anregungen für konkrete Maßnahmen beinhaltet. Außerdem berät das Netzwerk Schulen, die an der Auszeichnung interessiert sind, bei der Entwicklung von Ideen und Konzepten. Aktuell sind im „Netzwerk Verbraucherschule“ rund 200 Schulen aktiv.

Auszeichnung Verbraucherschule

Die Auszeichnung „Verbraucherschule Gold“ erhalten Schulen, die Verbraucherbildung im Lehrplan und am Lernort Schule verankert haben und dauerhaft umsetzen. Um „Verbraucherschule Silber“ zu werden, muss Verbraucherbildung vorbildlich mit einzelnen Maßnahmen in allen vier Themenfeldern umgesetzt werden. Als „Verbraucherschule Bronze“ werden Schulen ausgezeichnet, die vorbildliche Maßnahmen mit Bezug zu Umwelt- und Ressourcenschutz umgesetzt haben.

Im Jahr 2019 startete das Projekt in die dritte Auszeichnungsrunde. Von Mai bis September konnten sich alle allgemeinbildenden und erstmals auch berufsbildende Schulen bundesweit als Verbraucherschule bewerben. 57 Schulen wurden von der Jury ausgewählt und erhielten im Februar 2020 die Auszeichnung.

Die Auszeichnung und das „Netzwerk Verbraucherschule“ werden durch das Umweltbundesamt und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit (BMU) sowie durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz gefördert.

@ www.verbraucherbildung.de



FIT MACHEN FÜR DEN VERBRAUCHERALLTAG



„Mit unserer Arbeit machen wir Verbraucher von klein auf fit für den Konsumalltag und unterstützen sie dabei, kritisch, selbstbestimmt und nachhaltig zu handeln.“

Daniela Lucassen

Geschäftsführerin der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz

Der Alltag von Verbrauchern wird immer komplexer: Noch nie war das Angebot an Produkten, Dienstleistungen und Informationen so groß wie heute. Gerade deswegen ist es wichtig, mögliche Fallstricke zu kennen. Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz fördert deshalb bundesweit Projekte, um die Verbraucherinformation und Verbraucherbildung zu stärken.

Geförderte Projekte im Jahr 2019

- **Auszeichnung Verbraucherschule:** Der vzbv zeichnet regelmäßig Schulen aus, die ihre Schülerinnen und Schüler durch praxisorientierte Unterrichtsmaßnahmen und Projekte fit für den Alltag machen. Ziel ist es dabei, Verbraucherthemen langfristig in den schulischen Alltag zu integrieren. Im Jahr 2019 startete die dritte Auszeichnungsrunde (siehe auch Seite 70).
- **WEBTIPP:** Die Facebook-Seite WEBTIPP der Verbraucherzentrale Saarland bietet Geflüchteten Informationen und Unterstützung zu vielen Alltagsthemen – etwa zu Kostenfallen bei Handyverträgen oder bei Inkassoproblemen. Die interaktiven Videos und Livestreams sind auf Deutsch und Arabisch verfügbar.
- **Verbraucherkompetenzen Geflüchteter stärken:** Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen schulte

der Arbeiterwohlfahrt Bundesverband (AWO) Multiplikatoren in der Arbeit mit Geflüchteten, um sie für Verbraucherschutzthemen zu sensibilisieren. Im Projekt wurde zudem eine Arbeitshilfe zu zentralen Themen des Verbraucherschutzes publiziert, die sich vor allem an Helfer von Geflüchteten richtet.

Bundespreis Verbraucherschutz

Unter Schirmherrschaft der Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, Christine Lambrecht, verlieh die Stiftung im Oktober 2019 wieder den Bundespreis Verbraucherschutz. Ausgezeichnet wurden der österreichische Jurist und Datenschutzaktivist Maximilian Schrems, die ehrenamtlichen „Pflege-Scouts“ aus dem Kreis Mettmann sowie die Lübecker Gemeinschaftsinitiative „Wir für Mehrweg“.

@ www.verbraucherstiftung.de



QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE DES VZBV

Informierte und aufgeklärte Verbraucher lassen sich nicht so leicht täuschen. Daher gehört die Stärkung der Verbraucherberatung und -information zu den Kernaufgaben des Verbraucherschutzes. In enger Abstimmung mit den Mitgliedsorganisationen sorgt der vzbv mit seinem Qualifizierungsangebot für die Berater der Verbraucherzentralen für eine bundesweit einheitliche und hohe Beratungsqualität. Denn auch Verbraucherschützer müssen sich immer wieder auf Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften einstellen.

Flächendeckende Weiterbildung: online und offline

Jedes Jahr erarbeitet der vzbv ein bedarfsgerechtes Fortbildungsportfolio für die Verbraucherzentralen. Im Jahr 2019 konnte der vzbv 80 Präsenzseminare und 13 Online-Veranstaltungen in neun Themenbereichen für rund 1.700 Teilnehmer umsetzen. Der Themenbereich Markt und Recht, gefolgt von den

Bereichen Finanzen und Versicherung sowie Telekommunikation und Digitales lösten dabei auch 2019 die höchste Nachfrage aus. Das Angebot umfasste klassische Präsenzseminare, Webkonferenzen, themenbezogene Kompaktkurse, den bewährten Fernlehrgang Verbraucherrecht sowie ein breit gefächertes Online-Selbstlernangebot.

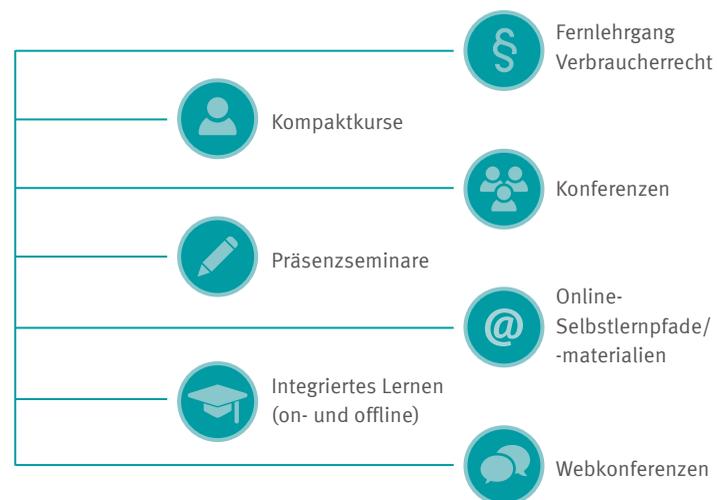
Gezielter Austausch: Information per Mailing-Listen

Einen tagesaktuellen Informationsaustausch ermöglichen auch die Mailing-Listen „Verbraucherrecht“ und „Finanzdienstleistungen“. Sie bündeln das Fachwissen von rund 500 Juristen, bieten ein Forum für Diskussionen und stärken so die Expertise im Verband. Empfänger sind Juristen und rechtsberatend tätige Mitarbeiter der Verbraucherzentralen, Anwälte für Verbraucherrecht und Finanzdienstleistungen sowie Mitarbeiter von Bundes- und Landesverwaltungen.

Das Fortbildungsangebot des vzbv



Quelle: vzbv



RECHENSCHAFTSBERICHT



GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2019

EINNAHMEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	12.787.769,63
<i>davon</i>	
Einnahmen aus Veröffentlichungen	0,00
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	225.446,62
Vermischte Einnahmen	16.017,84
Zuwendungen des BMJV	12.506.646,42
Erstattung von Verwaltungsausgaben	16.215,00
Mitgliedsbeiträge	23.443,75
Projektförderung	31.084.810,57
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	43.872.580,20

AUSGABEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	12.787.769,63
<i>davon</i>	
Personalausgaben	7.971.678,24
Geschäftsbedarf	568.224,47
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	395.528,69
Mieten und Pachten	606.833,77
Aus- und Fortbildung	87.365,30
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	814.130,24
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	390.703,25
Reisekosten	90.241,58
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.231.007,55
Mitgliedsbeiträge	189.547,25
Sonstige Verwaltungsausgaben	153.137,59
Dienstleistungen Informationstechnik	22.737,04
Investitionen	266.634,66
Projektförderung	31.084.810,57
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	43.872.580,20

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben nutzte der vzbv im Jahr 2019 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) bereitgestellte institutionelle Zuwendungsmittel in Höhe von 12.506.646,42 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 281.123,21 Euro unter anderem aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 12.787.769,63 Euro. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon insbesondere Ausgaben für Fachtagungen, Erarbeitung einheitlicher Beratungsstandpunkte der Netzwerkgruppen in Zusammenarbeit mit den Verbraucher-

zentralen, für den Bereich der Rechtsdurchsetzung sowie für Studien und Gutachten getätigt.

Die Einnahmen in Höhe von 225.446,62 Euro aus Vertragsstrafen und Prozesskostenerstattungen dienten ausschließlich der Deckung von Mehrausgaben bei Prozesskosten für Klagen nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG).

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 31.084.810,57 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

ÜBERSICHT ÜBER DIE PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2019	in Euro
Energieprojekte (BMWi)	17.917.112,40
Marktwächter Finanzen (BMJV)	4.076.981,25
Marktwächter Digitale Welt (BMJV)	3.904.218,58
Verbraucher stärken im Quartier (BMI/BMJV)	1.752.690,55
Marktwächter Energie (BMJV)	1.669.597,83
Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln (BMEL)	555.634,86
Bauförderer (KfW)	266.809,82
Verbraucherschule (DSV/UBA)	41.786,28
Energieeffizienter Personenverkehr (ECF)	76.539,28
Digitales Label (EU)	5.836,29
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen, z. B. Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online	817.603,43
Gesamtausgaben Projekte	31.084.810,57

MITGLIEDER

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

Verbände

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

- Verband Wohnen im Eigentum. Die Wohneigentümer e. V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. Bundesverband
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e. V. (ZdK)

Fördermitglieder

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

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

MITGLIEDSCHAFTEN UND GREMIEN

MITGLIEDSCHAFTEN

International

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

National

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

STÄNDIGE VERTRETUNGEN: NATIONALE VERBRAUCHERORGANISATIONEN

ADAC Testbeirat

- Beirat

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)

- Ständiger Ausschuss

Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)

- Mitglied fachlicher Beirat

Deutsche Energie-Agentur GmbH

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE)

- Koordinierungskreis in der Ernährungsberatung und -bildung

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (DGH)

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

- Kuratorium
- Präsidium

Deutsches Institut für Normung (DIN)

- Verbraucherrat - Ständiger Ausschuss des Präsidiums
- FOCUS.ICT
- NASG AA1 „CSR“
- DIN-Verbraucherrat Lebensmittelsicherheit
- DIN-Arbeitskreis, Lebensmittellieferungen an Endverbraucher (insbesondere Online-Handel)
- Projektgruppe „Ethikaspekte in der Normung und Standardisierung für Künstliche Intelligenz in autonomen Maschinen und Fahrzeugen“

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Geschäftsführender Vorstand
- Kuratorium

Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht e. V. (GRUR)

Deutscher Weinfonds (DWF)

- Verwaltungsrat

Effizienzwende

- Bündnis #effizienzwende

Gebäudeallianz

germatik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)

- Beirat

Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ)

- Trägerkreis

Internationale Grüne Woche (IGW)

- Fachbeirat

Netzwerk Europäische Bewegung Deutschland e. V. (EBD)**Netzwerk für Unternehmensverantwortung (CorA)**

- Koordinierungskreis

Regionalfenster

- Beirat

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

- Beirat (Vorsitz)

Spitzenverband Bund der Krankenkassen (GKV-Spitzenverband)

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

Stiftung Forum Recht

- Stiftungsrat

Stiftung Gesundheitswissen

- Expertenbeirat

Stiftung Jugend und Bildung

- Beirat Projekt Serious Games

Stiftung Warentest (StiWa)

- Verwaltungsrat
- Kuratorium
- Expertenrunde Recht

Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium

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

- Beirat

Versicherungsombudsmann e. V.

- Beirat

Weisse Liste gGmbH (Bertelsmann Stiftung)

- Strategischer Beirat
- Kuratorium

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGfL)

- Wissenschaftlicher Beirat

Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)

- Expertengremium Gentechnik

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

- Nationale Präventionskonferenz

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)

- Beirat Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Verbraucherbeirat

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Verwaltungsrat

Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM)

- Ausschuss für Produktsicherheit

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

- Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht
- Sachverständigen-Ausschuss für Standardzulassungen

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

- CSR-Forum
- CSR-Lenkungskreis
- CSR-Preis der Bundesregierung
- Ausschuss für Produktsicherheit

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

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

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen
- Begleitgremium Nationale Reduktions- und Innovationsstrategie (NRI)
- Kompetenznetzwerk Nutztierhaltung

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

- I-KIZ, Zentrum für Kinderschutz im Internet

Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen (BMF)

- SEPA-Rat; jetzt: Zahlungsverkehrsforum der Deutschen Bundesbank

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- Beirat zur Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs
- Allianz für Gesundheitskompetenz

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

- CPC-Netzwerk
- Beirat zum Forschungsvorhaben nach § 43 VSBG (Schlichtungsstelle Kehl)
- Sachverständigenrat für Verbraucherfragen
- Runder Tisch Finanzen und Finanzkompetenz

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit (BMU)

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

Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)

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

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)

- Plattform Strommarkt
- Plattform Zukunftsfähige Netze
- Plattform Energieeffizienz
- Plattform Gebäude
- NTRI Beirat
- Projektbeirat Digitalisierung der Energiewende
- Nationale Plattform Mobilität AG 5 Sektorkopplung (Gaststatus)

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)

- Bündnis für nachhaltige Textilien
- Beirat Grüner Knopf

Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLMBK)

- Präsidium
- Fachausschüsse

Deutsche Renten Information e. V. – Verein zur Förderung der Transparenz in der Altersversorgung

- Beirat

Energie-Effizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes

- Netzwerkpartner

Europäische Kommission

- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)
- Commission expert group on the Regulation (EU) 2016/679 and Directive (EU) 2016/680 (Eo3461)
- Stakeholder Expert Group to support the application of the Package Travel and Linked Travel Arrangements Directive

Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA)

- Beratende Einrichtung

Expertengruppe der EU-Kommission zum Pauschalreiserecht

- Expertengruppe

Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)

- AG Qualitätsbericht
- Plenum
- Koordinierungsausschuss
- Innovationsausschuss
- Unterausschuss Bedarfsplanung
- AB mobile Anwendungen (im Unterausschuss Psychotherapie)

Initiative D21

- Projekt Internet-Gütesiegel

Institut für medizinische und pharmazeutische Prüfungsfragen (IMPP)

- Patientenbeirat

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium

Nationales Qualitätszentrum für Schul- und Kitaverpflegung (NQZ)

- Expertenkreis

Qualitätsausschuss Pflege

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

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

- Beirat

Schlichtungsstelle Energie e. V.

- Vorstand
- Beirat

Umweltbundesamt (UBA)

- Beirat UFOPLAN-Vorhaben „Gesamtkonzept zum Umgang mit Elektro(alt)geräten – Vorbereitung zur Wiederverwendung“

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

- Executive/Vorstand
- General Assembly
- Weitere Arbeitsgruppen

Consumers International (CI)

- Council
- Working Group Trade

Engagement Global

- Jury – Schulwettbewerb zur Entwicklungspolitik

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

- Mitgliederversammlung

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

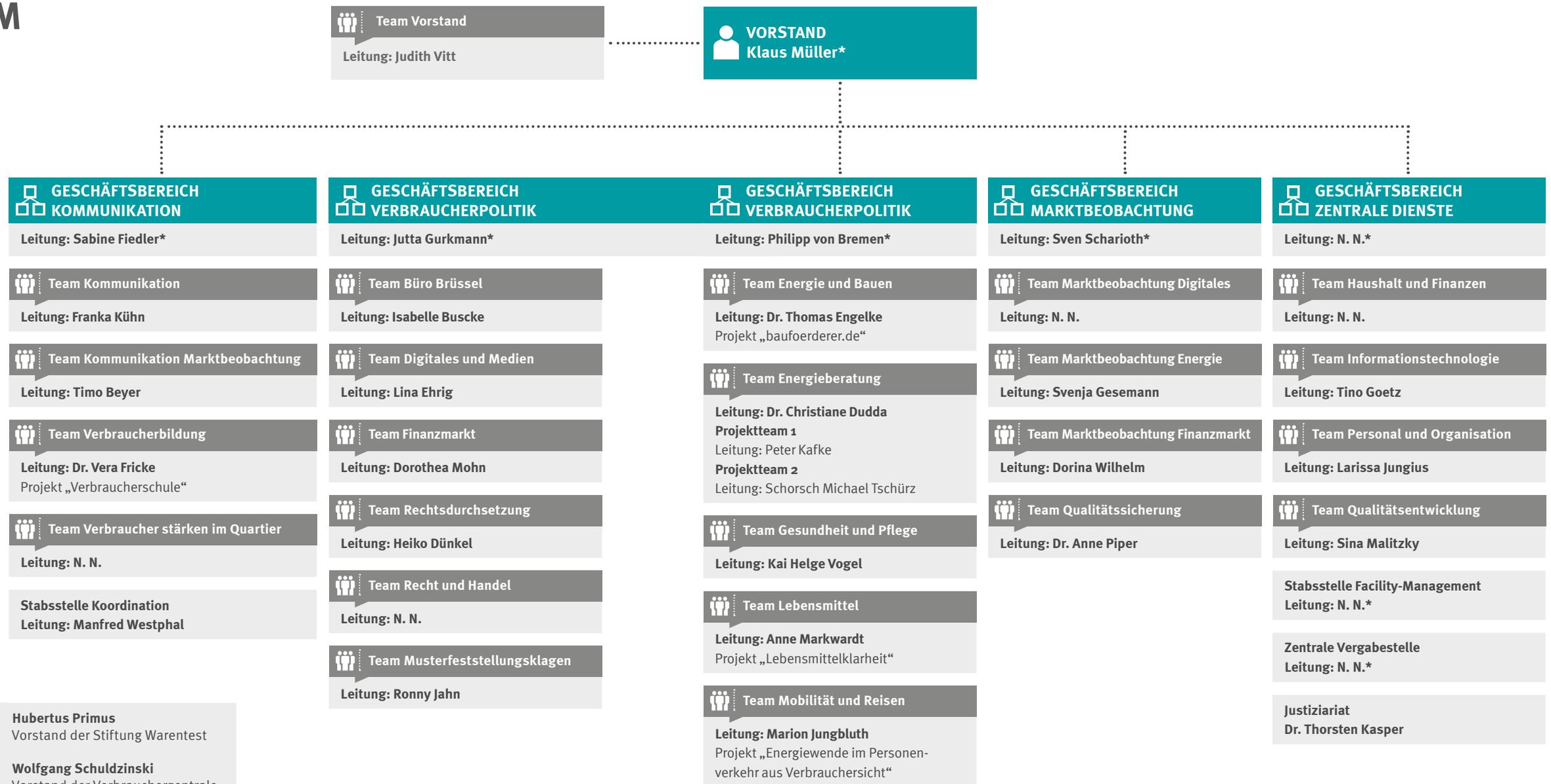
- Policy Committee Food
- Policy Committee Information Society
- Policy Committee Financial Services
- Trade experts
- Steering Committee

Transparency International Deutschland e. V.

- AG Gesundheit

ORGANIGRAMM

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



VERWALTUNGSRAT
Vorsitz:
Lukas Siebenkotten

- Ulrike von der Lühe**
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V., stellvertretende Vorsitzende des Verwaltungsrats
- Florian Becker**
Geschäftsführer des Bauherren-Schutzbund e. V.
- Stefan Bock**
Vorstand der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.
- Hubertus Primus**
Vorstand der Stiftung Warentest
- Wolfgang Schuldzinski**
Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
- Angelika Wollgarten**
Bundesvorsitzende des VerbraucherService im KDFB e. V.
- Marion Zinkeler**
Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern e. V.

* Mitglieder der Geschäftsleitung

MEDIENSERVICE

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



Aktuelle Meldungen, Hintergrundinformationen und Anmeldung zu den Newslettern auf: www.vzbv.de

Mehr über die Arbeit des vzbv sowie die aktuellen Broschüren auf: www.vzbv.de/ueber-uns

PRESESTELLE

Service für Journalistinnen und Journalisten

Leiterin Team Kommunikation und Pressesprecherin: Franka Kühn

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

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

DER VZBV AUF TWITTER



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des vzbv auf Twitter abonnieren:
www.twitter.com/vzbv/lists/vzbv-mitarbeiter-innen

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
 Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin
 Tel. (030) 258 00-0
 Fax (030) 258 00-518
 Info@vzbv.de
www.vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.

Redaktion und Text:

Thomas Räuchle,
 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Konzeption und Gestaltung:

bplused agenturgruppe GmbH
www.bplused.de

Illustrationen und Infografiken:

bplused agenturgruppe GmbH
www.bplused.de

Lektorat:

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

Druck:

Buch- und Offsetdruckerei Häuser KG
www.haeuserkg.de

Redaktionsschluss:

Mai 2020

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
 © 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Bildnachweis Titel, Kapiteleinsteige und Grafiken:

Titel, Seite 13: shutterstock, Urheber: Cienpies Design
 Seite 6, 10, 31: shutterstock, Urheber: Rostik Solonenko
 Seite 6, 11, 13, 16, 17, 39, 57, 72: shutterstock, Urheber: Chinch
 Seite 6, 12, 62: shutterstock, Urheber: MicroOne
 Seite 6, 28, 44, 46, 67: shutterstock, Urheber: Nina Puankova
 Seite 6, 35: Freepik, Urheber: brgfx
 Seite 6, 49: shutterstock, Urheber: Stmool
 Seite 6, 52: shutterstock, Urheber: Dukesn
 Seite 6, 58: shutterstock, Urheber: Tatiana Gulyaeva
 Seite 13: Freepik, Urheber: makyzz
 Seite 46: shutterstock, Urheber: Viktoria Kurpas
 Seite 60: shutterstock, Urheber: Kit8.net

Fotonachweis Porträts und weitere Bilder:

Seite 4: Deutscher Mieterbund, Urheber: Markus Wächter
 Seite 8: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 16: Verbraucherzentrale Brandenburg, Urheber: Thomas Ecke
 Seite 17: Verbraucherzentrale Hessen
 Seite 19: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 22: vzbv, Urheber: Rainer Christian Kurzeder
 Seite 24: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 25: BEUC, Urheber: Pablo Garrigos
 Seite 26: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 29: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 32: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 34: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 36: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 40: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 48: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 50: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 53: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 57: vzbv, Energieberatung der Verbraucherzentrale
 Seite 59: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 61: PRO BAHN, Urheber: Birgit Schmitt-Janßen
 Seite 63: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 65: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 68: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 71: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 84: vzbv, Urheber: Gert Baumbach



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband