

**GEMEINSAM
DURCH DIE
ENERGIEKRISE**



verbraucherzentrale
Bundesverband

JAHRESBERICHT 2022

DIE STIMME DER VERBRAUCHER:INNEN

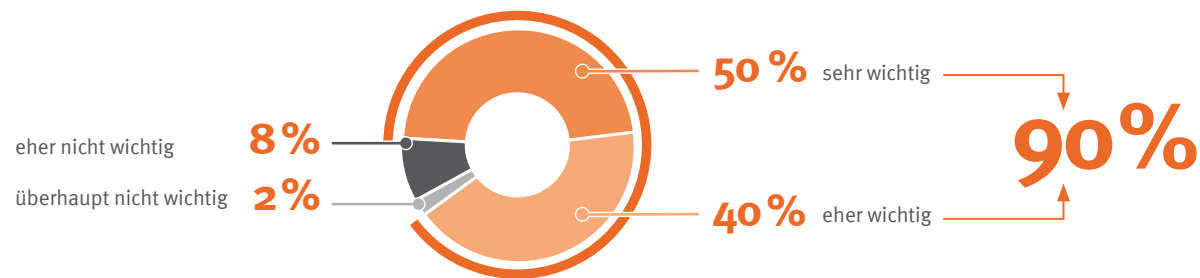
Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucher:innen in Deutschland – unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen. Der Verband setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschaft und Wirtschaft ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher:innen im Mittelpunkt stehen. Der vzbv vertritt die Interessen der Verbraucher:innen gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht

ein. Mit der Marktbeobachtung macht der Verband Fehlentwicklungen auf Märkten sichtbar und bindet Verbraucher:innen direkt ein.

Der vzbv wurde im Jahr 2000 gegründet und bündelt als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 29 weiterer verbraucherpolitischer Verbände die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz.

Verbraucherschutz schafft Sicherheit

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



Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (August 2022) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren.¹

WAS SIND DIE ZIELE DES VZBV?

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

WIE ARBEITET DER VZBV?

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

GEMEINSAM DURCH DIE ENERGIEKRISE

Das vergangene Jahr war vom Angriffskrieg Russlands auf die Ukraine gezeichnet. Das Leid der Millionen vom Krieg Betroffenen hat viele Menschen in Deutschland bewegt. Hierzulande haben die massiven Preissteigerungen infolge des Krieges schwere Konsequenzen für die Verbraucher:innen nach sich gezogen und tun dies weiterhin. Deshalb hat der vzbv von Anfang an und auch im weiteren Krisenverlauf von der Bundesregierung zielgenaue, wirksame Maßnahmen gefordert, um die Verbraucher:innen zu unterstützen. Die Verbraucherzentralen stehen den Menschen beratend und informierend zur Seite. Die Energieberatung war im vergangenen Jahr besonders stark gefordert. Nach monatelangem Ringen hat die Bundesregierung mehrere, finanzstarke Entlastungspakete auf den Weg gebracht, um den Menschen zu helfen. Der vzbv hat die Maßnahmen begrüßt, fordert aber mit Blick auf die anhaltende Krise, die Preisentwicklung eng zu beobachten. Die Bundesregierung muss ihr Versprechen halten, dass niemand alleine durch die Krise gehen muss.



„Verbraucherschutz ist eine Gemeinschaftsaufgabe. In der Krise sind wir als Verband noch enger zusammengerückt, um die Verbraucher:innen bestmöglich zu unterstützen.“

Wolfgang Schuldzinski
Vorsitzender des Verwaltungsrats des
Verbraucherzentrale Bundesverbands

Videostatement



Liebe Leser:innen,

der Angriffskrieg Russlands gegen die Ukraine und die darauffolgende Energiekrise haben den Alltag der Verbraucher:innen im vergangenen Jahr wesentlich geprägt. Während im Frühjahr vor allem Energie teurer wurde, stiegen die Preise übers Jahr in nahezu allen Lebensbereichen. Für viele Menschen war und ist es ein Kraftakt, die Preissteigerungen zu schultern.

Gemeinsam durch die Energiekrise

Die Krise hat einmal mehr gezeigt, dass Verbraucherschutz eine Gemeinschaftsaufgabe ist. Als Verbandsfamilie haben wir unser Wissen stärker gebündelt und unser Angebot erweitert, um die Menschen bestmöglich zu unterstützen.

Der vzbv hat von Anfang an zielgerichtete Entlastungsmaßnahmen für Verbraucher:innen gefordert. Einige wichtige hat die Bundesregierung auf den Weg gebracht und auf Drängen der Verbraucherverbände an entscheidenden Stellen nachjustiert.

Die 16 Verbraucherzentralen sowie die Mitgliedsverbände stehen den Verbraucher:innen durch Beratung und Information zur Seite. Insbesondere die

Energieberater:innen waren 2022 im Dauereinsatz. Auch im vergangenen Jahr haben die Gremien des Verbandes intensiv zusammengearbeitet – immer mit dem Ziel, die Interessen der Verbraucher:innen bestmöglich zu vertreten.

Verbraucherschutz hat Priorität

Verbraucherschutz hat auch und besonders in Krisenzeiten Priorität. Es ist gut, dass Ramona Pop seit ihrem Antritt im Sommer 2022 die Verbraucher:innen gegenüber Politik und Wirtschaft mit starker Stimme vertritt. Von Anfang an hat sie wichtige verbraucherpolitische Vorhaben in der Krise adressiert und umgesetzt. Besonders in diesen außergewöhnlichen Zeiten sind wir dankbar für die gute Zusammenarbeit mit unserem Zuwendungsgeber, dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

Ich wünsche Ihnen eine gute Lektüre unseres Jahresberichts.

Wolfgang Schuldzinski



INTERVIEW	6	GASTBEITRAG	42
mit Ramona Pop, Vorstandin des vzbv		von Rebecca Peters, Bundesvorsitzende des Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Clubs (ADFC)	
IM FOKUS: ENERGIEKRISE	9	Projekt „Lebensmittelklarheit“	55
DER VZBV IN ZAHLEN 2022	12	Projekt „Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten“	63
DIE VERBRAUCHERZENTRALEN	14	Projekt „Verbraucherchecker“ und Projekt „Verbraucherschule“	68
GASTBEITRAG	18	DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ	69
von Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg		QUALITÄTSENTWICKLUNG/FORTBILDUNGEN	70
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	19	RECHENSCHAFTSBERICHT	71
VERBRAUCHERRÜCKBLICK 2022	20	Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2022	72
MEILENSTEINE IM JAHR 2022	22	Mitglieder und Mitgliedschaften	74
AUS DEN GESCHÄFTSBEREICHEN	24	Organigramm	80
Projekt „Energiewende im Personenverkehr aus Verbrauchersicht“ und Projekt „Was kostet es wirklich?“	41	KONTAKT UND INFORMATIONSMANGEBOTE	82
		IMPRESSUM	83



Ramona Pop
Vorständin des vzbv

 @RamonaPop

” **VERBRAUCHERSCHUTZ
IST WICHTIGER DENN JE.** “

Frau Pop, Ihr Start als vzbv-Vorständin am 4. Juli 2022 fiel mitten in die Energiekrise. Wie hat das Thema Ihre Arbeit im vergangenen Jahr geprägt?

2022 war für viele Verbraucher:innen kein einfaches Jahr. Mit der Energiepreiskrise erleben wir die größte Verbraucherkrise seit Jahrzehnten. Die Preiskrise trifft jeden und jede. In die Beratungsstellen kommen Menschen mit großen Sorgen und Verunsicherung. Um in dieser Krise zu helfen, haben wir unsere Arbeit im Verbraucherzentrale Bundesverband gemeinsam mit den Verbraucherzentralen ausgebaut und verstärkt. Die Krise wirkt sich ja auf viele Lebensbereiche aus, ich denke da etwa neben den exorbitant gestiegenen Energiepreisen an die gestiegenen Zusatzbeiträge bei den Krankenkassen oder die drastischen Preissteigerungen bei Lebensmitteln. In der Krise zeigt sich: Verbraucherschutz ist wichtiger denn je.

Wo waren die Sorgen der Menschen am größten?

Natürlich waren die steigenden Energiepreise für viele Menschen eine schwere Last. 2022 haben wir etwa gesehen, dass sich die Beschwerdezahlen zum Thema Strom im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt und beim Thema Gas sogar mehr als vervierfacht haben.

Die Energiekrise hat die Menschen vor zahlreiche Probleme gestellt. Los ging es schon im Herbst 2021 mit dann bereits stark steigenden Preisen für Energie, und mit Kündigungen von Energieversorgern von heute auf morgen ging es leider weiter. Mit dem russischen Angriffskrieg auf die Ukraine wurde plötzlich auch die Versorgungssicherheit ein Thema. Zudem wurden dann die allgemeinen Preissteigerungen für viele Menschen eine große Belastung. Die hohe Inflation ist für etwa ein Drittel der Menschen in Deutschland kaum zu stemmen.

Hat die Bundesregierung die Menschen in der Krise gut unterstützt?

Die Ampel-Koalition hat viel Geld in die Hand genommen, um die Menschen in der Krise zu unterstützen. Darauf haben wir von Beginn der Krise an hingewirkt. Das ist gut und notwendig. Aber der Weg zu den Entlastungspaketen war lang und mit vielen Unsicherheiten verbunden. Erst wurde die Gasumlage diskutiert, dann wieder fallengelassen – zu Recht. Bis die Preisbremsen endlich beschlossen wurden, gingen weitere Monate ins Land. Das alles hat viele Verbraucher:innen verunsichert.

Die Preisbremsen und Entlastungspakete sind ein gewaltiges Paket. Aber am Ende wurde hier eben mit der Gießkanne verteilt. Dabei wäre es dringend nötig, diejenigen zu unterstützen, die ein geringes Einkommen haben und für die jede Preissteigerung ein Loch in die ohnehin knappe Haushaltskasse reißt. Wir brauchen deshalb in Deutschland dringend einen direkten Auszahlungsweg für staatliche Hilfen. Ich erwarte hier im laufenden Jahr einen Vorschlag der Bundesregierung. Wir müssen doch aus dieser Krise lernen.

Was tut der vzbv in der Krise für die Verbraucher:innen?

Für uns als Verbraucherschützer:innen ist klar: Die Politik muss die Verbraucher:innen so lange unterstützen, wie die Krise dauert. Das gilt insbesondere für diejenigen, die ohnehin finanziell mit dem Rücken zur Wand stehen. Für eine gezielte Entlastung in der Krise haben wir uns starkgemacht und werden das weiter tun. Die Politik hat einiges davon aufgenommen, zum Beispiel einen Heizkostenzuschuss gewährt und diesen dann auch nochmal erhöht. Als Verbraucherschützer:innen haben wir auch sehr genau einen Markt beobachtet, der außer Rand und Band war. Wir sind gegen Wildwest-Methoden und Abzocke auf dem Energiemarkt auch rechtlich vorgegangen, denn nicht wenige Anbieter haben versucht, rechtswidrig Preiserhöhungen durchzusetzen. Bis Ende Januar 2023 haben wir 17 Klagen und drei Musterfeststellungsklagen im Energiesektor eingeleitet.

Auch die Verbraucherzentralen mahnen ab und klagen. Wer sich in der Krise unrechtmäßig bereichert, muss nicht nur moralisch, sondern auch rechtlich die Konsequenzen zu spüren bekommen.

Was sollte mit Zufallsgewinnen geschehen, die Unternehmen in der Krise machen?

Es ist unhaltbar, dass Unternehmen in der Energiekrise Mehrgewinne als in normalen Zeiten machen, während viele Menschen in diesen Tagen jeden Cent dreimal umdrehen müssen. Die Politik muss Zufallsgewinne konsequent abschöpfen und an die Verbraucher:innen zurückerstatten. Die EU-Kommission hat hierfür eine Besteuerung von 33 Prozent vorgeschlagen. Da es sich um Zufallsgewinne handelt, ist aus unserer Sicht auch das Doppelte, also 66 Prozent, angemessen.

Welche Rolle hat das Thema Energiesparen in 2022 gespielt?

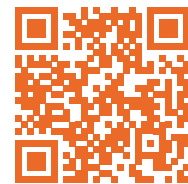
Energiesparen ist eine Frage der Solidarität und zwar für alle – für die Unternehmen, den öffentlichen Sektor und für die Verbraucher:innen. Aber natürlich ist es auch wichtig, um den eigenen Geldbeutel zu schonen. Die Verbraucherzentralen haben den Menschen mit Tipps und Informationen zur Seite gestanden und dafür auch neue, insbesondere digitale Angebote geschaffen. Klar ist aber auch: Nicht alle Menschen können zusätzlich Energie sparen, denn viele haben schon vor der Krise nur das Nötigste verbraucht.

Wie geht es 2023 weiter? Was erwarten Sie von der Bundesregierung?

Wie lange die Krise dauert, kann niemand sicher sagen. Der nächste Winter kommt bestimmt. Deshalb muss die Bundesregierung nach Auslaufen der Preisbremsen weitere Entlastungen vorbereiten – gezielt für diejenigen, die Hilfe am dringendsten brauchen. Stichwort Direktzahlungen.

Was wir 2022 gesehen haben, ist, dass andere Themenbereiche in den Hintergrund rücken, weil die Politik im Krisenmodus arbeitet. Dennoch dürfen andere

Themen und Herausforderungen nicht von der politischen Agenda verschwinden. Wir erwarten, dass die Ampel-Koalition ihre zahlreichen verbraucherpolitischen Versprechen aus dem Koalitionsvertrag einlöst. Dazu gehört zum Beispiel die verbraucherfreundliche Energiewende und die Verkehrswende, die ja eng miteinander verbunden sind. Der Dauerstreit um das 49-Euro-Ticket ist kein Ruhmesblatt. Wir brauchen auch schnelle Antworten bei der privaten Altersvorsorge und Regelungen für eine gesündere Ernährung. Alles Themen, wo wir keine Zeit verlieren sollten. Die Maßnahmen für einen besseren Verbraucherschutz müssen so ausgerichtet sein, dass sie den Verbraucheralltag besser und gerechter machen.

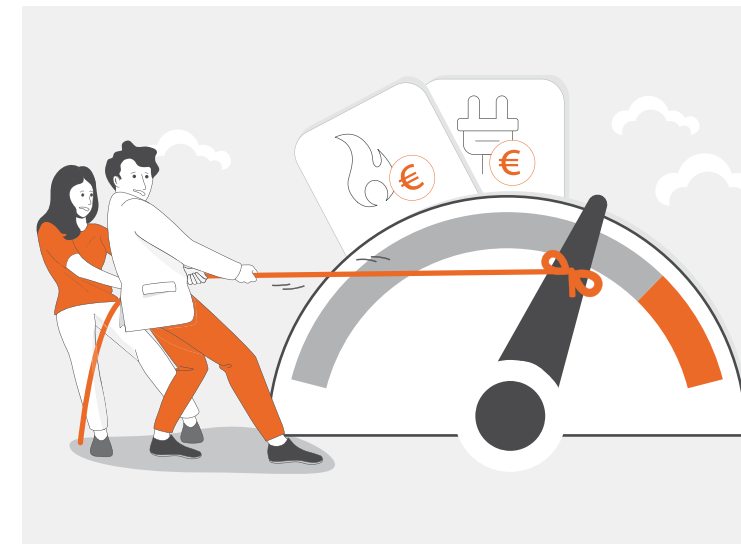


vzbv-Vorständin
Ramona Pop
im Videointerview

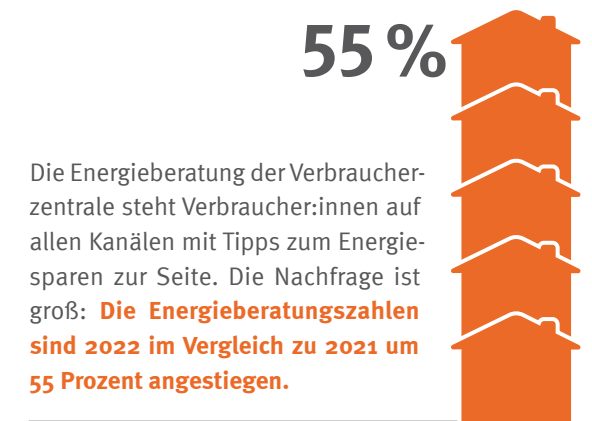
GEMEINSAM DURCH DIE ENERGIEKRISE

Die Energiekrise hat den Alltag der Verbraucher:innen 2022 und damit auch die Arbeit des vzbv geprägt. Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen steht der vzbv in der Krise eng an der Seite der Menschen: durch Beratung, Information und Interessenvertretung.

Mit einer gemeinsamen Kampagne haben der vzbv und die Verbraucherzentralen auf die Informations- und Beratungsangebote der Verbandsfamilie in der Krise aufmerksam gemacht.



Quelle: Verbraucherzentrale



Die Gesamtzahl der Beschwerden von Verbraucher:innen im Strom- und Gasbereich hat sich 2022 verdreifacht.

! WOFÜR SICH DER VZBV STARKGEMACHT HAT

- **Verbraucher:innen wirksam unterstützen:** Die Bundesregierung hat drei Entlastungspakete und die Energiepreisbremsen auf den Weg gebracht.
- **Heizkostenzuschuss erhöhen:** Zu Krisenbeginn kritisierte der vzbv den geplanten Heizkostenzuschuss als deutlich zu niedrig. Die Bundesregierung besserte nach.
- **Gasumlage fallen lassen:** Über den Sommer diskutierte die Bundesregierung die Einführung einer Gasumlage, mit der Gasimportunternehmen für den hohen Gaspreis Kompensationen erhalten sollten. Nachdem bekannt wurde, dass auch Unternehmen ohne wirtschaftliche Schwierigkeiten von der Umlage profitieren sollten, wurde die Umlage vielseitig kritisiert, auch vom vzbv. Die Bundesregierung zog die Umlage schließlich zurück.
- **Unterstützung auch für Öl-, Pellet- und Flüssiggasnutzer:innen:** Finanzieller Ausgleich war zunächst nur für Gas-, Fernwärme- und Stromkund:innen geplant. Der vzbv kritisierte die Ungleichbehandlung und forderte, auch Haushalte, die mit Öl, Pellets und Flüssiggas heizen, zu unterstützen. Die Bundesregierung besserte nach.
- **Energiesperren verhindern:** Niemand sollte frieren oder im Dunkeln sitzen müssen, weil er:sie die Energierechnung nicht mehr bezahlen kann. Daher hat der vzbv ein Moratorium für Energiesperren gefordert. Die Sperren können inzwischen besser verhindert werden, so wurden etwa die Antragsfristen für Betroffene verlängert.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

- Politik muss Verbraucher:innen so lange unterstützen, wie die Krise dauert
- Schaffung eines direkten Auszahlungsmechanismus, um Verbraucher:innen gezielt zu entlasten
- Rechtliche Schritte gegen Energieanbieter, die die Krise ausnutzen
- Verbesserung der Energieeffizienz, unter anderem durch energetische Sanierungen
- Unterstützung der Verbraucher:innen bei Umstieg von Gas und Öl auf erneuerbare Energien

@ www.vzbv.de/energiekrise



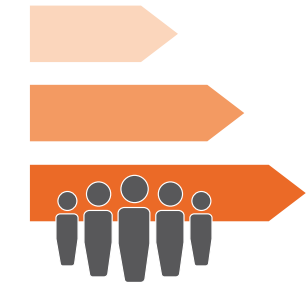
Quelle: vzbv/Pink Pepper Studios

Energiemarkt fest im Blick

Die Verunsicherung der Verbraucher:innen ist auch in den Verbraucherzentralen spürbar. Die Zahl der Beschwerden über Preiserhöhungen und Beitragssteigerungen bei Strom und Gas stieg 2022 im Vergleich zum Vorjahr deutlich an. Der vzbv hat die Lage der Verbraucher:innen am Energiemarkt seit der Energiekrise besonders im Blick: von der Untersuchung fragwürdigen Anbieterverhaltens über Analysen von intransparenten Preiserhöhungen bei Strom, Gas und Fernwärme bis hin zur Durchführung von Marktchecks mit Vergleichen von Grundversorgungs-, Ersatzversorgungs- und wettbewerblichen Tarifen. 2023 wird insbesondere die Umsetzung der Entlastungsmaßnahmen im Fokus der Marktbeobachtung stehen. Auf der Grundlage der identifizierten Missstände und konkreten Verstöße prüft der vzbv fortlaufend juristische Schritte, informiert die Aufsichtsbehörden und adressiert die Missstände gegenüber der Politik.



Videostatement mit
Sven Scharloth,
Geschäftsbereichsleiter
Marktbeobachtung beim vzbv



Energiesparen als gesamtgesellschaftliche Aufgabe

Energiesparen ist das Gebot der Stunde. Damit genügend Gas zur Verfügung steht, müssen alle sparen: Industrie, Unternehmen, die öffentliche Hand und Verbraucher:innen. Der vzbv hat sich mit verschiedenen Maßnahmen an der Energiesparkampagne des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz beteiligt. Mit Blick auf die Versorgungssicherheit im Winter 2023/2024 muss weiterhin Energie gespart werden. Zudem muss der Energieverbrauch insgesamt sinken, um die Klimaziele zu erreichen und Kosten für Energie dauerhaft bezahlbar zu halten.

@ www.energiewechsel.de/KAENEF/Navigation/DE/Home/home.html

DER VZBV IN ZAHLEN 2022

Ausgewertete Verbraucheranfragen
und -beschwerden

597.128

RECHTSDURCHSETZUNG/ MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN

Klagen **111**

Abmahnungen **240**

Musterfest-
stellungsklagen **4**

65

Ausgezeichnete
Verbraucherschulen



Pressekonferenzen
und -gespräche **3**



MITARBEITER:INNEN IN BERLIN-KREUZBERG

161 Institutionell

In Projekten **67**

14 Studentische
Aushilfen

Auszubildende **4**



4

Mitarbeiter:innen
unter einem Dach
mit dem europäischen
Verbraucherverband
BEUC in Brüssel



Höhe institutioneller Haushalt:

21,8 Mio. Euro

MITGLIEDER

Verbraucherzentralen **16**

27* Verbände

Fördermitglieder **9**

Anzahl
begleitete
Lobbyprozesse
(ca.)

130

* Im Jahr 2023 kamen zwei weitere Mitglieder hinzu. Eine Übersicht über alle aktuellen Mitglieder findet sich auf Seite 74.



Tweets

1.927

Twitter-Follower

22.962

Teilnehmende
bei (digitalen)
Veranstaltungen

2.632

Erwähnungen
in den Medien

46.790

8 GEFÖRDERTE DRITTMITTELPROJEKTE

Verbraucher stärken im Quartier	Verbraucherchecker	Verbraucherschule	Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheits- angeboten
Energieeffizienter Personenverkehr	Lebensmittelklarheit	Energieberatung der Verbraucherzentrale	Was kostet es wirklich?

DIE VERBRAUCHER-ZENTRALEN

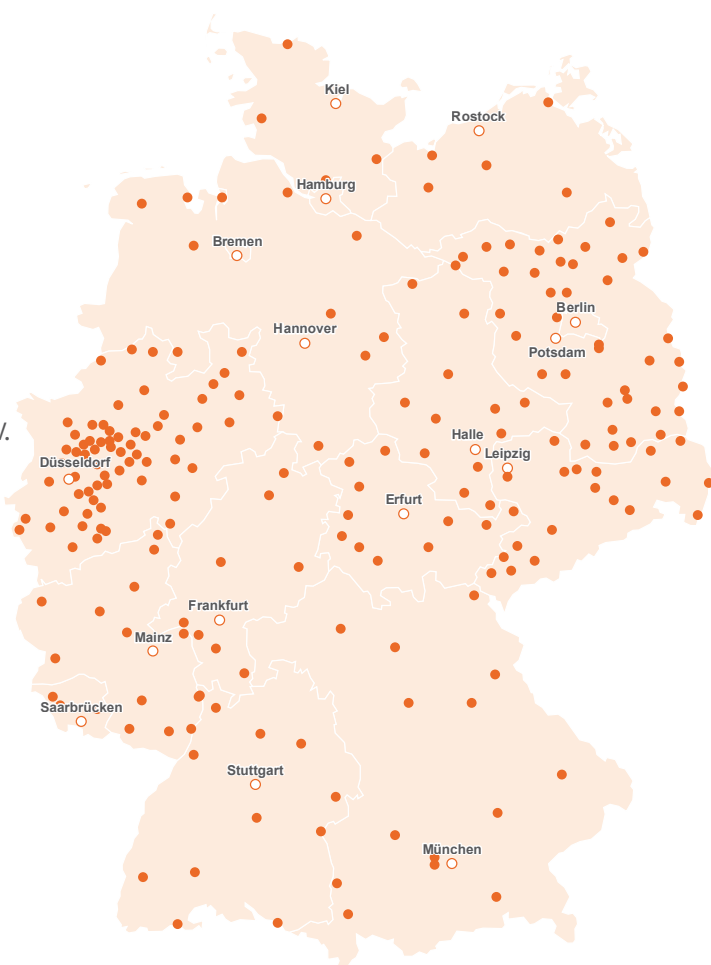
Die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer sind mit rund 200 Beratungsstellen bundesweit zu erreichen. Verbraucher:innen bekommen hier aktuelle, verlässliche Informationen und unabhängige Bera-

tung. Alle Verbraucherzentralen mit ihren etwa 2.000 Mitarbeiter:innen sind Mitglied im Verbraucherzentrale Bundesverband.

i DIE ERSTE VERBRAUCHERZENTRALE WURDE 1953 GEGRÜNDET

Verbraucherzentralen der Bundesländer:

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



Quelle: Highcharts.com © Natural Earth

Legende

- Landesgeschäftsstelle
- Beratungsstelle

! WAS DIE VERBRAUCHER-ZENTRALEN TUN:

- Verfolgung von Rechtsverstößen (etwa durch irreführende Werbung oder unzulässige Vertragsklauseln) durch Abmahnungen und Klagen
- Vertretung von Verbraucherinteressen auf kommunaler und landespolitischer Ebene
- Information von Medien und Öffentlichkeit über wichtige Verbraucherthemen
- Durchführung verbraucherrelevanter Aktionen, Projekte und Ausstellungen
- Zusammenarbeit mit Schulen und Einrichtungen der Jugend- und Erwachsenenbildung

Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen

Die 16 Verbraucherzentralen haben im Jahr 2022 insgesamt 516 Abmahnungen ausgesprochen sowie in 148 Fällen Klage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden, die in den Verbraucherzentralen ankommen.

Im Jahr 2022 haben die Verbraucherzentralen im Energiebereich 49 Abmahnungen ausgesprochen – fast doppelt so viele wie im Vorjahr (2021: 25 Abmahnungen im Energiebereich).

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

www.verbraucherzentrale.de

Probleme mit Produkten oder Anbietern melden

Wenn Verbraucher:innen negative Erfahrungen mit einem Anbieter oder einem Produkt gemacht haben, können sie Beschwerde auf verbraucherzentrale.de einreichen. Die Beschwerde wird dann an die zuständige Verbraucherzentrale weitergeleitet, die den Verbraucher:innen dabei helfen kann, eine Lösung für das Problem zu finden. Außerdem fließt die Beschwerde in die Marktbeobachtung des vzbv ein und trägt so dazu bei, dass der vzbv frühzeitig Probleme und Missstände aufdecken kann.

www.verbraucherzentrale.de/beschwerde

DIE VERBRAUCHER- ZENTRALEN 2022



Verbraucherverbände gehen gegen Mängel bei Online-Kündigung vor

Seit 1. Juli 2022 müssen Unternehmen einen digitalen Kündigungsbutton anbieten. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen und weiterer Verbraucherverbände zeigte, dass es dabei gravierende Mängel gibt. Die Verbraucherverbände mahnten deshalb 152 Unternehmen ab: Mehr als die Hälfte von ihnen zeigte sich einsichtig und unterschrieb die geforderte Unterlassungserklärung. Die Verbraucherverbände werden die angestoßenen Verfahren weiter vorantreiben und die Webseiten weiterer Unternehmen prüfen.

@ www.vzbv.de/meldungen/online-kuendigung-mit-huerden



Servicehotline Energierecht

Die Energiekrise hat im Jahr 2022 zu einer enorm erhöhten Beratungsnachfrage im Bereich Energierecht geführt. Der turbulente Energiemarkt, die Preiserhöhungen, Kündigungen, Einstellungen der Belieferung und die Entlastungsmaßnahmen warfen bei den Verbraucher:innen viele Fragen auf. Deshalb hat die Verbraucherzentrale Berlin die Servicehotline Energierecht ins Leben gerufen, unter der eine kostenlose Kurzberatung angeboten wird.

@ www.verbraucherzentrale-berlin.de/beratung-be/telefonisch



„Mach den Zähler-Check“ – für mehr Transparenz bei steigenden Energiepreisen

Bei steigenden Energiepreisen ist es wichtig, genau hinzuschauen. Für mehr Transparenz können Verbraucher:innen sorgen, indem sie am Stichtag einer Preiserhöhung die Zählerstände dokumentieren und dem Versorger mitteilen. Zudem lassen sich die zu erwartenden Kosten durch regelmäßiges Ablesen des Zählers besser vorhersehen. Um darauf aufmerksam zu machen, hat die Verbraucherzentrale Hessen im September 2022 die Aufklärungskampagne „Mach den Zähler-Check“ gestartet.

@ www.verbraucherzentrale-hessen.de/zaehler-check



Mit künstlicher Intelligenz gegen Online-Abzocke

Der Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale NRW prüft mit einer künstlichen Intelligenz die Webseiten von Onlineshops. Verbraucher:innen können die URL des gewünschten Shops eingeben und erhalten eine Einschätzung, ob es sich um eine gefälschte Internet-Verkaufsplattform handelt. Mehr als 120.000 Onlineshops sind in der Datenbank – gut 27.000 davon sind Fakeshops. Etwa 2.500 Verbraucher:innen nutzen den Service – täglich.

@ www.fakeshop-finder.de



Selbstbestimmt – die Online-Vorsorgedokumente der Verbraucherzentralen

Schnell, kostenfrei und bequem von zu Hause eine individuelle Patientenverfügung erstellen – das geht seit November 2021 mit der Online-Patientenverfügung der Verbraucherzentralen. Aufgrund der großen Nachfrage bieten die Verbraucherzentralen seit September 2022 zusätzlich eine Online-Vorsorgevollmacht und -Betreuungsverfügung an. Grundlage dafür sind die Formulare, die das Bundesministerium der Justiz entwickelt hat.

@ www.verbraucherzentrale.de/selbstbestimmt



Jedes Lebensmittel zählt – gemeinsam weniger wegwerfen

Mit der Kampagne „Jedes Lebensmittel zählt“ fördert die Verbraucherzentrale Niedersachsen seit 2022 einen wertschätzenden Umgang mit Lebensmitteln. Praktische Tipps für den Alltag, Workshops und Veranstaltungen sollen Verbraucher:innen bestärken, weniger Lebensmittel wegzuworfen. Das Projekt wird gefördert vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

@ www.jedes-lebensmittel-zaehlt.de



Reparaturbonus 2.0

Damit sich Reparaturen für Verbraucher:innen auszahlen, hat das Land Thüringen in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Thüringen 2021 einen Bonus für die

Reparatur von Elektrogeräten eingeführt. Auch 2022 nutzten viele Verbraucher:innen das Angebot, eine Förderung für Reparaturen etwa von Handys, Kaffeeautomaten oder Waschmaschinen zu beantragen. Bis zu 50 Prozent der Kosten können erstattet werden. Die maximale Fördersumme pro Antragsteller:in beträgt 100 Euro. Aufgrund der großen Nachfrage soll das Projekt 2023 fortgesetzt werden.

@ www.reparaturbonus-thueringen.de



Digitale Helfer ohne Sprachbarrieren

In der Grenzstadt Frankfurt (Oder) entwickelt ein multikulturelles Team der Verbraucherzentrale Brandenburg Texte, Videos und digitale Anwendungen für geflüchtete Menschen und Migrant:innen aus Mittel- und Osteuropa. Die ukrainisch-, polnisch- und russischsprachigen Verbraucherhilfen entstehen als Teil des neuen Bundesprojektes „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“.

@ www.verbraucherzentrale.de/digi-tools



„DIE ENERGIEKRISE HAT UNSERE ARBEIT IM VERGANGENEN JAHR GEPRÄGT.“

Gastbeitrag von Michael Knobloch
Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg

Der Beginn des russischen Angriffskriegs gegen die Ukraine am 24. Februar 2022 markierte einen tiefgreifenden Einschnitt mit furchtbaren Auswirkungen vor allem auf die Menschen in den Kriegsgebieten. Die folgende Energiekrise hat unsere Arbeit im vergangenen Jahr wesentlich geprägt. In Hamburg hatten sich zum Jahresende die Abschlagszahlungen im Bereich der Fernwärme in Einzelfällen vervierfacht; beim Gas teilweise verfünffacht.

Sind die Preisänderungen rechtmäßig? Darf mir mein Energieversorger kündigen? In einer Situation großer Unsicherheit stand die Verbraucherzentrale Hamburg vielen Betroffenen zur Seite. Neben der persönlichen energierechtlichen Beratung wurde eine zusätzliche Hotline zu Fragen des Energierechts eingerichtet, um der hohen Nachfrage gerecht zu werden. Gemeinsam mit zwei Hamburger Mietervereinen hat die Verbraucherzentrale zügig ein kostenloses Angebot zur Prüfung von Energie- und Nebenkostenabrechnungen auf den Weg gebracht. Besonders gefragt waren auch unsere ebenfalls kostenlosen Energieeinsparberatungen. Unsere Beratungen zeigten, dass es große Defizite hinsichtlich der Transparenz und der Kontrollmöglichkeiten von Energieversorgungsunternehmen sowie im Bereich der Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten gibt. Dies sind Probleme, die wir zusammen mit dem vzbv weiter angehen müssen.

Das Krisenjahr 2022 verdeutlichte einmal mehr, wie wichtig eine schnelle Reaktion auf sich ändernde Gegebenheiten für die Arbeit der Verbraucherzentralen ist. Das gilt auch für den Kontakt mit den Ratsuchenden. Hier konnten wir ein umfassendes Digitalisierungsprojekt umsetzen. Ob Online-Vorträge, Videoberatungen, Terminvergabe im Internet oder die Möglichkeit, Unterlagen digital und geschützt weiterzugeben – die Verbraucherzentrale Hamburg ist für die Zukunft gut aufgestellt.

Die Verbraucherzentrale Hamburg bietet Informationen, Beratung, Vorträge und Publikationen zu (fast) allen Themen des Konsumalltags. Sie unterstützt Ratsuchende bei der Durchsetzung ihrer Interessen und setzt sich öffentlich und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen Verbraucherschutz in der Hansestadt ein.



@ www.vzh.de

QUARTIERSPROJEKT UNTERSTÜTZT VERBRAUCHER:INNEN IN DER ENERGIEKRISE

Die steigenden Preise in vielen Bereichen des täglichen Lebens haben die Arbeit des Projekts „Verbraucher stärken im Quartier“ 2022 geprägt. Das gemeinsame Projekt von vzbv und Verbraucherzentralen unterstützt seit 2017 in Stadtvierteln Menschen, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen – etwa aufgrund ihrer Lebensumstände oder eines geringen Einkommens. Die Energiepreiskrise

trifft viele Quartiersbewohner:innen besonders stark. In zwei Aktionswochen konnten sie sich rund um das Thema „Steigende Energiepreise“ informieren, etwa zu Energieverträgen, Anbieterwechsel oder rechtlichen Fragen. 13 Quartiere beteiligten sich bundesweit mit verschiedenen Aktivitäten – vom Aktions- und Informationsstand über Workshops bis zur Bollerwagen-Tour durch die Nachbarschaft.



Neun Quartiere bundesweit

Seit Anfang 2023 sind neun Quartiere im Projekt vertreten. Sie sind über die gesamte Bundesrepublik verteilt. Themen, die die Menschen hier beschäftigen, können sich häufig und schnell aufgrund verschiedener Einflüsse verändern. Daher werden die Angebote flexibel an die aktuellen Bedarfe der Menschen angepasst. Die Mitarbeiter:innen des Quartiersprojekts treten an verschiedenen Orten mit Verbraucher:innen in Kontakt, beispielsweise während regelmäßiger Sprechstunden oder bei Veranstaltungen in Gemeinde- oder Familienzentren. Bei Bedarf weisen sie den Weg in die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Das Projekt arbeitet eng mit lokalen Kooperationspartnern und Multiplikatoren zusammen. In jedem Bundesland wird bis Ende 2024 für jeweils vier Jahre ein Projekt der dortigen Verbraucherzentrale in jeweils einem ausgesuchten Quartier umgesetzt. Gefördert wird das Modellprogramm als Teil der ressortübergreifenden Strategie „Soziale Stadt – Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ durch das Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

@ www.verbraucherzentrale.de/quartiersprojekt

VERBRAUCHER-RÜCKBLICK 2022

DAS MEINEN VERBRAUCHER:INNEN

Verbraucherschutz hochrelevant für die Menschen

Das sechste Jahr in Folge gibt die große Mehrheit der Verbraucher:innen (90 Prozent) an, dass Verbraucherschutz für ihre persönliche Sicherheit sehr oder eher wichtig ist.

Verbraucher:innen fühlen sich weniger gut geschützt

Immer weniger Menschen sehen ihre Interessen als Verbraucher:innen geschützt. 30 Prozent der Befragten sind unzufrieden mit dem Schutz ihrer Interessen als Verbraucher:innen. 2021 war das nur knapp jede:r Vierte (24 Prozent) und 2020 lediglich gut jede:r Fünfte (21 Prozent).

Interessen bei Strom und Heizung weniger geschützt

Die Energiekrise hat Auswirkungen auf das gefühlte Schutzniveau der Menschen: So sehen immer weniger Verbraucher:innen ihre Interessen im Bereich Strom und Heizung gut geschützt. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich das empfundene Schutzniveau halbiert.

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

Klimaschutz und Nachhaltigkeit weiterhin wichtig

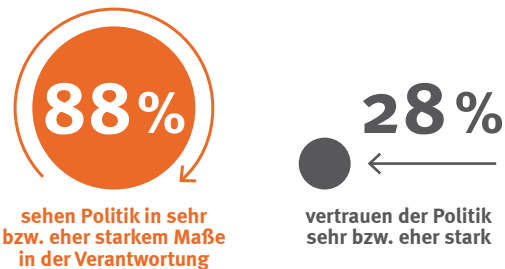
Klimaschutz und Nachhaltigkeit sind den Menschen weiterhin wichtig. 88 Prozent der Verbraucher:innen stimmen der Aussage voll und ganz oder eher zu, dass die Bundesregierung auch mit Blick auf die steigenden Energiepreise den Klimaschutz vorantreiben muss – zum Beispiel durch den Ausbau erneuerbarer Energien.

Verbraucherzentralen vertrauenswürdig

Knapp drei Viertel (73 Prozent) der Menschen vertrauen Verbraucherorganisationen sehr stark oder eher stark. Lediglich bei Familie und Freund:innen ist das Vertrauen beim Thema Verbraucherschutz größer.

Große Verantwortung, wenig Vertrauen in die Politik

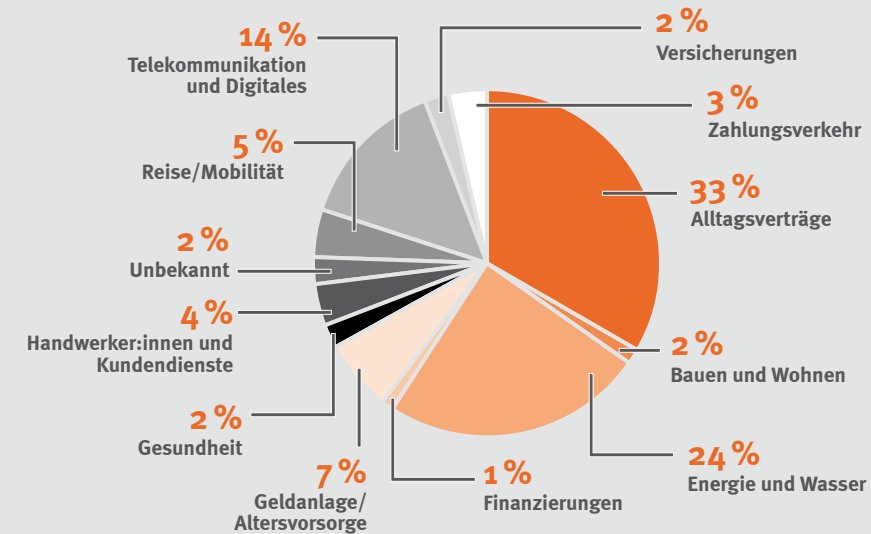
Ein Großteil der Menschen sieht die Politik in der Verantwortung beim Verbraucherschutz. Aber nur 28 Prozent vertrauen ihr beim Schutz der Verbraucherinteressen.



Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (4.–26. August 2022) von forsa im Auftrag des vzbv. Kombinierte Ergebnisse von Frage 1: „Inwieweit ist die Politik Ihrer Meinung nach dafür verantwortlich, die Interessen der Verbraucher:innen in Deutschland zu schützen?“ / Frage 2: „Wie stark vertrauen Sie beim Thema Verbraucherschutz der Politik?“ | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren.¹

VERBRAUCHERBESCHWERDEN 2022

Verteilung der Beschwerden nach Bereichen:

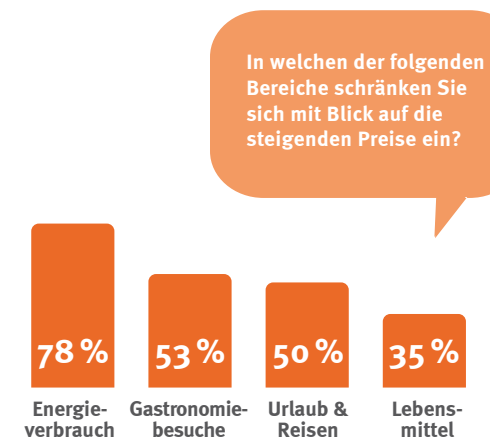


Basis: n = 240.098

Die Summe der Prozentwerte weicht rundungsbedingt von 100 Prozent ab.

Die Verbraucherzentralen sind für Verbraucher:innen bei Problemen mit Produkten oder Anbietern oft die erste Anlaufstelle. Der vzbv wertet diese Anfragen und Beschwerden systematisch aus, um Fehlentwicklungen am Markt frühzeitig zu erkennen. Im Jahr 2022 wurden über 597.000 Vorgänge gezählt. Die Energiekrise zeigt sich deutlich: Insbesondere die Beschwerden zu Strom und Gas haben im Vergleich zum Vorjahr zugenommen. Sie machen gut ein Fünftel (23 Prozent) der Gesamtbeschwerden aus.

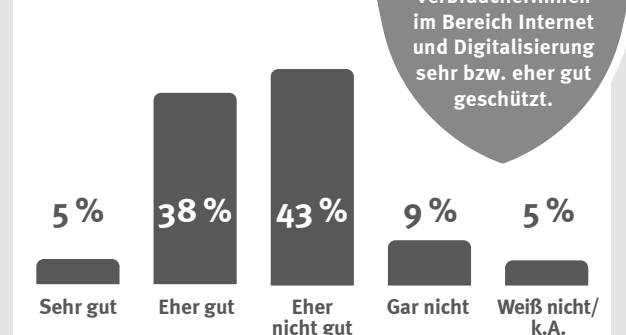
Einschränkung aufgrund steigender Preise



Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (4.–26. August 2022) von forsa im Auftrag des vzbv. Mehrfachnennungen möglich. Auswahl abgebildet. | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren.¹

Dauerbaustelle Digitales

Die Interessen als Verbraucher:innen sind im Bereich Internet und Digitalisierung geschützt ...



Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (4.–26. August 2022) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren.¹

MEILENSTEINE IM JAHR 2022

20. Januar 2022

Klaus Müller verlässt vzbv und wird Präsident der Bundesnetzagentur

Nach acht erfolgreichen Jahren verlässt Klaus Müller als Vorstand den vzbv und wird Präsident der Bundesnetzagentur. Jutta Gurkmann, Geschäftsleiterin Verbraucherpolitik, übernimmt interimswise den Vorstandsposten.



2. März 2022

Neuer Podcast zur Lebensmittelkennzeichnung

Alibi-Zutaten, Kennzeichnungslücken beim Alkohol oder vermeintlich gesündere Zucker-Alternativen: Bei der Lebensmittelkennzeichnung gibt es viele Tücken. Im Podcast „Klar Tisch!“ des Projekts Lebensmittelklarheit geht es um Kennzeichnungspraktiken, aktuelle gesetzliche Regelungen und notwendige Vorgaben für eine klare und verständliche Lebensmittelkennzeichnung.

@ www.lebensmittelklarheit.de/podcast



28. April 2022

EuGH bestätigt weitreichende DSGVO-Klagebefugnis von Verbraucherverbänden

Technologieunternehmen sammeln oft große Datenmengen ihrer Nutzer:innen. Für einige europäische Datenschutzbehörden ist es nicht immer leicht, das zu kontrollieren. Das nagte in der Vergangenheit an der Akzeptanz der Datenschutzgrundverordnung. Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat die Datenschutzklagebefugnis von Verbraucherverbänden im vergangenen Jahr gestärkt. Der Bundesgerichtshof hat dem EuGH nun eine weitere Frage dazu vorgelegt, was den Abschluss des Verfahrens verzögert.

4. Juli 2022

Ramona Pop ist neue vzbv-Vorständin

Seit dem 4. Juli 2022 leitet Ramona Pop den vzbv. Ihr Antritt fiel mitten in die Energiekrise, in der sie sich gegenüber Politik und Wirtschaft entschlossen für Verbraucher:innen einsetzt.



5. Juli 2022

Neue EU-Regeln für digitale Dienste und Plattformen

Anfang Juli 2022 hat das Europäische Parlament den Digital Services Act und den Digital Markets Act verabschiedet. Die Verordnungen machen den Weg frei für mehr Verbraucherschutz auf Online-Plattformen. Nun kommt es darauf an, wie die Regelungen auf nationaler Ebene umgesetzt werden. Dafür sind funktionierende Aufsicht und Durchsetzung der Behörden notwendig.



23. November 2022

vzbv für Verbot von Werbung mit „Klimaneutralität“

Viele Anbieter bewerben ihre Produkte als „klimaneutral“. Der Handel mit Kompensationszertifikaten ist allerdings intransparent. Ein Beispiel dafür ist die Fußball-WM in Katar, die die FIFA als „klimaneutrales Turnier“ bewarb. Der vzbv hat die FIFA deshalb wegen Greenwashing abgemahnt und fordert ein generelles Verbot der Werbung mit Klimaneutralität.



#PORTO

20. Oktober 2022

Mobile Briefmarke darf nicht nur 14 Tage gültig sein

Mobile Briefmarken der Deutschen Post verfallen bisher 14 Tage nach dem Kauf – ohne Erstattung des Kaufpreises. Das Landgericht Köln hat eine entsprechende Klausel in den AGB des Unternehmens nun für unwirksam erklärt. Der vzbv hatte Klage erhoben, weil das kurze Verfalldatum aus seiner Sicht Verbraucher:innen unangemessen benachteiligt. Gegen die Entscheidung hat die Post Berufung eingelegt.

2. Dezember 2022

EU stärkt Verbraucherschutz bei Krediten

Verbraucher:innen sind bei der Aufnahme von Krediten künftig besser geschützt. Die EU hat die Verbraucherkreditrichtlinie so überarbeitet, dass diese endlich auch Kreditarten wie Buy-now-pay-later, Nullprozentfinanzierungen und Kredite unter 200 Euro einschließt. Beim Schutz vor überhöhten Zinsen besteht allerdings weiterhin Handlungsbedarf.



7. Dezember 2022

Jugendbildungsprogramm der Verbraucherchecker gestartet

Was muss man beim Online-Shopping oder in den sozialen Medien beachten? Um diese und weitere Fragen geht es beim neuen bundesweiten, interaktiven Workshop-Programm des vzbv-Projekts Verbraucherchecker. Jugendliche ab 15 Jahren sowie Lernorte können sich kostenfrei für eine Peer-Scout-Ausbildung anmelden und so zu Ansprechpartner:innen in Verbraucherschutzfragen werden.

@ www.verbraucherchecker.de



7. November 2022

Breites Bündnis um Jamie Oliver fordert Schutz von Kindern vor ungesunden Lebensmitteln

In einem Bündnis aus etwa 40 Organisationen um den Starkoch Jamie Oliver hat der vzbv gefordert, Kinder vor Werbung für Lebensmittel mit viel Zucker, Fett und Salz zu schützen. Die Bundesregierung muss ihrem Versprechen aus dem Koalitionsvertrag endlich nachkommen und ein TV-Werbeverbot für ungesunde Lebensmittel von 6 bis 23 Uhr verabschieden.

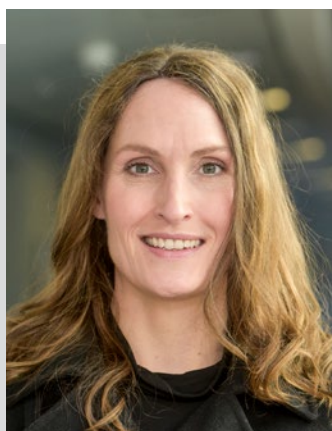
AUS DEN GESCHÄFTSBEREICHEN



„Die Anforderungen an den Verbraucherschutz ändern sich regelmäßig – etwa durch neue Vorschriften oder Produktinnovationen. Wir schaffen Qualifizierungsangebote für unsere Mitglieder, damit den Verbraucher:innen die bestmögliche Beratung zuteilwird.“


Philipp von Bremen
Geschäftsbereichsleiter
Zentrale Dienste

 @PvonBremen



„Unternehmen müssen sich an geltendes Verbraucherrecht halten. Dass das in der Praxis oft nicht der Fall ist, hat auch die Energiekrise gezeigt. Wenn Unternehmen gegen das Gesetz verstoßen, ziehen wir für die Verbraucher:innen vor Gericht.“

Jutta Gurkmann
Geschäftsbereichsleiterin
Verbraucherpolitik

 @JGurkmann

Gemeinsam mit der Vorstandin bilden die fünf Geschäftsbereichsleitungen die Geschäftsleitung des vzbv.



„Unsere Kommunikation ist so vielfältig wie die Themen, zu denen wir arbeiten. Ob in den Medien, sozialen Netzwerken, auf Messen oder Veranstaltungen – wir verschaffen den Verbraucher:innen Gehör in Politik und Gesellschaft.“


Teresa Nauber
Geschäftsbereichsleiterin
Kommunikation

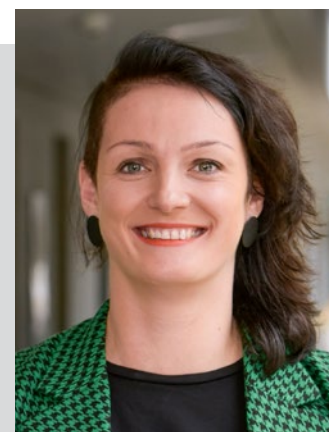
 @Teta_Na



„Den Markt zu beobachten und sichtbar zu machen, wo Verbraucher:innen auf Probleme, Ärgernisse oder Rechtsverstöße treffen, ist essenzieller Bestandteil unserer Arbeit. Mit dieser Evidenz stärken wir unsere Arbeit für Verbraucherrechte.“

Sven Scharioth
Geschäftsbereichsleiter
Marktbeobachtung

 @scharioth



„Genau wie der Alltag vieler Menschen war unsere Arbeit als Verbraucherschützer:innen im letzten Jahr stark von der Energiekrise geprägt. Wir erwarten von der Bundesregierung, dass sie die multiplen Krisen unserer Zeit gesamtheitlich angeht.“

Michaela Schröder
Geschäftsbereichsleiterin
Verbraucherpolitik


 @Prinze484





ENERGIE UND BAUEN



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 

Mit den drei Entlastungspaketen und den Energiepreisbremsen hat die Bundesregierung eine breite finanzielle Unterstützung für private Haushalte auf den Weg gebracht.
- 

Die Kosten für die CO₂-Bepreisung werden ab 2023 zwischen Mieter:innen und Vermieter:innen aufgeteilt.
- 

Private Haushalte können Strom zu finanziell attraktiveren Bedingungen erzeugen.



„Neben kurzfristigen sind mittel- und langfristige Maßnahmen zur Bewältigung der Krise notwendig. Unsere Energieversorgung muss insgesamt krisenfester werden.“

Dr. Thomas Engelke
Leiter Team Energie und Bauen

 @_thomasengelke

Videostatement



Energiekrise mit Weitblick bewältigen

Von Beginn der Energiekrise an hat sich der vzbv für kurzfristige Entlastungen eingesetzt, damit Verbraucher:innen die steigenden Kosten nicht alleine stemmen müssen. Hierfür hat die Bundesregierung drei umfangreiche Entlastungspakete geschnürt. Neben dieser kurzfristigen Unterstützung sollte die Krise aber auch genutzt werden, um strukturelle Entwicklungen zu fördern, die vergleichbare massive Probleme in Zukunft verhindern.

Dafür sollten die Energieimporte diversifiziert sowie Öl und Gas durch erneuerbare Energien ersetzt werden, zum Beispiel beim Austausch von Heizungen. Notwendig sind verstärkte Anstrengungen beim Energiesparen von Industrie und Verbraucher:innen, aber auch deutlich mehr Energieeffizienz bei Gebäuden, insbesondere im Bestand. Außerdem muss der Ausbau der erneuerbaren Energien vorangetrieben werden.

Die Energiewende kann nur gesamtgesellschaftlich gelingen. Deshalb sollten Verbraucher:innen als Prosument:innen (gleichzeitig Konsument:innen und Produzent:innen) noch stärker an der Energiewende beteiligt werden: durch mehr finanzielle Unterstützung und weniger Bürokratie. Es ist gut, dass die Bundesregierung durch die Novellierung des Erneuerbare-Energien-

Gesetzes (EEG) dafür sorgt, dass Verbraucher:innen finanziell stärker von Stromerzeugung profitieren. So wurden die Vergütungssätze bei Photovoltaik-Dachanlagen für private Haushalte erhöht.

CO₂-Kosten fair verteilen

Die CO₂-Bepreisung ist ein wichtiger Baustein für mehr Klimaschutz. Durch sie können die Klimakosten der Energienutzung erfasst und mit einem Preis belegt werden. Noch in 2022 konnten Vermieter:innen die CO₂-Kosten, die im Gebäudebereich durch die Bepreisung anfallen, vollständig auf die Mieter:innen umlegen. Mieter:innen können aber kaum etwas am energetischen Zustand ihrer Wohnung oder ihres Hauses ändern. Der vzbv hatte daher gefordert, den CO₂-Preis im Wärmebereich zwischen Mieter:innen und Vermieter:innen je zur Hälfte aufzuteilen. Bundestag und Bundesrat haben in 2022 mit dem Kohlendioxidkostenaufteilungsgesetz eine Regelung verabschiedet, die dieser Forderung sehr nahekommt. Der vzbv hat das begrüßt. Allerdings muss noch sichergestellt werden, dass die Einnahmen aus der CO₂-Bepreisung vollständig an die Verbraucher:innen zurückerstattet werden. Das könnte über die Auszahlung des geplanten Klimageldes in Form einer Pro-Kopf-Pauschale an die privaten Haushalte geschehen.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

- Wärmewende: Umstellung der Heizungen auf erneuerbare Energien, unter anderem durch Wärmepumpen und Wärmenetze
- Verbesserung der Energieeffizienz im Gebäudebestand
- Stärkung der Verbraucherrechte im Fernwärmesektor
- Entbürokratisierung von Mieterstrom und Weiterentwicklung des Strommarktdesigns
- Verbraucherfreundliche Netzentgelte



” Immer mehr Verbraucher:innen melden den Verbraucherzentralen Probleme mit ihrem Energieversorger. Wir schauen genau hin: Häufen sich Probleme? Sind es immer die gleichen Anbieter? “

Svenja Gesemann
Leiterin Team Marktbeobachtung Energie

Strom- und Gaskund:innen dürfen nicht die Zeche für Marktversagen zahlen

Über das Jahr 2022 war die Lage am Energiemarkt unbeständig. Zum Jahreswechsel 2021/2022 sorgten insbesondere die hohen Preisunterschiede zwischen Neu- und Bestandskund:innen in der Grundversorgung für Probleme. Einige Energieanbieter kündigten ihren Kund:innen von heute auf morgen die Verträge, wodurch etliche in die deutlich teureren Neukund:innen-Tarife der Grundversorgung rutschten. Eine vzbv-Untersuchung zeigte, mit welchen Mehrkosten Verbraucher:innen in diesen Tarifen gegenüber Bestandskund:innen rechnen mussten. Zum Jahresende wurde die Möglichkeit der separaten Neukund:innen-Tarife für Energieversorger eingestellt. Damit war im Dezember 2022 laut einer vzbv-Untersuchung die Grundversorgung fast immer die günstigste Option. Über den Jahreswechsel 2022/2023 haben viele Grundversorger ihre Preise erhöht. Die Verbraucherzentralen stehen Verbraucher:innen dabei zur Seite, Preiserhöhungen zu überprüfen.

vzbv fordert bessere Transparenzvorgaben für die Preisbildung und Veröffentlichung von Fernwärmepreisen.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

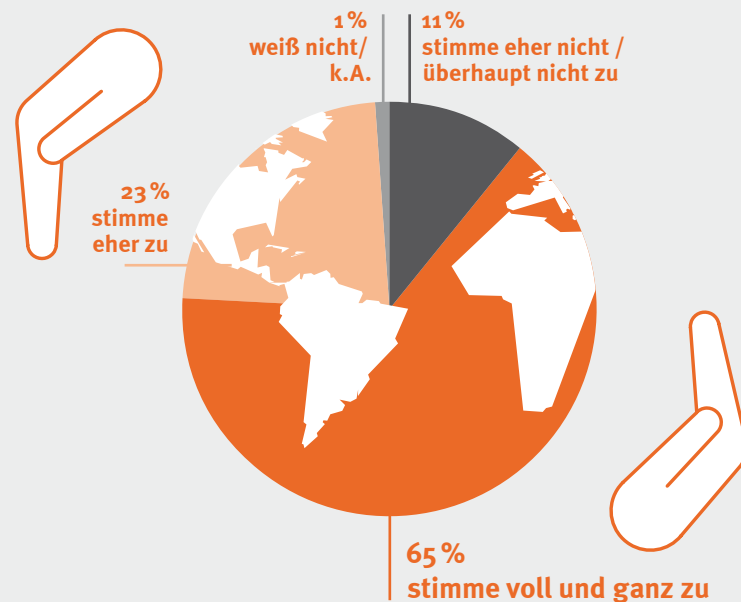
- Umsetzung der Entlastungsmaßnahmen der Bundesregierung
- Fortlaufendes Monitoring der Preisentwicklungen auf Strom-, Gas- und Fernwärmemarkt
- Beobachtung des Anbieterverhaltens
- Dynamische Stromtarife
- Themen zur Teilhabe von Verbraucher:innen an der Energiewende

Fernwärmepreise zu intransparent

Auch am Fernwärmemarkt entwickelten sich die Preise im vergangenen Jahr dynamisch. Eine vzbv-Untersuchung zeigte große Unterschiede bei der Preisgestaltung einzelner FernwärmeverSORGER und Defizite bei der Umsetzung von Transparenzvorschriften. Der

Knapp zwei Drittel für mehr Einsatz der Bundesregierung beim Klimaschutz

Trotz Energiepreiskrise: Ein Großteil der Befragten ist dafür, auch mit Blick auf die steigenden Energiepreise den Klimaschutz voranzutreiben.



Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (4.–26. August 2022) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren.¹

Top-3-Verbraucherbeschwerden im Energiebereich

- Strom: 9.600**
Problem mit Preiserhöhung/Beitragssteigerung
- Gas: 5.940**
Problem mit Preiserhöhung/Beitragssteigerung
- Strom: 4.530**
Problem mit untergeschobenem Vertrag

Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen im Bereich Energie im Jahr 2022 | n = 60.921



„ENERGIE SPAREN STAND NOCH NIE SO STARK IM FOKUS WIE 2022.“

Interview mit Dr. Christiane Dudda
Gesamtprojektleiterin der Energieberatung
der Verbraucherzentrale

Frau Dudda, welchen Einfluss hatte die Energiekrise 2022 auf die Energieberatung?

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale unterstützt seit 1978 Verbraucher:innen dabei, Energie sparsam zu nutzen. Eine Nachfrage wie im Jahr 2022 haben wir in den knapp 45 Jahren aber noch nie erlebt. Während wir früher etwa 100.000 Haushalte pro Jahr beraten haben, waren es 2021 bereits knapp 180.000 Energieberatungen und 2022 über 280.000 Beratungen. Die Medienanfragen an uns haben sich verdreifacht und auch die Zugriffe auf unsere Webseite sind deutlich gestiegen.

Wie sind Sie dieser rasant steigenden Nachfrage begegnet?

Durch neue Kooperationen, unter anderem mit dem Schornsteinfegerhandwerk, konnten wir fast 200 zusätzliche Energieberater:innen gewinnen. Mittlerweile sind rund 1.000 Berater:innen deutschlandweit tätig. Sie beraten persönlich vor Ort, per Video oder am Telefon zu energetischer Sanierung, Heizungstausch, Photovoltaik, Heizkostenabrechnungen und vielen weiteren Energiethemen. Außerdem haben wir bereits während der Corona-Pandemie damit begonnen, digitale Beratungsformate zu schaffen. 2022 haben circa 83.300 Verbraucher:innen die Online-Vorträge der Energieberatung der Verbraucherzentrale besucht –

eine Steigerung gegenüber dem Vorjahr um 160 Prozent. Die persönlichen Online-Beratungen haben sich im gleichen Zeitraum fast verdreifacht. Viele Beratungen, die früher in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen durchgeführt wurden, finden mittlerweile per Telefon oder Videokonferenz statt. Die Nachfrage nach Energieberatungen war zeitweise so groß, dass Wartezeiten entstanden sind. Durch die Maßnahmen konnten wir die meisten Beratungswünsche erfüllen und die langen Wartezeiten für Beratungen verkürzen. Aktuell sieht es so aus, als würde die Nachfrage nach Energieberatung 2023 erneut leicht steigen.

Wie erklären Sie sich, dass die Nachfrage nicht noch viel stärker ansteigt, wo doch die Krisen weiter anhalten und sich die Situation in Hinblick auf den Klimawandel weiter verschärft?

In Zeiten hoher Inflation und Unsicherheit investieren die meisten Eigenheimbesitzer:innen deutlich weniger. Hinzu kommen Handwerker-mangel und lange Lieferzeiten für Technik und Material. Dadurch können empfohlene Maßnahmen oft nicht sofort umgesetzt werden. Zudem sind die Kosten für Material und Anlagen deutlich gestiegen, ebenso die Preise für Handwerker:innen. Deshalb schrecken viele Haushalte vor Bau- und Sanierungsprojekten zurück. Nicht zuletzt haben die Preisbremsen für Strom und Gas sowie der milde Winter den

Handlungsdruck der Verbraucher:innen etwas reduziert. Der Anteil der Mieter:innen an unseren Ratsuchenden ist hingegen erstmals seit vielen Jahren wieder gestiegen. Mieter:innen können nur durch ihr eigenes Verhalten Einfluss auf die Energiekosten nehmen; größere Investitionen in Heizungstechnik oder Gebäudehülle sind ihnen in der Regel verwehrt. Gerade in den Wochen, in denen die Nebenkostenabrechnungen verschickt werden, nehmen Mieter:innen vermehrt eine Energieberatung in Anspruch.

Sind Fragen zum eigenen Nutzungsverhalten das Hauptthema der Energieberatung der Verbraucherzentrale?

Am meisten kommen Verbraucher:innen in die Energieberatung, um Fragen zur Nutzung erneuerbarer Energie zu klären. Speziell Photovoltaikanlagen und deren Förderung sind derzeit ein großes Thema. Weitere häufig nachgefragte Beratungsthemen sind die energetische Gebäudesanierung und Heiztechnik. Allgemeine Energiesparfragen, auch zum eigenen Nutzerverhalten, sind demgegenüber eher nachrangig, wurden allerdings häufiger thematisiert als in den Jahren zuvor.

Worin sehen Sie die größte Herausforderung für die Energieberatung in den nächsten Jahren?

Die größte Herausforderung für uns besteht sicher darin, trotz des zähen Ringens um Lösungen das Interesse an der Energiewende aufrechtzuerhalten. Der Klimaschutz zählt zu den wichtigsten Aufgaben unserer Zeit. Im Jahr 2022 konnten wir mit den Energieberatungen Einsparfekte von mehr als sechs Terawattstunden Energie und mehr als zwei Millionen Tonnen CO₂ anstoßen. Das entspricht in etwa der durchschnittlichen jährlichen Kohlenstoffdioxid-Emission von zwei Kraftwerken. Es ist wichtig, dass wir dieses Niveau halten und weiter ausbauen.

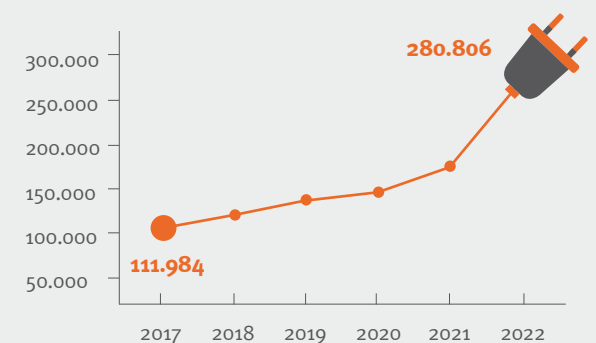


Die Energieberatung der Verbraucherzentrale ist mit den 16 Verbraucherzentralen der Länder sowie dem Verbraucherservice Bayern in einem großen Netzwerk organisiert. Um flächendeckend präsent zu sein, ist die Energieberatung an rund 900 Beratungsorten tätig und macht über mediale Kanäle, Messen, regionale Kampagnen und Aktionstage auf ihre Arbeit aufmerksam. Rund 400 Kooperationspartner unterstützen die Arbeit der Energieberatung deutschlandweit. Darunter sind vor allem Kommunen, Landkreise, Energie- sowie Klimaschutz-Agenturen. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz gefördert.



Energieberatung stark gefragt

Im Jahr 2022 ist die Nachfrage an Energieberatungen infolge der Energiekrise stark gestiegen: Die Beratungszahlen haben sich im Vergleich zu 2020 fast verdoppelt.



Quelle: Energieberatung der Verbraucherzentrale



RECHTSDURCHSETZUNG & MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN

Einzelne Verbraucher:innen haben es oft schwer, die eigenen Rechte vor Gericht durchzusetzen. Oft sind die Verfahren teuer und langwierig. Als klagebefugter Verband bündelt der vzbv Verbraucherrechte und verhilft Menschen zu ihrem Recht.

„DASS VERBRAUCHER:INNEN ZU IHREM RECHT KOMMEN, IST IN KRISENZEITEN WICHTIGER DENN JE.“

Interview mit Heiko Dünkel, Leiter Team Rechtsdurchsetzung
Ronny Jahn, Leiter Team Musterfeststellungsklagen, beim vzbv

Wie setzt der vzbv Verbraucherrecht durch?

Ronny Jahn: Auf rechtliche Verstöße treffen Verbraucher:innen in ihrem Alltag leider immer wieder – etwa in Form von unrechtmäßigen Gebühren oder rechtswidrigen Preiserhöhungen. Wenn sie dann rechtlich gegen Anbieter vorgehen wollen, stoßen Verbraucher:innen oft auf Hürden. Es fehlt einfach an Zeit und Geld. Das führt dazu, dass einzelne Verbraucher:innen nur selten vor Gericht ziehen, wovon am Ende die Anbieter profitieren. Da kommen wir als klagebefugter Verband ins Spiel. Jährlich leiten wir rund 300 Verfahren gegen Anbieter ein, die aus unserer Sicht gegen Verbraucherrecht verstoßen. Die Interessen der Verbraucher:innen vor Gericht zu vertreten, ist maßgeblicher Teil unserer politischen Arbeit.

Wie wird der vzbv auf Verstöße des Verbraucherrechts aufmerksam?

Heiko Dünkel: Wir erhalten regelmäßig Hinweise von Verbraucher:innen, die über einen Anbieter oder ein Produkt Beschwerde bei uns einreichen oder in den Beratungen der Verbraucherzentralen davon berichten. Außerdem führen wir im Rahmen der Marktbeobachtung eigene Untersuchungen durch. Wir gehen den Hinweisen dann nach, prüfen, ob es sich um rechtliche Verstöße handelt und welche juristischen Schritte passend sind. Soll etwa eine irreführende Werbung oder eine Klausel im Kleingedruckten untersagt werden, ist die Unterlassungsklage das Mittel der Wahl. Stehen Rückzahlungsansprüche für eine größere Anzahl von Verbraucher:innen im Raum, prüfen wir, eine Musterfeststellungsklage zu erheben.

Welche Rolle spielen Musterfeststellungsklagen?

Ronny Jahn: Seit 2018 können in Deutschland Musterfeststellungsklagen erhoben werden. Durch sie können Verbraucher:innen bei Massenschäden effizienter und kostensparender zu ihrem Recht kommen. Inzwischen haben wir 19 solcher Klagen eingereicht. Zwei Verfahren konnten wir auch schon erfolgreich abschließen und so dafür sorgen, dass viele Verbraucher:innen Entschädigungen erhalten – etwa im Fall der Musterklage gegen VW im Dieselskandal. Für rund eine Viertelmillion Verbraucher:innen haben wir damals Entschädigungen erwirkt. Mit der EU-Verbandsklage soll dieses Jahr eine weiterführende Sammelklage in nationales Recht überführt werden – eine sinnvolle Ergänzung zur bestehenden Musterfeststellungsklage.

Welche weiteren Schwerpunkte im Bereich Rechtsdurchsetzung gibt es 2023?

Heiko Dünkel: Der Bereich Energie hat uns durch die Krise seit Ende 2021 verstärkt beschäftigt. Dadurch, dass einige politische Maßnahmen – wie etwa die Preisbremsen – erst im Laufe dieses Jahres ihre Wirkung entfalten, werden wir hier weiterhin genau auf das Verhalten der Anbieter schauen und Hinweisen nach Fehlverhalten nachgehen. Aber auch Kontogelde sind weiterhin ein Thema für uns. Manche Banken und Sparkassen werden ausgesprochen kreativ, um ihren Kund:innen die Zustimmung zu neuen oder höheren Entgelten abzurufen. Da schauen wir genau hin und haben gegen besonders dreistes Vorgehen schon einstweilige Verfügungen erwirkt.

RECHTS DURCHSETZUNG IN DER ENERGIEKRISE

Gegen Anbieter, die nach Auffassung des vzbv gegen Verbraucherrecht verstoßen, etwa indem sie versuchen, die Krise auszunutzen, gehen der vzbv und die Verbraucherzentralen der Länder juristisch vor. Dafür beobachtet der vzbv den Energiemarkt anhand von Fällen, die an die Verbraucherzentralen oder den vzbv gemeldet werden, zum Beispiel in Beratungsgesprächen, oder die im Rahmen der Marktbeobachtung auffallen.

§ 45 Abmahnungen
hat der vzbv im Jahr 2022 im Bereich Energie ausgesprochen. Dabei ging es unter anderem um Preiserhöhungen ohne Gegenüberstellung der alten

und neuen Preisbestandteile, Preisdarstellungen in der Ersatzversorgung, Preisunterschiede in der Grund- und Ersatzversorgung, Preiserhöhungen trotz Preisgarantie, Kündigungen während der Preisgarantie oder den Verstoß gegen Informationspflichten, beispielsweise im Fernwärmebereich.

3 Musterfeststellungsklagen
hat der vzbv gegen Energieanbieter eingeleitet, denen sich Verbraucher:innen angeschlossen haben bzw. dies weiterhin tun können.

WICHTIGE VERFAHREN IN DER ENERGIEKRISE

- Der vzbv klagt erfolgreich gegen die falsche Preisangabe der Vattenfall Europe Sales GmbH, die im Rahmen einer Preiserhöhung den alten Strompreis mit zu hoher Umsatzsteuer angegeben hatte.
- Das Landgericht Berlin entscheidet nach einer Klage des vzbv, dass der Stromversorger EnStroGa AG die Abschläge nicht ohne wirksame Preiserhöhung anheben darf.
- Der vzbv erwirkt eine einstweilige Verfügung gegen kurzfristig angekündigte, massive Preiserhöhungen der BSE Strom und Erdgas GmbH.
- Wegen aus seiner Sicht unzulässiger Preiserhöhungen klagt der vzbv gegen die Energieanbieter primastrom und voxenergie; Verbraucher:innen können sich an der Musterklage beteiligen.
- Verbraucher:innen können sich an der Musterfeststellungsklage gegen die GASAG AG beteiligen, die der vzbv wegen deutlich höherer Gastarife in Grund- und Ersatzversorgung für Neukund:innen eingereicht hat.



Videostatement von
Jutta Gurkmann,
Geschäftsbereichsleiterin
Verbraucherpolitik beim vzbv

Über laufende und abgeschlossene Klagen in der Energiekrise informiert der vzbv auf seiner Webseite:



[www.vzbv.de/energiekrise/
klagen-der-energiepreiskrise](http://www.vzbv.de/energiekrise/klagen-der-energiepreiskrise)



» Verbraucher:innen müssen zu ihren Rechten kommen. Dafür haben wir uns auch im vergangenen Jahr starkgemacht, unter anderem in 240 neuen durch Abmahnungen eingeleiteten Unterlassungsverfahren. «

Heiko Dünkel
Leiter Team Rechtsdurchsetzung

@heiko_duenkel

EuGH bestätigt weitreichende DSGVO-Klagebefugnis von Verbraucherverbänden

Mit einem Grundsatzurteil hat der Europäische Gerichtshof (EuGH) im April 2022 die Klagebefugnis von Verbraucherverbänden bei Verstößen von Unternehmen gegen die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) gestärkt. Klagen sind danach auch ohne entsprechenden Auftrag und unabhängig von der Verletzung konkreter Rechte betroffener Verbraucher:innen möglich, wenn das nationale Gesetz das vorsieht. Im November 2022 urteilte der Bundesgerichtshof (BGH) allerdings, dass eine erneute Vorlage beim EuGH zu einem weiteren Aspekt notwendig sei. Der vzbv geht seit Langem erfolgreich gegen Datenschutzverstöße und rechtswidriges Nutzertracking im Internet vor.

Rote Karte für Konto-Verwarentgelte

Verwarentgelte sind unzulässig. Das hat ein weiteres Urteil im vergangenen Jahr bestätigt. Der vzbv hatte gegen die Raiffeisen – meine Bank eG geklagt. Das Landgericht Nürnberg-Fürth urteilte, dass Klauseln zur Erhebung von Verwarentgelten Verbraucher:innen benachteiligen, und verurteilte die Bank zu Rückzahlungen. Das Verfahren ist Teil einer Aktion, mit der der vzbv diese umstrittene Frage klären lässt. Sie wird 2023 den Bundesgerichtshof erreichen.

vzbv geht gegen Greenwashing vor

Der vzbv geht gegen mehrere Anbieter wegen irreführender Umweltaussagen juristisch vor. Die FIFA hat die Fußball-WM in Katar mit Aussagen wie „vollständig klimaneutrales Turnier“ oder „emissionsarme Transportmittel“ beworben. Der vzbv hält das für „Greenwashing“, also Verbrauchertäuschung, und hat die FIFA abgemahnt. Drei Betreiber von Online-Marktplätzen für wiederaufbereitete Elektronikgeräte hat der vzbv aufgrund von Greenwashing, irreführenden Preisangaben und rechtswidrigen Werbe-Cookies abgemahnt. Zudem hat der vzbv Klage gegen den Autokonzern Tesla erhoben. Der vzbv wirft Tesla irreführende Umweltaussagen und fehlende Informationen zur Funktion des Wächter-Modus vor.

vzbv klagt erfolgreich gegen Kalorienschönrechnerei auf Müsliverpackungen von Dr. Oetker

Wie viel Kalorien verarbeitete Lebensmittel enthalten, sollte für Verbraucher:innen klar auf der Verpackung erkennbar sein. Aus Sicht des vzbv war das bei einem Müsli von Dr. Oetker nicht der Fall, weshalb der vzbv Klage erhoben hatte. Der BGH hat der Klage stattgegeben und Dr. Oetker untersagt, auf der Vorderseite von Müsliverpackungen nur den Kaloriengehalt für eine Mischportion aus Müsli und fettarmer Milch anzugeben.



» Die Nachwirkungen des Verhaltens einiger Anbieter zu Corona-Zeiten beschäftigen uns noch immer. Dieses Jahr haben wir etwa Klagen wegen ausbleibender oder unvollständiger Erstattungen geführt. «

Ronny Jahn
Leiter Team Musterfeststellungsklagen

SuperFit Sportstudios beugen sich Druck von vzbv-Klage

Als die SuperFit Sportstudios während der Corona-Zeit geschlossen waren, verlangte das Unternehmen weiterhin Mitgliedsbeiträge von seinen Kund:innen. An der vom vzbv eingereichten Musterfeststellungsklage beteiligten sich bis zum Registerschluss über 1.300 Verbraucher:innen. Im August 2022 erkannte SuperFit die geltend gemachten Rechtspositionen des vzbv an und kündigte an, die zu Unrecht eingezogenen Beiträge an die an der Klage beteiligten Verbraucher:innen zu erstatten. Die Klage gegen SuperFit ist nach der Klage gegen VW die zweite positiv abgeschlossene Musterfeststellungsklage überhaupt und das erste Verfahren, das durch ein stattgebendes Urteil endet.

vzbv klagt gegen eventim wegen einbehaltener Ticketgebühren

Der Ticketanbieter eventim zahlt nach der Absage von Veranstaltungen nicht den vollständigen Ticketpreis an Verbraucher:innen zurück, sondern behält sogenannte Vorverkaufs- oder Buchungsgebühren ein. Das war insbesondere im Zusammenhang mit den coronabedingten Absagen ein großes Ärgernis für Verbraucher:innen. Viele von ihnen beschwerten sich darüber beim vzbv und den Verbraucherzentralen. Nach einem Verbraucheraufruf meldeten sich innerhalb weniger Wochen mehr als 3.000 Betroffene beim vzbv. Der vzbv hat im

Dezember 2022 Klage gegen eventim eingereicht. Ziel ist es, dass Verbraucher:innen den gesamten Ticketpreis zurückerhalten. Das Klageregister wurde Anfang 2023 eröffnet. Betroffene können mithilfe eines Online-Klagechecks prüfen, ob sie sich an der Klage beteiligen können.

Urteil zum Prämiensparen: Tausende Euro Nachzahlungen zum Teil möglich

Wegen fehlerhafter Zinsberechnung hatte der vzbv 2021 gegen die Sparkasse Mansfeld-Südharz und die Kreissparkasse Stendal Klage eingereicht. Im Sommer 2022 gab es einen Teilerfolg: Das Oberlandesgericht Naumburg erklärte, dass die beiden Sparkassen Zinsen aus Prämiensparverträgen falsch berechnet haben. Da für die endgültige Entscheidung zur korrekten Berechnung noch Gutachten eingeholt werden mussten, wird mit Urteilen frühestens 2023 gerechnet. Als positives Signal kann ein Urteil in einem ähnlichen Parallelverfahren des vzbv gegen die Saalesparkasse gewertet werden. Hier hat das Gericht konkret festgelegt, wie die Saalesparkasse Zinsen bei Prämiensparverträgen hätte berechnen müssen. Da das Gericht allerdings hinter den Forderungen des vzbv zurückblieb, hat er im März 2023 Revision eingelegt, sodass die Entscheidung nun vom BGH geprüft wird.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

Rechtsdurchsetzung:

- Energiekrise
- Rechtswidrige Kontoentgelte
- Unzulässige Lebensmittelkennzeichnung
- Telefon- und Internetverträge
- Reiserecht

Musterfeststellungsklagen:

- Klage gegen Parship wegen der fehlenden Möglichkeit auf fristlose Kündigung
- Klage gegen GASAG wegen höherer Gastarife in Grund- und Ersatzversorgung
- Klage gegen Daimler wegen Abgasmanipulation
- Klagen gegen die Sparkasse KölnBonn und die Berliner Sparkasse wegen eigenmächtig eingeführter Bankgebühren
- Klage gegen die Otto-Tochter EOS Investment wegen unberechtigter Inkassokosten



Der vzbv führte 2022 insgesamt 17 Musterfeststellungsklagen in verschiedenen Bereichen (Konto- und Sparverträge, Energie, Freizeitaktivitäten). Mehr als 20.000 Verbraucher:innen, die sich bislang an den laufenden Klagen beteiligen, profitieren damit von einem einfacheren Zugang zum Recht. Einen Überblick über aktuelle und vergangene Musterfeststellungsklagen des vzbv gibt es auf:

@ www.musterfeststellungsklagen.de








MOBILITÄT UND REISEN



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Die neue EU-Batterienverordnung bringt viele Verbesserungen für Verbraucher:innen.
- 
Der vzbv hat ein Konzept für einen verbrauchergerechten und fairen Zugang zu Fahrzeugdaten vorgestellt.
- 
Die EU-Mitgliedstaaten haben ambitionierte CO₂-Grenzwerte für Pkw beschlossen.



„Das Sommermärchen 9-Euro-Ticket hat gezeigt: Zu einem attraktiven ÖPNV-Angebot gehören ein günstiger Preis und eine einfache Bedienbarkeit. Daran gilt es anzuknüpfen und die Attraktivität durch einen Ausbau des Angebots zu verbessern.“

Marion Jungbluth
Leiterin Team Mobilität und Reisen

 @JungbluthMarion

Videostatement



Mobilitätssektor braucht nachhaltige Lösungen

Die steigenden Preise, insbesondere bei Kraftstoffen, haben 2022 viele Verbraucher:innen beschäftigt. Als Teil der Entlastungspakete hat die Bundesregierung das 9-Euro-Ticket auf den Weg gebracht. Es war günstig und erfüllte damit seinen Zweck, die Menschen finanziell zu entlasten. Außerdem war es einfach zu erwerben und galt bundesweit im Nahverkehr. Hürden bei der ÖPNV-Nutzung, die der vzbv seit Langem kritisiert, wie etwa der Tarifschunegel, waren für drei Monate abgebaut. Der vzbv hat sich für ein zeitnahes Anschluss-ticket zu einem monatlichen Preis von 29 Euro starkgemacht. Das „Deutschlandticket“ kommt am 1. Mai 2023. In seiner Ausgestaltung bleibt das Ticket deutlich hinter den Erwartungen zurück. Damit das Ticket, das eigentlich ein „Deutschlandabo“ ist, nachhaltig zur Verkehrswende beiträgt, muss der Einführungspreis von monatlich 49 Euro bis Ende 2025 beibehalten werden. Dafür müssen Bund und Länder das Ticket finanziell absichern und gleichzeitig in den ÖPNV-Ausbau investieren, um das Angebot für Verbraucher:innen zu verbessern.

Auch im Bereich der E-Mobilität gibt es Nachbesserungsbedarf. Im von der Bundesregierung beschlossenen Masterplan Ladeinfrastruktur II stehen mehrere Maßnahmen, die das private Laden vereinfachen

und Anreize für die E-Mobilität schaffen können. Diese müssen nun konsequent umgesetzt werden. Die Bundesregierung muss sich auf nationaler und europäischer Ebene dafür einsetzen, die Weichen für eine moderne und zukunftsfähige Ladeinfrastruktur zu stellen. Notwendig ist, dass die Bundesregierung Elektromobilität weiterhin durch die bereits reduzierten Kaufprämien und die rückerstattbare Treibhausgasquote fördert. Allerdings darf die Förderung nicht zur Gewinnsteigerung der E-Auto-Hersteller dienen, sondern muss bei den Verbraucher:innen ankommen.

Verbraucherrechte bei Flugreisen stärken

Gestrichene Flüge, lange Wartezeiten am Schalter oder verlorenes Gepäck: Chaotische Zustände an deutschen Flughäfen sorgen regelmäßig für Schlagzeilen. Damit der erhsehnte Urlaub für Verbraucher:innen nicht mit Stress und Unsicherheit startet bzw. endet, muss die Politik Fluggastrechte stärken. Der Weg zu Entschädigungen muss vereinfacht werden, sodass diese niedrigschwellig digital möglich sind und die Rückerstattung automatisiert erfolgt. Außerdem muss die Vorkasse-Praxis bei Flugreisen endlich verändert werden. Statt lange im Voraus das Risiko tragen zu müssen, sollten Verbraucher:innen wie bei Pauschalreisen bei Buchung eine Anzahlung leisten und die Restzahlung erst kurz vor Reiseantritt leisten müssen.

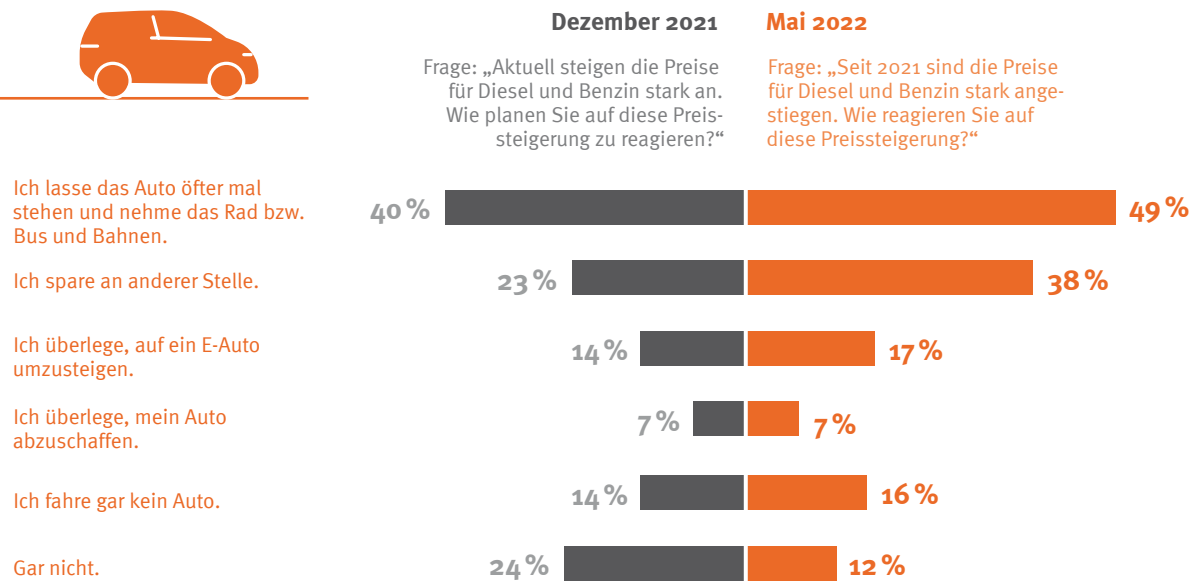
! DARAN ARBEITET DER VZBV

- Mobilitätsdaten stärker für die Vernetzung der Verkehrsmittel und bessere Informationen nutzbar machen
- Nationale Umsetzung der EU-Bahngastrechte
- Unabhängiges Qualitätsmonitoring für die Bahn
- Stärkung der EU-Fluggastrechte: Insolvenzabsicherung einführen, Vorkasseregelung verändern



Hohe Kraftstoffpreise: Verbraucher:innen fahren weniger oder sparen an anderer Stelle

Im Zuge der Energiekrise haben immer mehr Autofahrer:innen ihr Fahrzeug öfter stehen gelassen oder überlegt, sich ein E-Auto anzuschaffen. Alternativ nutzen viele öfter Rad, Bus oder Bahn. 38 Prozent der Befragten sagten im Mai 2022, dass sie im Zuge der gestiegenen Kraftstoffpreise an anderer Stelle sparen.



Quelle: **Dezember:** Repräsentative telefonische Befragung (22. November – 3. Dezember 2021) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.001 Personen ab 18 Jahren. Mehrfachnennungen möglich. **Mai:** Repräsentative telefonische Befragung (11.–12. Mai 2022) von Kantar im Auftrag des vzbv | Basis: 1.000 Personen ab 14 Jahren. Mehrfachnennungen möglich. | Diese Wiederholungsbefragung wurde von zwei versch. Instituten (forsa sowie Kantar) durchgeführt. Trotz ähnlicher Frageformulierung und Erhebungsmethode können sich die Ergebnisse zwischen Marktforschungsinstituten geringfügig unterscheiden, bspw. weil die Daten auf unterschiedliche Art und Weise gewichtet wurden.¹

PROJEKT „ENERGIEWENDE IM PERSONENVERKEHR AUS VERBRAUCHERSICHT“

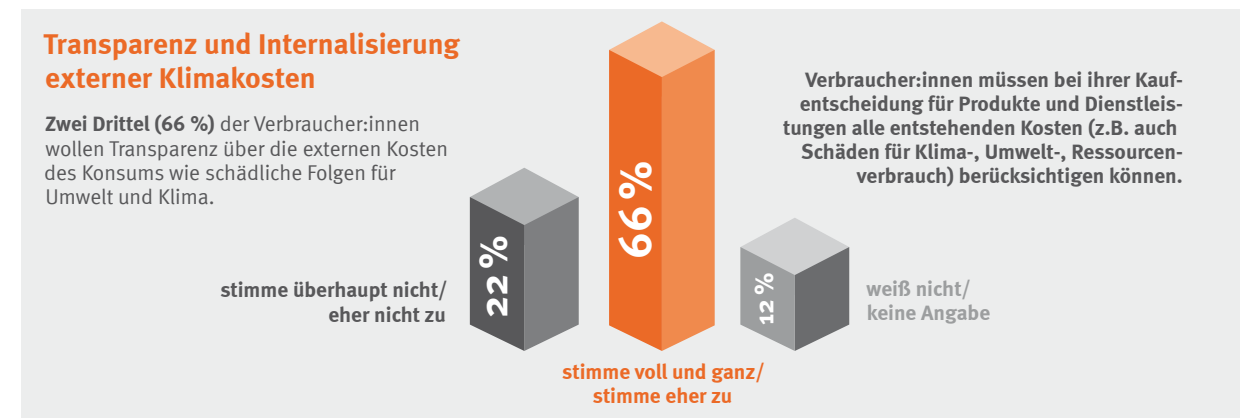
Die Elektromobilität nimmt einen wichtigen Stellenwert ein, um die CO₂-Emissionen im Verkehrssektor zu senken. Der vzbv macht sich für eine verbraucherfreundliche Verkehrswende stark und hat bereits 2016 das Projekt „Energiewende im Personenverkehr aus Verbrauchersicht“ gestartet. Ziel ist es, E-Mobilität durch an Verbraucherinteressen ausgerichtete Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel ausgebaute Ladeinfrastruktur, zum Durchbruch zu verhelfen.

2022 lag der Fokus des Projekts auf den Themen Aufbau einer Infrastruktur für alternative Kraftstoffe (AFIR), einfaches Laden von E-Autos und EU-Batterienverordnung. Der vzbv fordert, dass Hersteller die Haltbarkeit von Batterien gewährleisten müssen und dass Verbraucher:innen einsehen können, in welchem Zustand die Batterie – etwa ihres E-Autos oder E-Bikes – ist. Das Projekt wird von der European Climate Foundation gefördert.

PROJEKT „WAS KOSTET ES WIRKLICH?“

Die Art, wie wir leben und konsumieren, hat Auswirkungen auf das Klima. Eine Umfrage im Auftrag des vzbv zeigt, dass Verbraucher:innen klimaschonend konsumieren wollen und bereit sind, ihr Konsumverhalten für den Klimaschutz zu ändern, oder dies bereits getan haben. Verbraucher:innen können jedoch kaum erkennen, wie klimaverträglich ein Produkt oder eine Dienstleistung wirklich ist, denn die Produktpreise spiegeln die Klimafolgen des Konsums nicht wider. Im Projekt „Was kostet es wirklich? Internalisierung externer Kosten als


elementarer Baustein beim Klimaschutz“ untersucht der vzbv, wie Verbraucher:innen durch ihr Konsumverhalten zum Klimaschutz beitragen können, und informiert Verbraucher:innen über ihre diesbezüglichen Handlungsspielräume. Auf der Webseite www.verbraucherzentrale.de/wahrekosten und auf Twitter informiert der vzbv über die Projektergebnisse und gibt Verbraucher:innen Tipps, wie sie ihren Alltag klimaverträglicher gestalten können. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert.



Quelle: Repräsentative Online-Befragung (4.–11. Oktober 2022) von hopp Marktforschung im Auftrag des vzbv | Basis: 1.000 Personen ab 18 Jahren.¹



„Wir alle wollen sicher, komfortabel und stressfrei von A nach B kommen – und das am besten klimafreundlich. Dafür braucht es ein modernes Straßenverkehrsgesetz.“

Rebecca Peters
 Bundesvorsitzende des
 Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Clubs e. V. (ADFC)
 @RebeccaPeters_

Der Verkehrssektor verfehlt ein ums andere Mal seine Klimaziele, obwohl er in kurzer Zeit mit einfachen Maßnahmen sehr viel erreichen könnte. Das ist durch Studien und Praxisbeispiele belegt. Es gibt kein Wissensdefizit mehr, aber einen großen Umsetzungsstau: in der baulichen Infrastruktur und – das ist noch gravierender – bei der politischen Willensbildung. Dabei wollen die Menschen mehr Rad fahren und es ist bekannt, dass klimaneutraler Verkehr nicht ohne die Förderung des Radverkehrs zu erreichen ist. Eine schlechte, unterdimensionierte oder gar nicht vorhandene Infrastruktur für Radfahrer:innen verhindert den Umstieg vom Auto aufs Rad.

Genau dieses Potenzial wollen aber viele Kommunen in Deutschland endlich heben. Sie haben erkannt: Radverkehr zu fördern, ist ein Gewinnerthema, außerdem schnell und günstig umzusetzen. Eine der größten Hürden für Kommunen ist das veraltete Straßenverkehrsgesetz (StVG). Es bevorzugt das Auto und verhindert so innovative und zukunftsorientierte Projekte. Die Verkehrswende wird aber vor Ort gemacht, dort wo Menschen alltäglich unterwegs sind, wo sie zur Arbeit fahren, einkaufen gehen oder Kontakte pflegen. Kommunen kennen ihre Infrastruktur und wissen, wie sie diese am besten in ein nachhaltiges und multimodales Verkehrssystem überführen können. Dafür brauchen sie deutlich mehr Gestaltungsfreiraum.

In einem großen Verbändebündnis haben sich ADFC und vzbv zusammengetan und von Bundesverkehrsminister Volker Wissing eine umfassende und zukunftsweisende Reform des StVG gefordert. Wir wollen, dass Klimaschutz, städtebauliche Entwicklung und der Schutz schwächerer Verkehrsteilnehmer:innen als gleichrangige Ziele im StVG aufgenommen und zu den Leitplanken des Verkehrssystems werden. So ist es im Koalitionsvertrag vereinbart und so muss es der Bundesverkehrsminister auch endlich abliefern. Für lebenswerte Städte und Kommunen brauchen wir einen modernen Gesetzesrahmen.

Der ADFC ist die größte Interessenvertretung für Radfahrer:innen weltweit und hat mehr als 220.000 Mitglieder. Seit 2008 ist der ADFC Mitglied im vzbv.






 www.adfc.de



RECHT UND HANDEL



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

-  Die Aufsicht über Inkassounternehmen wird gestärkt und beim Bundesamt für Justiz zentralisiert.
-  Die Betreiber von Online-Marktplätzen müssen die Einhaltung von verbraucher-schützenden Gesetzen stärker kontrollieren.
-  Seit Juli 2022 erleichtert der Kündigungsbu-
 tton es Verbraucher:innen, Verträge online zu kündigen.



„Gerade in Krisenzeiten ist es entscheidend, dass Verbraucher:innen effektiv zu ihrem Recht kommen. Deshalb muss die Bundesregierung die EU-Verbandsklage zügig umsetzen.“

Felix Methmann
Leiter Team Recht und Handel

@13_BGB

EU-Verbandsklage anwendungsfreundlich und finanzierbar umsetzen

Ende 2020 wurde auf EU-Ebene eine Richtlinie über Verbandsklagen beschlossen. Damit sollen Verbraucher:innen bei rechtswidrigem Verhalten von Unternehmen schneller und einfacher entschädigt werden. Anders als bei der bestehenden Musterfeststellungsklage könnten klagebefugte Verbände nach dieser Richtlinie Entschädigungen wie Geldleistungen direkt für Verbraucher:innen einklagen. Die Richtlinie hätte eigentlich bis Ende 2022 auf nationaler Ebene umgesetzt sein müssen. Bis dahin lag noch kein Gesetzentwurf vor. Es wird höchste Zeit, dass die Umsetzung der Richtlinie vorankommt, damit Verbraucher:innen schneller und einfacher zu ihrem Recht kommen.

Produkte sicherer machen

Verbraucher:innen müssen sich darauf verlassen können, dass Produkte, die sie erwerben, sicher sind. 2022 hat die EU hierzu entscheidende Regelungen für die Betreiber von Online-Marktplätzen getroffen. Der Digital Services Act (DSA) und die Allgemeine Produktsicherheitsverordnung sollen Verbraucher:innen besser vor gefährlichen Produkten schützen. Dafür müssen sie neue Sorgfaltspflichten erfüllen. Der vzbv hatte zudem gefordert,

dass die Betreiber haftbar gemacht werden können, wenn sie diese nicht erfüllen. Das ist leider nicht der Fall. Der vzbv wird sich weiter dafür starkmachen, Online-Marktplätze noch mehr in die Verantwortung zu nehmen.

Auch das Produkthaftungsrecht muss überarbeitet werden. Die aktuellen Regelungen beruhen auf einer fast 40 Jahre alten Richtlinie. Smarte Geräte, die mittlerweile in vielen Haushalten zum Einsatz kommen, sind von der uralten Richtlinie gar nicht gedeckt. Die Europäische Kommission hat im Herbst 2022 einen Vorschlag zur Novellierung der Produkthaftungsrichtlinie vorgelegt. Der vzbv setzt sich jedoch für eine umfassende Reform ein.



Neue Transparenzpflichten in Kraft

Damit Verbraucher:innen erkennen können, was und bei wem sie kaufen, müssen Produkte und Plattformen transparenter gestaltet sein. Mitte 2022 sind neue Transparenzpflichten für Online-Marktplätze in Kraft getreten. Anbieter haben jetzt mehr Hinweispflichten. Sie müssen etwa zeigen, wie die Reihenfolge eines angezeigten Suchergebnisses zustande kommt, wenn sie Rankings von Waren, Dienstleistungen oder digitalen Inhalten durchführen. Und es gibt Regeln für die Darstellung von Kundenbewertungen.

Beides hilft Verbraucher:innen bei ihrer Kaufentscheidung. Allerdings hat der deutsche Gesetzgeber Finanzdienstleistungsportale von den Informationspflichten ausgenommen. Damit geht Deutschland

einen anderen Weg als andere EU-Mitgliedstaaten – für den vzbv nicht nachvollziehbar.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

- Nationale Umsetzung der EU-Verbandsklagerichtlinie
- Stärkung des Verbraucherrechts zur Förderung langlebiger Produkte
- Anpassung des Verbraucherrechts ans digitale Zeitalter
- Update fürs Produkthaftungsrecht
- Anpassung der Vorschriften über außergerichtliche Streitbeilegung

Unausgewogene Bewertungen täuschen Verbraucher:innen

Eine verzerrte Gesamtbewertung kann zu einer nachteiligen Kaufentscheidung führen.



Quelle: Die Ergebnisse der Untersuchung beruhen auf der inhaltlichen Analyse von 141 Frühwarnnetzwerk-Fällen, die dem vzbv zwischen dem 5. Februar 2019 und dem 25. Juni 2021 von Verbraucher:innen zum Thema Online-Bewertungen gemeldet wurden. Beim Frühwarnnetzwerk (FWN) der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.

VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA



„Der Europäische Green Deal soll Europa nachhaltiger und damit krisenfester machen. Die Kosten des Wandels müssen fair zwischen Wirtschaft und Verbraucher:innen geteilt werden.“

Isabelle Buscke
Leiterin Team Brüssel

@ibuscke

Europäischer Green Deal

Mit dem Europäischen Green Deal will die Europäische Kommission das Leben der Menschen in Europa nachhaltiger machen. Das Vorhaben beinhaltet eine Vielzahl an Gesetzgebungsvorschlägen, um den Ausbau der erneuerbaren Energien zu beschleunigen, die Energieeffizienz von Gebäuden zu erhöhen, den Gasbinnenmarkt neu zu ordnen und Produkte leichter reparierbar und länger haltbar zu machen. Der vzbv macht sich schon lange für einen nachhaltigeren Verbraucheralltag stark und hat den Europäischen Green Deal daher von Anfang an begrüßt. Bei jedem einzelnen Gesetzgebungsverfahren kommt es nun darauf an, die Kosten der Umstrukturierungen fair zwischen Wirtschaft und Verbraucher:innen zu verteilen und dafür zu sorgen, dass alle gleichermaßen davon profitieren.

Konkrete Verbesserungen bei E-Mobilität

Der Ausbau der Elektromobilität zahlt auf die Nachhaltigkeitsziele ein. Dafür hat der europäische Gesetzgeber im vergangenen Jahr zwei Verordnungen beschlossen. Die Batterienverordnung regelt, dass Batterien schon bald viel länger haltbar sein müssen. Außerdem sollen sie umwelt- und anwendungsfreund-

licher gestaltet werden. Durch eine neue Kennzeichnungspflicht werden Verbraucher:innen künftig den CO₂-Fußabdruck von großen Batterien in E-Scootern und Autos einsehen können.

Die zweite Verordnung soll dafür sorgen, dass E-Auto-Fahrer:innen im Urlaub nicht einen höheren Preis für den Strom bezahlen, nur weil ihr Auto aus einem anderen EU-Mitgliedstaat stammt. Die Verordnung über den Aufbau einer Infrastruktur für alternative Kraftstoffe (AFIR) verbietet diese ärgerliche Preisdiskriminierung.

Vorsorgeprinzip muss auch für neue Gentechnik gelten

Die Europäische Kommission hat einen Prozess gestartet, bei dem sie untersucht, ob in Zukunft weniger strenge Anforderungen für neue Gentechnik gelten können. Ein Gutachten im Auftrag des vzbv kommt zum Ergebnis, dass die neue Gentechnik noch nicht ausreichend erforscht ist, um die gesetzlichen Anforderungen an die Zulassung herunterschrauben zu können. Deshalb fordert der vzbv, das aktuelle Gentechnikrecht beizubehalten.

! DIESE EU-VORHABEN HAT DER VZBV BESONDERS IM BLICK

- Novellierung der Produkthaftungsrichtlinie
- Reform des Strommarktdesigns
- Stärkung der Cybersicherheit von vernetzten Produkten
- Verpflichtende EU-weite Einführung des Nutri-Scores
- Regulierung von umweltbezogenen Werbeaussagen

Kontakt

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

@vzbv_brussels

Einstellungen in Deutschland zum ökologischen Wandel

Die große Mehrheit (91 Prozent) der Menschen in Deutschland spricht sich für einen ökologischen Wandel aus, der niemanden zurücklässt.



91% stimmen zu
7% stimmen nicht zu
2% weiß nicht

Die Hälfte der Verbraucher:innen in Deutschland (50 Prozent) ist nicht der Meinung, dass die Bundesregierung genügend tut, um den ökologischen Wandel fair zu gestalten.



48% stimmen zu
50% stimmen nicht zu
2% weiß nicht

Quelle: Repräsentative persönliche Befragung (1.–22. Juni 2022) von Kantar Public im Auftrag der Europäischen Kommission, Generaldirektion Kommunikation, Referat „Medienspiegel und Eurobarometer“ (Eurobarometer-Umfragewelle 97.4) | Basis: 1.520 in Deutschland befragte Personen.

DIGITALES UND MEDIEN



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Neue EU-Regeln für Online-Plattformen ebnen den Weg für mehr digitalen Verbraucherschutz in Europa.
- 
Verbraucher:innen bekommen durch Digital Markets Act mehr Wahlfreiheit in der digitalen Welt.
- 
Das Recht auf Internetzugang für Verbraucher:innen wurde gesetzlich verankert.



„Die neuen EU-Regeln für Online-Plattformen sind ein großer Erfolg für digitale Verbraucherrechte – allerdings nur, wenn sie konsequent umgesetzt und systematisch beaufsichtigt werden. Das muss sichergestellt werden.“

Lina Ehrig
Leiterin Team Digitales und Medien

 @LinaEhrig

Verbraucherschutz bei Künstlicher Intelligenz sicherstellen

Künstliche Intelligenz (KI) betrifft immer mehr Bereiche des Verbraucheralltags. Auf EU-Ebene wird seit April 2021 der Artificial Intelligence Act (AIA) verhandelt, der den europäischen Rechtsrahmen für KI bieten soll. Dieser sollte festlegen, dass wichtige KI-Entscheidungen transparent erkennbar und objektiv überprüfbar sind, um Verbraucher:innen vor Fehlentscheidungen zu schützen und Diskriminierung durch KI zu verhindern. Die bisherigen Vorschläge zum AIA sind lückenhaft. Das betrifft die Auflistung hochrisikoreicher KI-Systeme, bei denen Systeme fehlen, die Emotionen erkennen können, sich an Kinder richten oder den Zugang zum Wohnraum regeln. Um die Chancen von KI verbraucherfreundlich zu nutzen, muss die EU nachbessern.

Neue Plattformregelungen verbraucherfreundlich umsetzen

Mit dem Digital Services Act (DSA) und dem Digital Markets Act (DMA) hat die EU den digitalen Verbraucherschutz und Wettbewerb im vergangenen Jahr gestärkt. Durch die Verordnungen werden digitale Dienste, Plattformen und Online-Marktplätze EU-weit reguliert. Bei der Umsetzung auf nationaler Ebene kommt es auf eine funktionierende Aufsicht und

Durchsetzung an. Dafür müssen Verbraucher:innen ihre Rechte einfach geltend machen können und praxisnah Zugang zu ihren Daten erhalten. Die Arbeit der zuständigen Behörden muss transparent sein und ineinander verzahnt werden. Zivilgesellschaftliche Organisationen verfügen über Marktkenntnis und die Möglichkeit der privaten Rechtsdurchsetzung. Das sollte bei der Durchsetzung der Verordnungen genutzt werden.

Kontrolle über eigene Daten bei Datennutzung wahren

Verbraucher:innen produzieren ganz alltäglich immer mehr Daten. Zum Beispiel über vernetzte Geräte – sei es in Form von Staubsauger-Robotern oder Fitness-Trackern am Handgelenk. Verbraucher:innen müssen wissen und kontrollieren können, wer diese Daten für welche Zwecke auswertet und weiterverwendet. Der Data Act soll den Zugang und die Verwendung dieser Daten regeln. Ziel muss es sein, Daten für gesellschaftlich wünschenswerte Geschäftsmodelle besser nutzen zu können, aber gleichzeitig solche auszuschließen, die das bisherige Daten- und Verbraucherschutzniveau erodieren lassen. Hierfür bedarf es Schutzmechanismen.



Cybersicherheit – deutliche Mehrheit für gesetzliche Regulierung und Kontrolle

Für mehr Vertrauen in die IT-Sicherheit im Alltag sollten Hersteller und Anbieter auf Basis von einheitlichen Mindestanforderungen die IT-Sicherheit ihrer Produkte und Dienste ...

... gesetzlich verpflichtend einhalten und von anerkannten Stellen kontrollieren lassen müssen.



... freiwillig durch Zertifizierungsstellen bestätigen lassen können.



... freiwillig selbst bestätigen können.



Nichts davon



Weiß nicht / keine Angabe



Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (CATI Bus) von Kantar im Auftrag des vzbv (5.–11. Mai 2022) | Basis: 1.020 Internetnutzer:innen ab 14 Jahren | Hinweis: Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.¹

Recht auf Internetzugang weiterentwickeln

Der Zugang zur digitalen Infrastruktur ist Voraussetzung für wirtschaftliche und gesellschaftliche Teilhabe von Verbraucher:innen. Positiv ist, dass es seit 2022 erstmals ein Recht auf Versorgung mit einem Internetzugang gibt. Dieses Recht muss nun qualitativ weiterentwickelt werden, zum Beispiel mit einer höheren Mindestbandbreite des Internetzugangs.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

- IT-Sicherheit/Cybersicherheit von vernetzten Geräten
- Sicherstellung von Verbraucherschutz beim KI-Einsatz und Klärung von Haftungsfragen
- Verbraucherfreundliche Umsetzung der neuen EU-Plattformregelungen
- Mit Data Act vertrauensvolles Online-Umfeld für Verbraucher:innen schaffen
- Beteiligung von Inhabitanten am Netzausbau



» Verbraucher:innen sollen vor unlauteren Methoden im Netz sicher sein. Deshalb schauen wir genau hin, wo es zu Problemen kommt, und machen auf Fehlverhalten von Anbietern aufmerksam. «

Dr. Dennis Romberg
Leiter Team Marktbeobachtung Digitales

@RombergDennis

Dark Patterns: Designtricks im Internet bereiten Probleme

Online-Anbieter nutzen Dark Patterns, um Verbraucher:innen in ihrem Nutzungsverhalten zu beeinflussen. Durch Designtricks wird etwa die für Verbraucher:innen vorteilhafteste Option optisch möglichst unattraktiv dargestellt. Eine vzbv-Auswertung zeigte, dass Dark Patterns bei Verbraucher:innen für Unmut sorgen. Der vzbv hat Anbieter wegen der Verwendung von Dark Patterns bereits abgemahnt.

Kundenkommunikation nicht erwünscht

Verbraucher:innen machen immer wieder schlechte Erfahrungen in der Kommunikation mit Anbietern. Das zeigten 2022 mehrere gemeinsame Untersuchungen der Marktbeobachtungsteams des vzbv. Zahlreiche Rückmeldungen von Verbraucher:innen dokumentierten Probleme, etwa mit Erreichbarkeit, Qualität und Dokumentation. Gleichzeitig legten die Untersuchungen Ursachen der Probleme und mögliche Lösungswege dar.

IT-Sicherheit durch 2-Faktor-Authentisierung stärken

Um die Sicherheit digitaler Accounts zu erhöhen, können Verbraucher:innen eine 2-Faktor-Authentisierung aktivieren. Bislang sind Anbieter allerdings nicht verpflichtet, das Verfahren anzubieten. Laut einer vzbv-Untersuchung wird das Authentisierungsverfahren

lediglich in wenigen branchenspezifischen Bereichen flächendeckend angeboten. Der vzbv setzt sich im Rahmen der Verhandlungen über den europäischen Cyber Resilience Act unter anderem dafür ein, dass Anbieter die 2-Faktor-Authentisierung künftig anbieten müssen.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

1. Kundenschutzrechte und Transparenzvorgaben im Telekommunikationsbereich
2. Umsetzung der EU-Plattformregeln durch Digital Services Act und Digital Markets Act
3. Online-Handel und Online-Bewertungen
4. IT-Sicherheit und Cyber Resilience Act
5. In-Game-Käufe und Lootboxen

Top-3-Verbraucherbeschwerden im digitalen Bereich

- 2.549** Festnetz (Telefonie & Internet): Problem mit untergeschobenem Vertrag
- 2.189** Mobilfunk (Telefonie & Internet): Problem mit untergeschobenem Vertrag
- 1.530** Dating und Erotik (Vertriebsform "Internet"): Problem mit untergeschobenem Vertrag




Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themensegment Digitales im Jahr 2022 | n = 72.837



LEBENSMITTEL



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Der vzbv hat mit einem breiten Bündnis eine Diskussion über den Schutz von Kindern vor Werbung für ungesunde Lebensmittel angestoßen.
- 
Ein vzbv-Gutachten hat zu den Risiken neuer Gentechnik Impulse auf Bundes- und EU-Ebene gesetzt.
- 
Die Bundesregierung hat die Eckpunkte für eine Ernährungsstrategie beschlossen.



„Sich gesund zu ernähren, muss einfacher werden. Dafür braucht es eine einfache und einheitliche Nährwertkennzeichnung auf allen Lebensmitteln und verbindliche Vorgaben für den Zucker-, Fett- und Salzgehalt in Fertiglebensmitteln.“

Christiane Seidel
Leiterin Team Lebensmittel

 @ChristianeSeid

Gesunde Ernährung ab dem Kindesalter ermöglichen

Werbung für Lebensmittel begegnet Verbraucher:innen schon im Kindesalter: zum Beispiel für Wurst in Bärchenform oder Marmeladengläser mit Märchenmotiven, im Fernsehen oder in den sozialen Medien. Viele Produkte, die sich speziell an Kinder richten, enthalten mehr Zucker, Fett oder Salz, als es die Weltgesundheitsorganisation empfiehlt. Um Kinder besser zu schützen, sollte Werbung für solche Lebensmittel reguliert werden. Gemeinsam mit einem Bündnis aus etwa 40 Organisationen fordert der vzbv unter anderem ein TV-Werbeverbot für ungesunde Lebensmittel zwischen 6 und 23 Uhr.

Die von der Bundesregierung 2018 vorgestellte Reduktionsstrategie mit ihren freiwilligen Maßnahmen reicht bislang nicht aus, ein ausgewogeneres Lebensmittelangebot zu schaffen. Dafür können ambitionierte und verbindliche Reduktionsziele sorgen. Umfragen zeigen, dass Verbraucher:innen gesetzliche Maßnahmen befürworten, um den Zuckergehalt in Fertiglebensmitteln zu senken.

Die Bundesregierung hat Eckpunkte für eine Ernährungsstrategie beschlossen, um gesunde und faire Ernährungsumgebungen zu gestalten. Nun kommt es

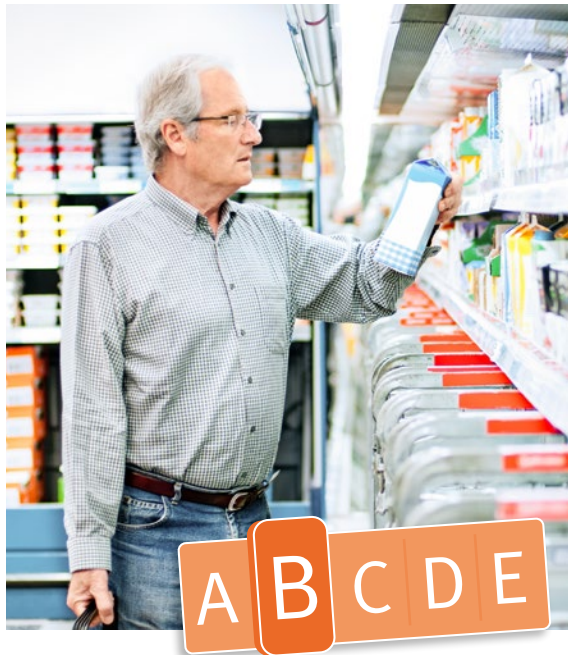
auf die Umsetzung an. Gemeinsam mit dem Bündnis #ErnährungswendeAnpacken zeigt der vzbv, wie dies gelingen kann.

Durchblick im Supermarkt erleichtern

Nährwertkennzeichnungen wie der Nutri-Score erleichtern es Verbraucher:innen, gesünder einzukaufen. Der vzbv fordert, den Nutri-Score als EU-weite, einheitliche und verpflichtende Nährwertkennzeichnung einzuführen. Zudem hat die Europäische Kommission angekündigt, bis Ende 2023 einen Rechtsrahmen für ein nachhaltiges Ernährungssystem vorzulegen. Dieser soll auch Maßnahmen für die Nachhaltigkeitskennzeichnung von Lebensmitteln enthalten. Gemeinsam mit seinem europäischen Dachverband BEUC setzt sich der vzbv dafür ein, dies zu nutzen, um eine nachhaltige und gesunde Ernährung im Alltag einfacher zu machen.

Lebensmittelsicherheit erhöhen

Separatorenfleisch in der Wurst oder Salmonellen in Süßigkeiten: Auch im vergangenen Jahr machten Lebensmittelskandale in den Medien Schlagzeilen. Verbraucher:innen können beim Kauf nicht überprüfen, ob Lebensmittel sicher produziert wurden. Es ist Aufgabe der Politik, die gesetzlichen Regelungen für Lebensmittelsicherheit und -hygiene zu treffen. Der



vzbv fordert, die Lebensmittelüberwachung flächen-deckend auszubauen, damit Verbraucher:innen dar-aufvertrauen können, dass Kontrollen stattfinden und Vorschriften tatsächlich eingehalten werden.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

- An Kinder gerichtete Lebensmittelwerbung für Ungesundes beschränken
- Verbesserte Kennzeichnung von Tierhaltung, Herkunft, Nährwerten und Nachhaltigkeit
- Beibehaltung des europäischen Gentechnik-rechts für neue Gentechnikverfahren
- Keine Schadstoffe in Lebensmittel-verpackungen – sichere Regulierung von Lebensmittelkontaktmaterialien

Große Mehrheit gegen an Kinder gerichtete Werbung für Lebensmittel mit zu viel Zucker, Fett oder Salz

Werbung für Lebensmittel, die viel Zucker, Fett oder Salz enthalten, sollte sich nicht an Kinder richten dürfen.

stimme voll und ganz / eher zu **85 %**



Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (10.–12. Januar 2023) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.001 Personen ab 18 Jahren | Die Summe der einzelnen Prozentwerte weicht rundungsbedingt von 100 Prozent ab.¹

MEHR KLARHEIT BEI DER KENNZEICHNUNG VON LEBENSMITTELN

Lebensmittel, die nicht halten, was ihre Verpackung verspricht: Mit ihnen beschäftigt sich das Projekt „Lebensmittelklarheit“. Kernstück ist das Portal Lebensmittelklarheit.de. Hier können Verbraucher:innen Lebensmittelprodukte aus dem Handel melden, durch deren Kennzeichnung oder Aufmachung sie sich getäuscht sehen. Eine Fachredaktion prüft die Beschwerden. Kann sie die Beschwerde nachvollziehen, wird diese anonymisiert und unter Nennung des Produktes und des Anbieters veröffentlicht. Die Anbieter haben die Möglichkeit, auf dem Portal dazu Stellung zu beziehen.

Neben den veröffentlichten Beschwerden informiert das Portal über aktuelle Themen im Bereich Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln. Mehr als 100.000 Mal wird Lebensmittelklarheit.de monatlich aufgerufen; 2022 wurde die Webseite insgesamt 1.287.822 Mal besucht. Im Fokus stand im vergangenen Jahr der Relaunch der Webseite, mit dem das Design und technische Funktionen aktualisiert wurden. Zur Weiterentwicklung der Webseite gehört auch, sie barrierefreier zu gestalten. Dafür wurden bisher 25 Informationstexte in Leichter Sprache veröffentlicht.

Seit 2022 hat das Projekt einen eigenen Podcast. In „Klar Tisch!“ geht es um potenziell irreführende Kennzeichnungspraktiken und gesetzliche Regelungen von Lebensmitteln. Vier Folgen sind im Laufe des Jahres erschienen, unter anderem zu Zucker-Marketingtricks, regionalen Lebensmitteln und Protein-Produkten. Weitere Podcast-Folgen sind geplant.

Studie belegt Irreführungspotenzial von grünen Werbeaussagen

Viele Produkte werden mit ihrer günstigen Klimabilanz beworben: vom „CO₂-kompensierten Erdbeeryoghurt“ über die „klimaneutrale Milch“ bis zum „klima-positiven Babybrei“. Eine Studie im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit, die 2022 durchgeführt wurde, zeigt das Greenwashing-Potenzial solcher Lebensmittel. Die Nachhaltigkeitsaussagen können erheblich die Wahrnehmung der Verbraucher:innen verzerren. So führen klimabezogene Werbeaussagen etwa zu einer deutlich positiveren Produktwahrnehmung. Die tatsächliche Klimafreundlichkeit des Produktes ist allerdings unklar, da die Bedeutung der Werbeaussagen oft vollkommen unreguliert und ungeprüft ist. Der vzbv fordert deshalb, umweltbezogene Werbeaussagen besser zu regulieren (siehe auch Seite 56).

Das Projekt vergibt jährlich einen Forschungsauftrag wie diesen. Verbraucher:innen werden dann repräsentativ befragt, wie sie die am Markt vorkommenden Kennzeichnungen und Aufmachungen von Lebensmitteln verstehen und welchen Verpackungsinhalt sie aufgrund einer Kennzeichnung erwarten. Der vzbv leitet aus diesen Studien Forderungen für die verbraucherpolitische Arbeit im Bereich Lebensmittelkennzeichnung ab.

Das Projekt Lebensmittelklarheit besteht seit 2010 und wird gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.



@ www.lebensmittelklarheit.de
 @LM_Klarheit

NACHHALTIGEN KONSUM ERLEICHTERN

Reparaturen einfacher und günstiger machen

Reparaturen schonen die Umwelt. Bislang sind sie aber vergleichsweise teuer. Das ist ein Grund, warum sich viele gegen Reparaturen entscheiden, zeigte eine Analyse der Marktbeobachtung des vzbv, beispielsweise im Falle von Smartphone-Reparaturen. Mit der Überarbeitung der Ökodesignverordnung hat die EU neue Kriterien für Energieverbrauch, Haltbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten vorgeschlagen. Für Verbraucher:innen kann sich dadurch vieles verbessern: bei der Reparierbarkeit, aber auch bei der Nutzungsdauer. Die EU-Kommission sollte nun Tempo bei der Umsetzung machen.

Auch auf Bundesebene müssen Reparaturen für Verbraucher:innen einfacher und attraktiver werden. Dafür sollte ein bundesweiter Reparaturbonus eingeführt werden, wie zum Beispiel in Thüringen, und die Mehrwertsteuer für Reparaturdienstleistungen sollte gesenkt werden.

Nachhaltiger Konsum durch kontrollierte Lieferketten

Verbraucher:innen möchten, dass bei der Herstellung von Produkten keine Menschenrechtsverletzungen geschehen. Dafür müssen Unternehmen für Produktionsbedingungen in ihren Lieferketten mehr Verantwortung übernehmen. Ein wichtiger Schritt dahin ist der EU-Vorschlag zur Regulierung von unternehmerischen Sorgfaltspflichten. Er greift aus Sicht des vzbv allerdings zu kurz. Die Regulierung sollte für alle Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitenden gelten. Ansonsten ist ein Großteil der Unternehmen nicht von den Pflichten erfasst. Kritisch ist auch, dass Unternehmen auf private Zertifizierungen und Industrieinitiativen zurückgreifen können, um die Erfüllung von Sorgfaltspflichten nachzuweisen. Dadurch entstehen Lücken bei der Durchsetzung der Regelung, die die EU dringend schließen sollte.

Werbung mit „Klimaneutralität“ verbieten

Von Shampoo bis Fußball-WM – viele Anbieter bewerben ihre Produkte als „klimaneutral“. In den meisten Fällen bleibt für Verbraucher:innen jedoch unklar, dass „Klimaneutralität“ nicht „Emissionsfreiheit“ bedeutet, sondern auf zweifelhaften Kompensationszertifikaten beruht. Um Greenwashing zu stoppen und Anreize für echte Nachhaltigkeit zu setzen, fordert der vzbv ein Verbot der Werbung mit „Klimaneutralität“ und generelle Regulierungen für „Green Claims“. Die EU-Kommission hat angekündigt, sich des Themas anzunehmen, Verordnungsvorschläge dazu aber mehrfach verschoben. Hier muss es endlich vorangehen. Gegen einzelne Anbieter geht der vzbv wegen irreführender Umweltaussagen mit juristischen Mitteln bereits vor (siehe Seite 35).

Preisrealität bei Display-Reparaturen übersteigt Zahlungsbereitschaft

Für die Display-Reparatur eines 300-Euro-Smartphones müssen Verbraucher:innen durchschnittlich mehr als doppelt so viel bezahlen, wie sie bereit sind.

Zahlungsbereitschaft

Durchschnittliche Zahlungsbereitschaft der Befragten für die Display-Reparatur eines 300-Euro-Smartphones

22 %

des Neupreises

42 % bis 73 %

Realität

Display-Reparaturkosten für Smartphones in der Preisklasse bis 300 Euro*

Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (18.–21. Juli 2022) von forsa im Auftrag des vzbv. Basis: 1.289 Personen ab 18 Jahren | *In der Preisklasse bis 300 Euro wurden im Rahmen eines Marktchecks 52 Display-Reparaturangebote für drei typische Geräte der Preisklasse ermittelt.¹

INTERESSENVERTRETUNG MUSS FAIR UND TRANSPARENT SEIN

Politische Interessenvertretung ist ein wichtiger Bestandteil demokratischer Prozesse, wenn sie klaren Regeln unterworfen ist. Als Mitglied in der Allianz für Lobbytransparenz setzt sich der vzbv dafür ein, den Einfluss von Lobbyverbänden auf Gesetzgebungsprozesse fair und transparent zu gestalten. Ein wichtiger Schritt dafür ist das Lobbyregistergesetz, das seit 1. Januar 2022 gilt. Das Gesetz gibt vor, dass sich alle Organisationen und Einzelpersonen ins Lobbyregister eintragen, die über Kontakt zu Mitgliedern des Bundestages oder der Bundesregierung Einfluss auf politische Prozesse nehmen. Auch der vzbv hat sich ins Register eingetragen, das vom Bundestag elektronisch geführt wird. Aus Sicht des vzbv reicht das bisherige Lobbyregistergesetz noch nicht aus. Es sollte nachgeschärft werden, um Gesetzgebungsprozesse transparenter zu gestalten.

Für mehr Transparenz fordert der vzbv in einem Bündnis:

- **Ausnahmen reduzieren für mehr Vergleichbarkeit:** Das Lobbyregister muss nachgebessert und die Eintragung vereinfacht werden, um die Zahl der Eintragungen zu erhöhen. Aktuell bestehen Ausnahmen, etwa für kommunale Spitzenverbände oder Kirchen. Solche Ausnahmen sollten verringert werden, da sie zu Wettbewerbsverzerrung und erheblicher Ungleichbehandlung führen.
- **Politischen Fußabdruck einführen:** Ministerien sollen verpflichtet werden, bei Gesetzentwürfen alle Lobby-Einflussnahmen zu dokumentieren, um eine aufgeklärte öffentliche Debatte und parlamentarische Entscheidung zu ermöglichen.

Allianz für Lobbytransparenz

Seit 2019 ist der vzbv Mitglied in der Allianz für Lobbytransparenz. Die Allianz umfasst acht Mitglieder, die sich gemeinsam für mehr Lobbytransparenz in Gesetzgebungsprozessen einsetzen. Neben dem vzbv sind Transparency International Deutschland e. V., der Verband der Chemischen Industrie e. V. (VCI), der Bundesverband der Deutschen Industrie e. V. (BDI), DIE FAMILIENUNTERNEHMER, der Bundesverband Deutscher Kapitalbeteiligungsgesellschaften e. V. (BVK), der Bundesverband deutscher Banken e. V. (BdB) und Phineo Mitglieder.



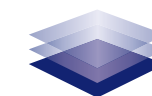
www.lobbytransparenz.com

Initiative Transparente Zivilgesellschaft

Der vzbv stellt hohe Ansprüche an seine Arbeit und die Transparenz seiner Kommunikation. Deshalb hat sich der vzbv 2018 der Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ) angeschlossen. Mit über 1.700 Organisationen tritt die ITZ dafür ein, dass sich Spendende, Medien und Interessierte einfach und schnell über die Finanzen, Aufgaben und Organisationsstruktur zivilgesellschaftlicher Organisationen informieren können.



www.transparente-zivilgesellschaft.de



Initiative
Transparente
Zivilgesellschaft



FINANZMARKT



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 

Die EU hat die Verbraucherrechte bei der Aufnahme von Krediten wesentlich gestärkt.
- 

Ein vzbv-Gutachten belegt die Missstände am Grauen Kapitalmarkt und verdeutlicht die Notwendigkeit, den aktiven Vertrieb von Graumarktprodukten zu verbieten.
- 

Der vzbv hat ein Gutachten veröffentlicht mit Anforderungen, wie der Zahlungsverkehr der Zukunft gestaltet werden muss.



„Bargeld steht unter Druck, bleibt aber wichtig für Verbraucher:innen. Deshalb muss sichergestellt werden, dass die Menschen auch künftig leicht an Bargeld gelangen und überall damit bezahlen können.“

Dorothea Mohn
Leiterin Team Finanzmarkt

 @DorotheaMohn

Weichen für Zahlungsverkehr der Zukunft stellen

Der Zahlungsverkehr verändert sich insbesondere durch die Digitalisierung. Das bringt für Verbraucher:innen Vorteile mit sich, etwa durch mehr Flexibilität. Es kann aber auch zu Herausforderungen und Hürden führen. Der vzbv setzt sich deshalb für eine verbraucherorientierte Ausgestaltung des Zahlungsverkehrs ein. Im Zentrum steht, dass Verbraucher:innen wirksam gegen Schäden durch Betrug geschützt werden, ihre Privatsphäre gewahrt bleibt und alle Verbraucher:innen Zugang zum Zahlungsverkehr haben. Dies umfasst sowohl Zugang zu digitalen Zahlungsmitteln als auch, dass Bargeld neben digitalen Zahlungsmitteln im Handel akzeptiert bleibt.

Die Europäische Zentralbank und die nationalen Zentralbanken des Eurosystems planen die Einführung eines digitalen Euro. Dieser Prozess sollte genutzt werden, um den Zahlungsverkehr zukunftsfest zu machen. Insbesondere sollte der digitale Euro für ein höheres Maß an Privatsphäre sorgen. Zudem sollten mit der Überarbeitung der europäischen Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 Haftungslücken geschlossen und der elektronische Zahlungsverkehr sicherer gemacht werden.

Kreditvergabe künftig verbraucherfreundlicher

Die Aufnahme von Krediten darf nicht zu einer finanziellen Überforderung führen. Dafür gibt es eine Reihe von Schutzvorschriften. Durch die Überarbeitung der EU-Verbraucherkreditrichtlinie gelten diese Vorschriften nun endlich auch für Kreditarten wie Buy-now-pay-later, Nullprozentfinanzierungen und Kredite unter 200 Euro. Die Chance, Verbraucher:innen besser vor Wucherzinsen zu schützen, hat die EU allerdings verpasst. Der vzbv wird sich weiter für einen effektiven, präventiven Schutz vor Wucherzinsen einsetzen.

Regulierung des Grauen Kapitalmarkts ist überfällig

Anlagen auf dem Grauen Kapitalmarkt sind im Vergleich zu anderen Anlageformen wie offenen Investmentfonds kaum reguliert und bergen für Verbraucher:innen deutlich erhöhte Risiken. Ein Gutachten im Auftrag des vzbv zeigt, dass die Probleme struktureller Natur sind. Sie reichen von fehlenden Kontroll-, Informations- und Mitspracherechten, die Verbraucher:innen als nachrangige Schuldner:innen oft nicht haben, bis zu bilanziellen Tricks. Da Verbraucher:innen regelmäßig das Nachsehen in diesem Marktsegment haben, bekräftigt der vzbv seine Forderung nach einem Verbot für den aktiven Vertrieb von Graumarktanlagen.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

- Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie, sodass Verbraucher:innen besser vor Überschuldung geschützt sind
- Grundsätzliche Reform der privaten Altersvorsorge, damit sichergestellt ist, dass jeder von Verbraucher:innen gesparte Euro renditestark angelegt wird
- Verbraucherschutz beim Zahlungsverkehr stärken: Sicherung des Bargeldkreislaufs, Schutz vor Hacking und Phishing im Online-Banking, ambitionierter digitaler Euro
- Unabhängige Finanzanlagenberatung
- Eine starke Finanzaufsicht, die den Verbraucherschutz ernst nimmt



» Immer wieder erreichen uns Beschwerden von Verbraucher:innen, weil Banken und Sparkassen richterliche Entscheidungen nicht umsetzen. Wir werden hier weiter genau hinschauen. «

Dorina Wilhelm
Leiterin Team Marktbeobachtung Finanzmarkt

Mehr Ärger über digitale Finanzdienstleister

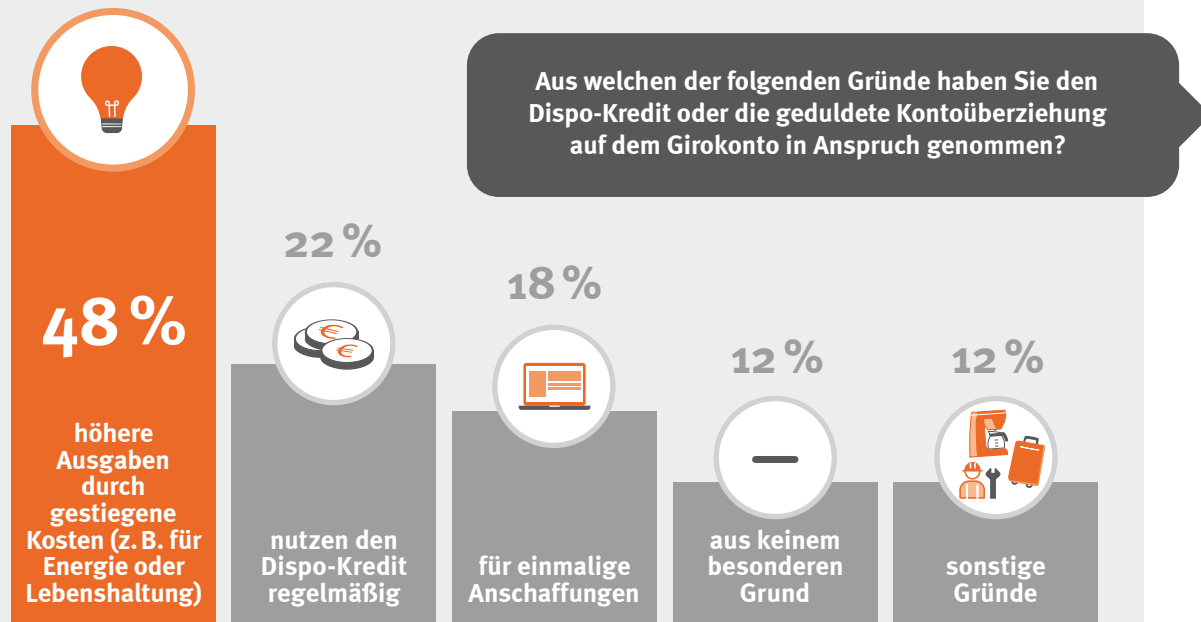
Digitales Bezahlen ist praktisch und unter Verbraucher:innen immer beliebter. Mit der verstärkten Nutzung von digitalen Zahlungsdiensten gab es in den Verbraucherzentralen aber auch mehr Beschwerden zu Betrugsfällen. Zuletzt fielen dabei Zahlungen auf Rechnung und Lastschriften mit digitalen Diensten auf. Eine vzbv-Untersuchung zeigt außerdem Probleme mit Kontoinformationsdiensten. Verbraucher:innen nutzen diese für digitale Finanzdienstleistungen wie die Kreditwürdigkeitsprüfung oder die digitale Identifikation. Mängel gibt es dabei beim Zugang zu den Diensten und bei der Art und Weise, wie die Dienste die Einwilligung zur Datenverarbeitung bei den Verbraucher:innen einholen.

entgelte in der Sparphase unzulässig seien. Dennoch weigern sich einige Bausparkassen, ihren Kund:innen das bereits gezahlte Geld zu erstatten.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

- Entwicklungen im digitalen Zahlungsverkehr
- Haftung bei unautorisierten Kontoverfügungen
- Serviceprobleme bei Run-off-Versicherungsgesellschaften
- Kosten bei Riester-Verträgen
- Immobilienverzehrprodukte wie Teilverkauf

INFLATION TREIBT MENSCHEN ZUM DISPO



Quelle: CATI-Mehrthemenbefragung / Dual Frame (8.–12. Dezember 2022) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 142 Personen, die den Dispo in den letzten drei Monaten in Anspruch genommen bzw. ihr Girokonto überzogen haben (von insgesamt 1.002 Befragten).¹

Prämienparverträge sorgen weiterhin für Unmut

Die Verbraucherzentralen erhalten weiterhin Beschwerden von Verbraucher:innen, denen Prämienparverträge gekündigt wurden. Beschwerden gibt es auch darüber, dass einige Sparkassen sich weigern, ihren Kund:innen trotz ungültiger Zinsanpassungsklauseln eine Nachzahlung zu gewähren. Und das, obwohl Gerichte in mehreren Fällen im Sinne der Verbraucher:innen entschieden haben. Ähnliche Fälle gibt es mit Bausparkassen. Der Bundesgerichtshof hatte im November 2022 geurteilt, dass Jahres-

Top-3-Verbraucherbeschwerden im Finanzbereich

- Sparanlage: 6.133**
Problem mit Zinsanpassung
- Sparanlage: 2.941**
Problem mit Kündigung durch Anbieter
- Girokonto: 1.848**
Problem mit Preiserhöhung/Beitragssteigerung



Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themen-segment Finanzdienstleistungen im Jahr 2022 | n = 32.181



GESUNDHEIT UND PFLEGE




DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Der vzbv hat wichtige Impulse für einen patientenorientierten Neustart der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland gesetzt.
- 
Die Bundesregierung hat mit enger Einbindung des vzbv begonnen, die Digitalisierung in Gesundheit und Pflege nutzerorientiert neu auszurichten.



„Die Digitalisierung in Gesundheit und Pflege wird nur dann ein Erfolg, wenn Verbraucher:innen sich durch sie einfacher zurechtfinden und besser versorgt werden.“

Thomas Moormann
Leiter Team Gesundheit und Pflege

 @Thomas_Moormann

Verbraucherinteressen bei Patientenberatung priorisieren

Patient:innen müssen oft komplexe Entscheidungen für ihre gesundheitliche Versorgung treffen. Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) soll sie dabei beratend unterstützen. Der vzbv hat sich für die Gründung einer UPD-Stiftung starkgemacht, bei der die maßgeblichen Verbraucher- und Patientenorganisationen eine führende Rolle in der Stiftungsarbeit einnehmen. Nur so lässt sich sicherstellen, dass die persönliche Beratung vor Ort gestärkt wird und die Beratung den Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht werden kann. Im Dezember 2022 hat die Bundesregierung einen Gesetzentwurf zur Errichtung einer Stiftung UPD beschlossen. Das Gesetz wurde inzwischen verabschiedet. Leider hat die Bundesregierung die Chance verpasst, die UPD wirklich unabhängig und patientennah aufzustellen.

Finanzlöcher der Krankenkassen nachhaltig schließen

Um die Finanzlöcher in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) zu stopfen, hat die Bundesregierung ein Stabilisierungsgesetz verabschiedet. Dies sieht unter anderem eine Erhöhung der Zusatzbeitragssätze durch die Krankenkassen vor. Für die Verbraucher:innen, die in der aktuellen Krise bereits viele Preissteigerun-

gen schultern müssen, bedeutet das eine weitere Belastung. Zudem ist die Wirkung der Finanzspritze für die GKV nur von kurzer Dauer. Notwendig sind Maßnahmen, die zu einer nachhaltigen und solidarischen GKV-Finanzierung führen. So sollten gesamtgesellschaftliche Aufgaben wie die Leistungen für Arbeitslosengeld-II-Empfänger:innen und die Mitversicherung von Familienangehörigen aus dem Bundeshaushalt statt aus den Krankenkassen-Beiträgen finanziert werden.

Projekt „Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten“

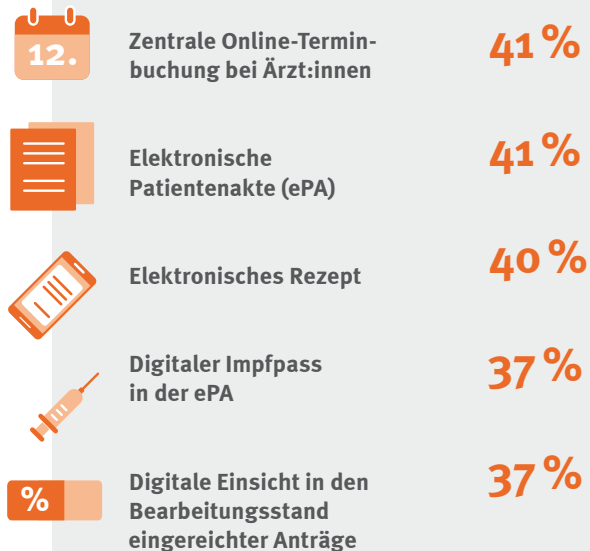
Per Video mit dem Arzt oder der Ärztin sprechen, Arzttermine online buchen oder mit dem Fitnessarmband Gesundheitsdaten erheben – digitale Gesundheitsangebote sind vielfältig. Im Projekt „Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten“ analysiert der vzbv diese, warnt Verbraucher:innen vor unseriösen Angeboten und dubiosen Anbietern und informiert zuständige Aufsichtsbehörden über relevante Fehlentwicklungen. Zudem wird politischer oder kollektivrechtlicher Handlungsbedarf im Gesundheitssektor abgeleitet. Das Drittmittelprojekt wird vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert.

Pflegebedürftige durch strukturelle Reformen entlasten

Seit Jahren steigen die Kosten in der Pflege. Die Politik hat für diese Legislaturperiode Reformen zur Neuausrichtung der Finanzierung und Leistungsgestaltung in der sozialen Pflegeversicherung und zur Entlastung der Pflegebedürftigen angekündigt. Eine nachhaltig wirkende Reform gibt es aber bislang nicht. Die Preiskrise und die Nachwirkungen der Pandemie haben die Lage für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen 2022 weiter verschärft. Um Pflegeleistungen einfacher und flexibler in Anspruch nehmen zu können, sind eine sofortige Bremse bei den Pflegekosten, Verbesserungen auch in der Leistungsgestaltung und ein Ausbau der Beratungsangebote unerlässlich.

Top-5 Digitalisierungsvorhaben in Gesundheit und Pflege aus Verbrauchersicht

Verbraucher:innen sind vor allem digitalisierte Dokumente und Services im Gesundheitsbereich wichtig.



Quelle: Repräsentative Online-Befragung (1.–7. Dezember 2022) von eye square im Auftrag des vzbv | Basis: 1.100 Internetnutzer:innen ab 16 Jahren.¹

DARAN ARBEITET DER VZBV

- Neustart der UPD im Interesse der Patient:innen
- Mehr Transparenz über Leistungen und Bewilligungen der Krankenkassen
- Reform der häuslichen Pflege einschließlich der rechtssicheren Gestaltung der 24-Stunden-Betreuung
- Digitalisierung im Sinne der Verbraucher:innen
- Faire und nachhaltige Finanzierung der Kranken- und Pflegeversicherung

Mitwirkung in der Pflege- und Patientenvertretung

Der vzbv vertritt die Interessen pflegebedürftiger Menschen und von Menschen mit Behinderung in verschiedenen Gremien, so zum Beispiel im Qualitätsausschuss Pflege. Außerdem ist der vzbv eine der vier maßgeblichen Organisationen für die Interessen der Patient:innen im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA). Der G-BA legt fest, welche Leistungen von der gesetzlichen Krankenversicherung unter welchen Voraussetzungen erstattet werden.

Bündnis für Gute Pflege

Gemeinsam mit 23 Verbänden und weiteren Unterstützern setzt sich der vzbv im Bündnis für Gute Pflege seit über zehn Jahren für eine bessere pflegerische Versorgung ein.



VERBRAUCHER-BILDUNG

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Durch die Weiterentwicklung des Online-Tools Materialkompass können vielfältigere und digitale Materialien auf ihre Qualität überprüft werden.
- 70 neue Gutachten zur Qualität von Schulmaterialien wurden veröffentlicht.
- Der vzbv hat mit den Verbraucherzentralen gemeinsame Qualitätsstandards für Bildungsmaterial entwickelt.



» Verbraucherbildung legt den Grundstein für selbstbestimmte und verantwortungsbewusste Verbraucher:innen von morgen. Die Bundesregierung hat sich hierfür einiges vorgenommen. Es wird Zeit, dass sie die Vorhaben umsetzt. «

Dr. Vera Fricke
Leiterin Team Verbraucherbildung

@verafricke

Verbraucherbildung von Anfang an

Energie sparen, das eigene Budget im Blick behalten oder ein sicherer Umgang mit Medien: Verbraucherthemen begegnen den Menschen jeden Tag und stellen sie vor Herausforderungen. Das betrifft bereits Kinder und Jugendliche – etwa durch Werbebotschaften und Konsumententscheidungen. Um kritisch und selbstbewusst durch den Verbraucheralltag navigieren zu können, müssen sie die notwendigen Kompetenzen an die Hand bekommen. Laut einer Umfrage im Auftrag des vzbv von August 2022 ist die große Mehrheit der Verbraucher:innen (93 Prozent) dafür, dass Verbraucherschutzthemen wie der Umgang mit Geld und Energie, Medien, Ernährung und Umweltschutz Schulstoff sein sollten.

Defizite in der Verbraucherbildung können weitreichende Konsequenzen haben, etwa im Bereich Finanzen: Die Trendstudie „Jugend in Deutschland – Winter 2022/23“ des Allensbach-Instituts zeigt, dass jeder fünfte Mensch zwischen 14 und 29 Jahren in Deutschland verschuldet ist. Die Autor:innen der Studie führen das unter anderem auf Angebote zur Ratenzahlung wie „Buy-Now-Pay-Later“ zurück. Verbraucherbildung hilft, solche Angebote kritisch zu hinterfragen und zu überprüfen.

Der vzbv macht sich auf zwei Ebenen für mehr Verbraucherbildung stark: durch politische Aufmerksamkeit für das Thema und durch die Unterstützung von Pädagog:innen und Lernorten mit praktischen Angeboten. Mit dem Koalitionsvertrag hat die Ampel-Regierung einen guten Rahmen zur Stärkung der Verbraucherbildung gesetzt. An der Umsetzung der geplanten Vorhaben mangelt es bislang allerdings. Die Verbraucherbildung darf auf Bundesebene nicht weiter stagnieren.

Qualitätssicherung von Verbraucherbildung 2022 im Fokus

Der vzbv setzt sich dafür ein, die Qualität von Unterrichtsmaterialien und anderen Formaten der Verbraucherbildung sicherzustellen. Dafür wurde 2022 das digitale Qualitätssicherungstool, der Materialkompass, mit Expert:innen weiterentwickelt. Nun können vielfältigere und auch digitale Materialien wie Bildungs-Apps auf ihre Qualität geprüft werden. Gleichzeitig wurden die technischen Grundlagen des Kompasses so überarbeitet, dass Nutzer:innen Materialien leichter finden und mehr Informationen über die Bewertungen erhalten. Außerdem haben sich die Verbraucherzentralen und der vzbv auf gemeinsame Qualitätsstandards verständigt, die fortan Basis für die Entwicklung und Gestaltung von Bildungsmaterialien sind.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

- Umsetzung des Koalitionsvertrags: gestiegenen Bedarf an Verbraucherbildung stärken
- Weiterentwicklung der vzbv-Bildungsangebote
- Bundesweite Umsetzung der Kultusministerkonferenz-Empfehlung „Verbraucherbildung an Schulen“
- Jugendliche partizipativ für Verbraucherschutz begeistern



Newsletter

„Verbraucherbildung kompakt“

Monatlicher Newsletter mit Unterrichtsmaterialien, Fortbildungen und Bildungsprojekten für die Verbraucherbildung in der Schule



www.verbraucherbildung.de/newsletter-verbraucherbildung-der-schule

Verbraucherthemen ins Klassenzimmer

Es gibt viele Verbraucherthemen, über die Kinder und Jugendliche aus Sicht der Befragten in der Schule etwas lernen sollten. Besonders gefragt sind die Themen Ernährung und Gesundheit sowie Umweltschutz und fairer Handel.



Quelle: Repräsentative telefonische Befragung (August 2022) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren. Mehrfachnennungen möglich.

PROJEKT „VERBRAUCHERSCHULE“

Gesund leben, klug mit Geld umgehen, klimafreundlich handeln: Das Projekt „Verbraucherschule“ des vzbv unterstützt bundesweit Schulen dabei, junge Menschen fit zu machen für ihren Alltag als Verbraucher:innen. Mit dem Netzwerk Verbraucherschule steht ihnen ein Angebot zur Verfügung, das Impulse für den Unterricht gibt und den Austausch unter Lehrkräften fördert. Ende 2022 zählte das Netzwerk mehr als 400 registrierte Schulen. Sie profitierten 2022 zum Beispiel von zwölf kostenlosen Online-Fortbildungen zu verschiedenen Themen – von Algorithmen bis Zahlungsverkehr.

65 Verbraucherschulen ausgezeichnet

Besonders engagierte Schulen aus dem Netzwerk zeichnet der vzbv einmal im Jahr als Verbraucherschulen aus. Im März 2022 wurden 65 Verbraucherschulen geehrt, die mit ihren Maßnahmen mehr als 19.500 Schüler:innen erreichten. Das Projekt Verbraucherschule wurde bis zum 31. März 2023 durch das Umweltbundesamt, das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz auf Beschluss des Deutschen Bundestages sowie die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz gefördert. Der vzbv befasst sich aktuell mit der Weiterentwicklung des Netzwerks und der Auszeichnung.

@ www.verbraucherschule.de



PROJEKT „VERBRAUCHER-CHECKER“

Mit Jugendlichen Verbraucherschutz kreativ gestalten – darum geht es im Peer-to-Peer-Projekt „Verbraucherchecker“. Jugendliche lernen bundesweit in interaktiven Workshops als Peer-Scouts eigene Aktionen rund um den Verbraucherschutz umzusetzen. Ziel ist das Lernen von und mit Gleichaltrigen. Mittlerweile 31 geschulte Trainer:innen – darunter Lehrkräfte, Studierende und Sozialpädagog:innen – setzen die Workshops an Schulen und außerschulischen Lernorten um. Bei den ersten beiden Terminen wurden im Herbst 2022 an einer Berliner Schule 33 Jugendliche zu Peer-Scouts ausgebildet.

Jung und informiert – bundesweit

Das Workshop-Angebot wird aktuell bundesweit ausgerollt und weitere Trainer:innen werden geschult. Als niedrigschwellige Kommunikationsplattform hat das Projektteam neben der Projektwebseite einen Instagram-Kanal aufgebaut, um die Zielgruppe des Projektes zu adressieren. Mit Medien- und Pressearbeit wird auf die verschiedenen Veranstaltungen und die Projektarbeit aufmerksam gemacht. Das Projekt läuft bis 31. Dezember 2023 und wird durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz auf Beschluss des Deutschen Bundestages gefördert.

@ www.verbraucherchecker.de

@verbraucherchecker

VERBRAUCHERBILDUNG NACHHALTIG STÄRKEN



„Für den Alltag als Verbraucher:in gibt es viel zu lernen. Mit unseren Förderprojekten stärken wir die Alltagskompetenzen von Kindern und Jugendlichen und bringen so die Verbraucherbildung in Deutschland voran.“

Julia Marg

Geschäftsführerin der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

@Stiftung_DSV
@stiftung_dsv

Energiekrise, hohe Inflation und Klimawandel sind nur drei von vielen Faktoren, die dazu führen, dass die Konsumwelt immer komplexer wird. Damit sich Kinder und Jugendliche sicher in dieser bewegen können, ist Verbraucherbildung unabdingbar. Sie befähigt Verbraucher:innen, selbstbestimmte und verantwortungsvolle Alltags- und Konsumentscheidungen zu treffen. Diesem Schwerpunkt widmet sich die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV) sowohl mit eigenen als auch mit Förderprojekten und schafft bundesweite Leuchttürme zur Stärkung der Konsumkompetenz.

Geförderte Projekte im Jahr 2022:

Auszeichnung und Netzwerk Verbraucherschule

Immer mehr Schulen integrieren Verbraucherthemen in den Lehralltag. 2022 verlieh der vzbv zum fünften Mal die Auszeichnung Verbraucherschule. Mehr Schulen als je zuvor bewarben sich um die Auszeichnung. Das Netzwerk Verbraucherschule fördert das Engagement und unterstützt Lehrkräfte mit Online-Fortbildungen (siehe auch Seite 68).

Energiebildung für Ukrainer:innen

Mehr als eine Million Menschen flohen aufgrund des Krieges in der Ukraine 2022 nach Deutschland. Ein im Oktober gestartetes Medieninformationsprojekt gibt Ukrainer:innen in Deutschland auf Ukrainisch und

Russisch Energiespartipps. Ziel ist es, die Menschen vor einer drohenden Schuldenfalle aufgrund der steigenden Energiepreise zu bewahren.

Finanzbildung mit der Lern-App Budget+plus

Im Januar hat die DSV die Lern-App Budget+plus herausgegeben. Anbieterunabhängig und datenschutzkonform verbindet sie das Budgettagebuch mit Wissen rund um das Thema Finanzen. So gelangt Finanzkompetenz ins Klassen- und Kinderzimmer.

Bundespreis Verbraucherschutz 2022

Viele Menschen engagieren sich für Verbraucherschutz. Das zeichnet die DSV alle zwei Jahre mit dem Bundespreis Verbraucherschutz aus. Im September 2022 überreichte Schirmherrin und Bundesverbraucherschutzministerin Steffi Lemke die Preise an die Lehrerin Ann-Kristin Erdmann, das Altkleiderbündnis FairWertung e. V. und die Forschungsgruppe SECUSO.

Deutsche Stiftung
Verbraucherschutz

@ www.verbraucherstiftung.de

QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE DES VZBV

Verbraucherschützer:innen müssen sich immer wieder neu auf Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften einstellen. In enger Abstimmung mit seinen Mitgliedsorganisationen bietet der vzbv ein umfassendes und bedarfsorientiertes Fortbildungsprogramm für Bera-

tungskräfte an, um eine bundesweit einheitliche Qualität zu gewährleisten. Diese Stärkung der Verbraucherberatung und -information gehört zu den Kernaufgaben des Verbraucherschutzes. Denn für den vzbv steht fest: Gut informierte und aufgeklärte Verbraucher:innen lassen sich nicht so leicht täuschen.

Zielgerichtete Fortbildung analog und digital

Der vzbv setzte im vergangenen Jahr insgesamt um:

62 Präsenzseminare

29 Online-Veranstaltungen

in **9** Themenbereichen

für rund **1.720** Teilnehmende

Die Themen Markt und Recht, Finanzen und Versicherung sowie Lebensmittel und Ernährung waren dabei am gefragtesten. Das Angebot umfasste Corona-konforme Präsenzseminare, Online-Konferenzen, themenbezogene Kompaktkurse, den bewährten Fernlehrgang Verbraucherrecht sowie ein breit gefächertes Online-Selbstlernangebot.

Tagesaktueller Austausch durch Mailing-Listen

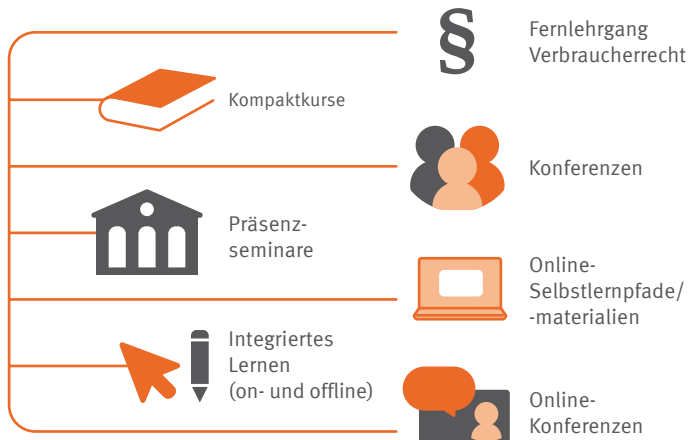
Einen tagesaktuellen Informationsaustausch ermöglichen die Mailing-Listen „Verbraucherrecht“ und „Finanzdienstleistungen“. Sie bündeln das Fachwissen von rund 350 Jurist:innen, bieten ein Forum für Diskussionen und stärken so die Expertise im Verband. Empfänger:innen der Mailings sind Jurist:innen und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

Das Fortbildungsangebot des vzbv



1.720

Teilnehmende aus den Verbraucherzentralen und -verbänden



Quelle: vzbv



RECHENSCHAFTSBERICHT

GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2022

EINNAHMEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	21.868.369,04
<i>davon</i>	
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	368.717,13
Vermischte Einnahmen	173.603,83
Zuwendungen des BMUV	21.284.598,08
Erstattung von Verwaltungsausgaben	18.000,00
Mitgliedsbeiträge	23.450,00
Projektförderung	30.783.285,01
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	52.651.654,05

AUSGABEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	21.868.369,04
<i>davon</i>	
Personalausgaben	11.772.233,88
Geschäftsbedarf	417.491,28
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	526.584,34
Mieten und Pachten	1.046.390,65
Aus- und Fortbildung	165.622,48
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	888.308,53
Prozesskosten für Verbands- und Musterfeststellungsklagen	605.719,84
Reisekosten	35.300,82
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.270.094,33
Mitgliedsbeiträge	225.264,00
Sonstige Verwaltungsausgaben	138.189,26
Dienstleistungen Informationstechnik	457.628,58
Marktbeobachtung	4.228.664,50
Investitionen	90.876,55
Projektförderung	30.783.285,01
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	52.651.654,05

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben nutzte der vzbv im Jahr 2022 vom BMUV bereitgestellte institutionelle Zuwendungsmittel in Höhe von 21.284.598,08 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 583.770,96 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 21.868.369,04 Euro. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon insbesondere Ausgaben im Rahmen der Marktbeobachtung, für Fachtagungen, Erarbeitung einheitlicher Beratungsstandpunkte der Netzwerkgruppen in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen,

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

Die Einnahmen in Höhe von 368.717,13 Euro aus Vertragsstrafen und Prozesskostenerstattungen dienten ausschließlich der Deckung von Mehrausgaben bei Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und der Musterfeststellungsklagen.

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 30.783.285,01 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

ÜBERSICHT ÜBER DIE PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2022	in Euro
Energieprojekte (BMWK)	25.677.895,62
Verbraucher stärken im Quartier (BMUV/BMWSB)	2.445.312,98
Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln (BMEL)	870.241,21
Energiewende im Personenverkehr aus Verbrauchersicht (ECF)	91.098,77
Was kostet es wirklich? – Internalisierung externer Kosten als elementarer Baustein beim Klimaschutz (BMJ/BMUV)	112.744,30
Verbraucherchecker (BMJ/BMUV)	405.974,45
Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten (BMJ/BMUV)	146.395,15
Verbraucherschule (DSV/UBA)	122.026,41
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen z.B. Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online	911.596,12
Gesamtausgaben Projekte	30.783.285,01

MITGLIEDER

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

Verbände

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e. V. (ADFC)
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)
- Auto Club Europa e. V. (ACE) – seit 1. Februar 2023
- Bauherren-Schutzbund e. V. (BSB)
- Bund der Energieverbraucher e. V. (BDE)
- Bund der Versicherten e. V. (BdV)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO)
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.
- Deutscher Bahnkunden-Verband e. V. (DBV)
- Deutscher Bundesjugendring e. V. (DBJR) – seit 1. April 2023
- 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)
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V. (EKD)
- Digitalcourage e. V.
- Fahrgastverband PRO BAHN e. V.
- Familienbund der Katholiken e. V. (FDK)
- Gesellschaft für Informatik e. V.
- 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 Bundesverband im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V.
- 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.
- 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)
- Engagement Global
- EU-Netzwerk „Better Regulation Watchdog“
- Finance Watch
- International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)
- Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)
- Transparency International Deutschland e. V.

National

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

STÄNDIGE VERTRETUNGEN: NATIONALE VERBRAUCHERORGANISATIONEN

ADAC Testbeirat

- Beirat

Agora Verkehrswende

- Beirat

Allianz für Lobbytransparenz

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)

- Ständiger Ausschuss

Bundesverband Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschlands

Caritas Verband e. V.

- Stromspar-Check aktiv

coonline

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE)

- Koordinierungskreis in der Ernährungsberatung und -bildung

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (DGH)

Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e. V.

Deutsche Gesellschaft für Sonnenenergie

Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V.

Deutsche Renten Information e. V.

- Beirat

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Geschäftsführender Vorstand
- Kuratorium

Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)

- Mitglied fachlicher Beirat

Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht e. V. (GRUR)**Deutscher Reisesicherungsfonds (DRSF)**

- Beirat

Deutscher Weinfonds (DWF)

- Verwaltungsrat

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

- Kuratorium
- Präsidium

Effizienzwende

- Bündnis #effizienzwende

EWIK – Eine Welt Internet Konferenz –
seit Januar 2023**Gebäudeallianz****gematik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)**

- Beirat

Georg-August-Universität Göttingen

- Projekt „Entwicklung und Erprobung eines Klimabels für Lebensmittel in Niedersachsen“ (EEKlim)

Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ)

- Trägerkreis

Inkasso Watch

- Arbeitskreis

Internationale Grüne Woche (IGW)

- Fachbeirat

Mobility Data Space

- Expertenbeirat

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

- Koordinierungskreis

NIM – Nürnberg Institut für Marktentscheidungen e. V.**Regionalfenster**

- Beirat

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

- Beirat (Vorsitz)

Spitzenverband Bund der Krankenkassen (GKV-Spitzenverband)

- Beirat Modellprogramm Begleitgremium nach § 125 SGB XI
- Begleitgremium zu den Richtlinien zur Qualitätssicherung der Qualitätsprüfungen nach §§ 114 ff. SGB XI

Stiftung Gesundheitswissen

- Expertenbeirat

Stiftung Warentest (StiWa)

- Kuratorium
- Expertenrunde Recht

Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium

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

- Beirat

VerbraucherService Bundesverband im KDFB e. V.**Versicherungsombudsmann e. V.**

- Beirat

Weisse Liste gGmbH (Bertelsmann Stiftung)

- Strategischer Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGfL)

- Wissenschaftlicher Beirat

World Wide Fund**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 Energieeffizienz (BfEE)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Verbraucherbeirat
- Fachbeirat

Bundesanstalt für Immobilienaufgaben (BImA)

- Mission E

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Fachbeirat der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE) für Obst, Gemüse und Kartoffeln, Wirtschaftskreis Verbraucher:innen
- Verwaltungsrat

Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM)

- Ausschuss für Produktsicherheit

Bundesbank

- Forum Zahlungsverkehr

Bundesministerium der Finanzen (BMF)

- Fokusgruppe Altersvorsorge – seit Januar 2023

Bundesministerium der Justiz (BMJ)

- CPC-Netzwerk

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
- Kopernikus Projekt ENSURE

Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)

- Runder Tisch Automatisiertes Fahren
- Beirat des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) (stellv. Vorsitz)
- Plattform Typgenehmigung und Marktüberwachung, AG Marktüberwachung (Sekretär)
- Beirat der Nationalen Leitstelle Ladeinfrastruktur

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen
- Begleitgremium Nationale Reduktions- und Innovationsstrategie (NRI)
- Verwaltungsrat des Deutschen Weinfonds (DWF)
- ZKBS – Zentrale Kommission für biologische Sicherheit, Personenkreis: Sachkundige Personen

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- Allianz für Gesundheitskompetenz
- EinStep Entbürokratisierung der Pflege, Lenkungsgrremium
- Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV)

- Netzwerk Ressourceneffizienz (NeRes)
- Nationale Plattform Ressourceneffizienz (NaRes)
- Jury Umweltzeichen

Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK)

- Roadmap Energieeffizienz
- Projektbeirat Digitalisierung der Energiewende
- AG Gateway-Standardisierung
- Ausschuss Gateway-Standardisierung gemäß § 27 MsbG
- Strategieforum für Standardisierung

BZL – Bundeszentrum Landwirtschaft in der BLE

- Fachgruppe Verbraucherkommunikation

Deutsches Institut für Normung e. V. (DIN)

- Verbraucherrat – Ständiger Ausschuss des Präsidiums
- AG Ernährung und Landwirtschaft (AGEL)

Energie-Effizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes

- Netzwerkpartner

Europäische Kommission

- CPAG – Consumer Policy Advisory Group
- 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
- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)

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

- Plenum
- Koordinierungsausschuss
- Unterausschuss Bedarfsplanung

Initiative D21

- Projekt Internet-Gütesiegel

Institut für medizinische und pharmazeutische Prüfungsfragen (IMPP)

- Patientenbeirat

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium

Kommunen und Landkreise (diverse, in allen Bundesländern)**Österreichische Energieagentur – Austrian Energy Agency (AEA)**

- SHAREs Policy Developers Arbeitsgruppe

Produktinformationsstelle Altersvorsorge

- Beirat

Qualitätsausschuss Pflege

- 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

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

- Enforcement Steering Group
- Executive / Vorstand
- General Assembly
- Weitere Arbeitsgruppen

Consumers International (CI)

- Council

Engagement Global

- Jury – Schulwettbewerb zur Entwicklungspolitik

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

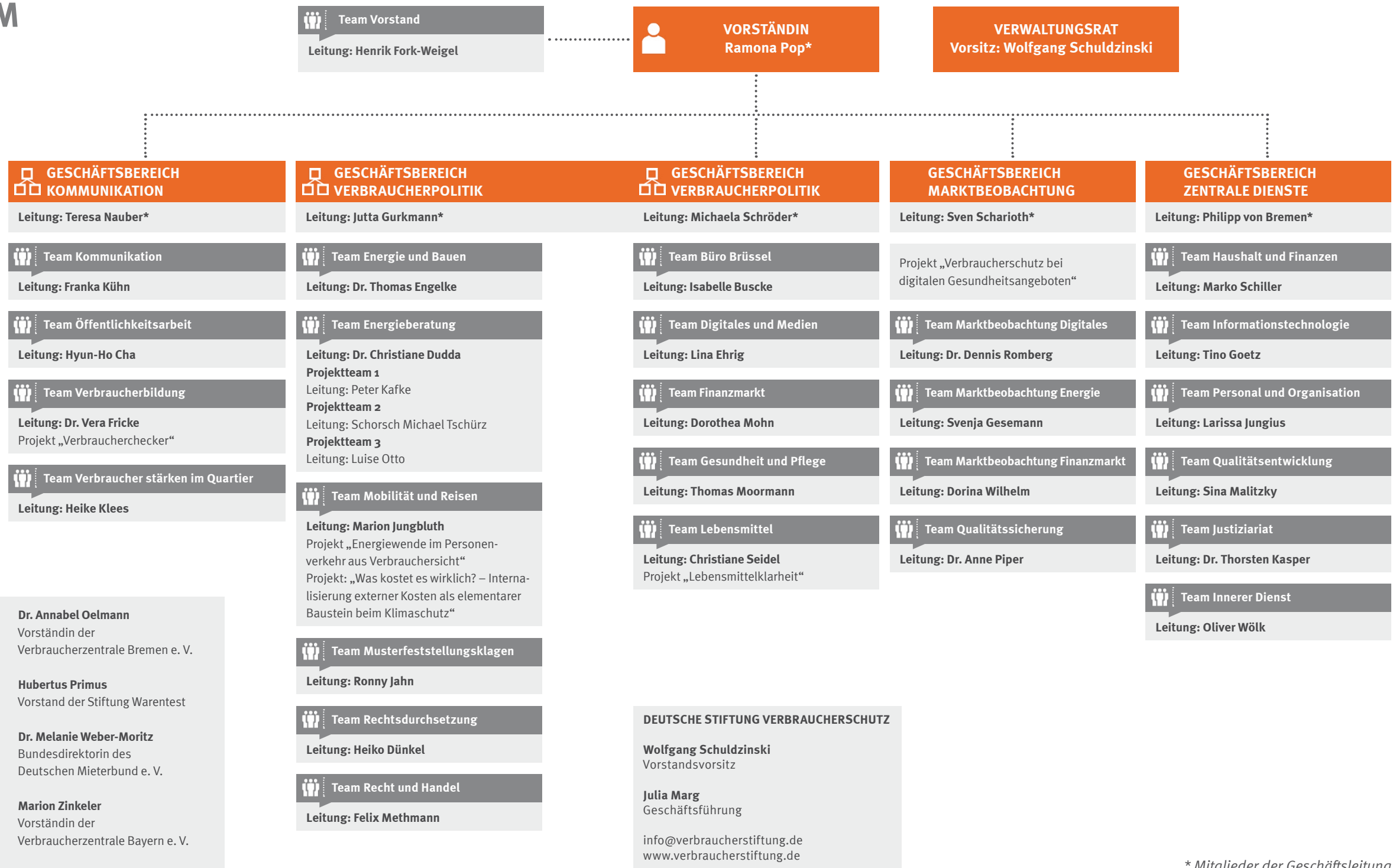
- Mitgliederversammlung

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

- Policy Committee Food
- Steering Committee
- Trade

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.



* Mitglieder der Geschäftsleitung

MEDIENSERVICE

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



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

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









PRESSESTELLE

Service für Journalist:innen
 Leiterin Team Kommunikation und
 Pressesprecherin: Franka Kühn

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

DER VZBV IN DEN SOZIALEN MEDIEN

  @vzbv
 @verbraucherzentrale@social.bund.de
 @vzbv

  @RamonaPop

Mitarbeiter:innen 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:

Ramona Pop, Vorstandin Verbraucherzentrale
 Bundesverband e. V.

Redaktion und Text:

Anna-Lena Arndt,
 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

Redaktionsschluss:

April 2023

© 2023 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

¹Für die hier als Infografiken dargestellten Erhebungen im Auftrag des vzbv gilt die statistische Fehlertoleranz von +/- 3 Prozentpunkten in der Gesamtstichprobe.

Bildnachweis Titel, Kapiteleinsteige und Grafiken:

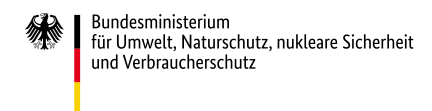
Seite 9 (Grafik): Verbraucherzentrale NRW, Urheber: Roberto D'Incicco

Fotonachweis Porträts und weitere Bilder:

Seite 1, Titel: © Geber86 – istockphoto.com
 Seite 4: Verbraucherzentrale NRW
 Seite 6: dpa/picture-alliance/vzbv
 Seite 11: vzbv/Pink Pepper Studios
 Seite 12/13: © Dylan Gillis – unsplash.com
 Seite 18: © Karin Gerdes, Hamburg
 Seite 22: (Bild von Klaus Müller) Corinna Guthknecht – vzbv;
 (Bild von Ramona Pop) Die Hoffotografen GmbH / Christine Blohmann – vzbv
 Seite 24/25: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 26: © Rockaa – istockphoto.com
 Seite 27: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 28: © vitranc – istockphoto.com
 Seite 29: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 30: vzbv, Urheber: M. Bollhorst
 Seite 32: © AndreyPopov – istockphoto.com
 Seite 35: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 36: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 37: © PeopleImages – istockphoto.com
 Seite 38: © miniseries – istockphoto.com
 Seite 39: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 40: © AnnaStills – istockphoto.com
 Seite 42: Rebecca Peters_(c)ADFC_Deckbar
 Seite 43: © Prostock-Studio – istockphoto.com
 Seite 44: vzbv, Urheber: Gert Baumbach;
 © Iza Habur – istockphoto.com
 Seite 46: privat
 Seite 48: © ArtistGNDphotography – istockphoto.com
 Seite 49: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 50: © Gorodenkoff Productions OU – istockphoto.com
 Seite 51: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 52: © Steve Debenport – istockphoto.com
 Seite 53: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 54: © Ferran Traite Soler – istockphoto.com
 Seite 58: © FluxFactory – istockphoto.com
 Seite 59: privat
 Seite 60: © Alihan Usullu – istockphoto.com
 Seite 61: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 62: © SDI Productions – istockphoto.com
 Seite 63: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 65: © francescoridolfi.com
 Seite 66: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 69: Deutsche Stiftung Verbraucherschutz, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 82: Die Hoffotografen GmbH / Christine Blohmann / vzbv



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
 des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband