



verbraucherzentrale
Bundesverband

JAHRESBERICHT 2021

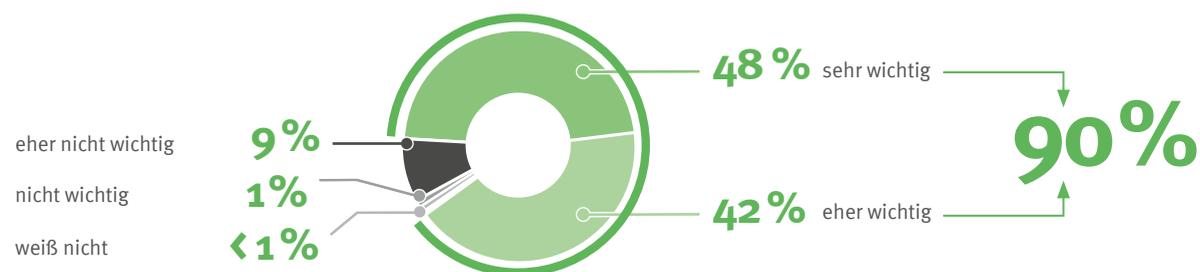
DIE STIMME DER VERBRAUCHER:INNEN

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 Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung 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 aus Verbrauchersicht 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 28 weiterer verbraucherpolitischer Verbände die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz.

Verbraucherschutz schafft Sicherheit

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



Quelle: repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 bundesweit befragte Personen ab 14 Jahren | Erhebungszeitraum: Juli/August 2021

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 der Justiz und für Verbraucherschutz, aus Projektmitteln und durch Mitgliedsbeiträge finanziert.
- Der vzbv ist auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene aktiv und hat Büros in Berlin und Brüssel.

FORTSCHRITT IM VERBRAUCHERSCHUTZ

SPD, Bündnis 90/Die Grünen und FDP haben sich im letzten Jahr zu einer Koalition zusammengeschlossen. Der Koalitionsvertrag der Ampelkoalition verspricht einen echten Fortschritt in Richtung eines sicheren, nachhaltigen und krisenfesten Alltags. Er enthält viele gute Lösungen für die Probleme, vor denen Menschen in ihrem Alltag stehen. Auch beim nachhaltigen Konsum stärkt der Koalitionsvertrag den Verbraucher:innen den Rücken. Der vzbv hat den Koalitionsvertrag der Ampel auf Herz und Nieren geprüft und genau geschaut, was Verbraucher:innen von der neuen Koalition und dem neu zugeschnittenen Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz erwarten können. Dabei gilt auch: Ankündigungen und Prüfaufträge allein lösen keine Probleme, daher müssen den Worten auch Taten folgen.



„Nur gemeinsam können die großen Aufgaben dieser Zeit verbraucherfreundlich umgesetzt werden.“

Wolfgang Schuldzinski

Vorsitzender des Verwaltungsrats
des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)

LIEBE LESER:INNEN,

in dem Moment, in dem dieser Jahresbericht erstellt und gedruckt wird, schaut Deutschland mit Erschrecken auf die Ukraine. Mit dem Angriff Russlands ist in Europa ein Krieg ausgebrochen. Viele fragen sich, was das für ihr Leben in Europa bedeutet. Verbraucher:innen machen sich Sorgen um ihre Energieversorgung und steigende Lebenshaltungskosten. Zur gleichen Zeit kommen erneut Menschen auf der Suche nach Schutz in Deutschland an. Der vzbv, die Verbraucherzentralen und die Mitgliedsverbände konnten an vielen Stellen zeigen, dass Verbraucherschutz in solchen Krisen existenziell ist. Die Verbraucherzentralen stellen vor Ort wichtige Informationen für die Menschen aus der Ukraine zur Verfügung. Gleichzeitig sind sie Ansprechpersonen für Menschen, die plötzlich Probleme mit ihrem Energieversorger haben. Denn dieser Krieg verschärft die Energiekrise, die bereits zum Ende des Jahres 2021 Fahrt aufnahm. Die Preise für Strom, Gas, Öl und Kraftstoffe sind in ungeahnte Höhen gestiegen. Nun kommt die Diskussion um die Souveränität in der Energieversorgung hinzu. Der vzbv macht sich hier für die Verbraucher:innen als geschützte Kund:innen stark und fordert darüber hinaus, private Haushalte mit niedrigem und mittlerem Einkommen finanziell zu entlasten. Denn niemand soll aufgrund der stark steigenden Energiepreise frieren oder im Dunkeln sitzen.

Koalitionsvertrag verspricht Fortschritt im Verbraucherschutz

Die Bundestagswahl brachte im letzten Herbst eine neue politische Konstellation hervor. Am 24. November 2021 stellte die Koalition aus SPD, Bündnis 90/Die Grünen und FDP den Koalitionsvertrag vor. Es ist aus Verbrauchersicht erfreulich, dass mit dem Vorhaben „Mehr Fortschritt wagen“ die zukünftige Bundesregierung den Verbraucherschutz stärken möchte. Das Verbraucherschutzkapitel verspricht den Verbraucher:innen einen Fortschritt in Richtung eines Schutzes vor Übervorteilung und zur Gestaltung eines nachhaltigen Konsums. Der Koalitionsvertrag enthält viele gute Lösungsvorschläge für die Probleme, vor denen Menschen in ihrem Alltag stehen. Nachbessern muss die Ampel unter anderem aber bei der Abfederung steigender Energiepreise und bei der privaten Altersvorsorge. Wichtig ist, dass die Interessen der Verbraucher:innen auch bei den zentralen Herausforderungen wie der Klimakrise, der Digitalisierung oder der Gesundheits- und Pflegeversorgung im Fokus stehen. Der vzbv wird die Bundesregierung bei der Umsetzung des Programms wie immer kritisch und konstruktiv begleiten.

Im Sinne der Verbraucher:innen: Ressourcen schonen – Klima schützen

Die Bekämpfung der Klimakrise zählt zu den zentralen gesellschaftlichen Aufgaben. Das wirkt sich auf immer mehr Lebensbereiche aus, weshalb Nachhaltigkeit und Klimaschutz in ganz unterschiedlichen Kontexten im Leben jedes Einzelnen an Bedeutung gewinnen – Energieversorgung, Ernährung, Mobilität, Konsumartikel, aber auch Geldanlagen sind dafür Beispiele. Verbraucher:innen wollen einen Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit leisten. Dabei ist es wichtig, dass die Umsetzung fair und transparent erfolgt, da nur so langfristige Ziele erreicht werden können und die Menschen die erforderlichen Verhaltensänderungen mittragen können. Ein Beispiel ist die Verabschiedung des Lieferkettengesetzes. Das Gesetz liefert einen ersten Ansatz, um fairen Konsum zu erleichtern, hat jedoch Lücken. Denn das Gesetz schließt Haftung explizit aus und gilt nicht für alle Unternehmen. So können sich Verbraucher:innen nicht darauf verlassen, dass Produkte verantwortungsvoll hergestellt wurden.

Abschied und Neubeginn

An dieser Stelle gilt es auch, Danke zu sagen. Zuallererst geht unser großer Dank in diesem Jahr an Klaus Müller, der den vzbv nach acht erfolgreichen Jahren verlassen hat. Er war als Vorstand des vzbv unermüdlich im Einsatz und hat viel erreicht – die Musterfeststellungsklage und zahlreiche Gesetzesinitiativen sind wichtige Erfolge, die das Leben der Verbraucher:innen besser und sicherer machen. Mein Dank geht auch an Jutta Gurkmann, die die Aufgabe als vzbv-Vorständin seit März 2022 übernommen hat, bis eine Nachfolge für Klaus Müller gefunden ist. Danken möchte ich weiterhin allen Mitarbeiter:innen des vzbv, die sich auch in schwierigen Zeiten täglich für starke Verbraucher:

rechte, faire Märkte sowie unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen einsetzen.

Nur gemeinsam können die großen Aufgaben dieser Zeit verbraucherfreundlich umgesetzt werden und der Alltag der Menschen verbessert. Dafür setzten sich 16 Verbraucherzentralen und die Mitgliedsverbände zusammen mit dem vzbv ein. Daher gilt mein Dank auch den Kolleg:innen im Verwaltungsrat, in den Verbraucherzentralen und Verbraucherverbänden für ihre engagierte Arbeit.

Mit der neuen Bundesregierung wechselt der Verbraucherschutz auch das Ministerium – der Verbraucherschutz ist nun im Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz angesiedelt. Wir freuen uns auf einen guten Austausch. An das Bundesministerium für Justiz (und ehemals Verbraucherschutz) geht im Namen des vzbv an dieser Stelle ein großer Dank für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Im vorliegenden Jahresbericht blicken wir zurück auf die Arbeit des vzbv im Jahr 2021 und legen Rechenschaft ab. Die vielen Erfolge – kleine wie große – zeigen, dass sich der hartnäckige Einsatz für die Interessen der Verbraucher:innen lohnt. Und auch, wie wichtig Verbraucherschutz für die Menschen ist – vor Ort und in der Politik.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Wolfgang Schuldzinski



ENERGIE UND BAUEN
Seite 24



MOBILITÄT UND REISEN
Seite 32



RECHT UND HANDEL
Seite 38



DIGITALES UND MEDIEN
Seite 41



LEBENSMITTEL
Seite 45



FINANZMARKT
Seite 49



GESUNDHEIT UND PFLEGE
Seite 54



VERBRAUCHERBILDUNG
Seite 57



RECHTSDURCHSETZUNG
Seite 63

DER VZBV AUF EINEN BLICK	2	DER VZBV IN ZAHLEN 2021	12
GRUSSWORT von Wolfgang Schuldzinski, Vorsitzender des Verwaltungsrats des vzbv	4	DIE VERBRAUCHERZENTRALEN Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	14 15
INTERVIEW mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv	8	DIE VERBRAUCHERZENTRALEN 2021	16
HIGHLIGHTS IM JAHR 2021	10	GASTBEITRAG von Ulrike von der Lühe, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz	18

IM FOKUS: NACHHALTIGKEIT	19	INTERVIEW mit Sven Scharioth, Geschäftsbereichsleiter Marktbeobachtung des vzbv	53
VERBRAUCHERRÜCKBLICK 2021	20	GESUNDHEIT UND PFLEGE	54
INTERVIEW mit den Geschäftsbereichsleitern Verbraucherpolitik des vzbv, Jutta Gurkmann und Philipp von Bremen	22	VERBRAUCHERBILDUNG	57
ENERGIE UND BAUEN Marktbeobachtung Energie	24 27	PROJEKT „VERBRAUCHERSCHULE“ UND PROJEKT „VERBRAUCHERCHECKER“	60
MITGLIEDSBEITRAG Florian Becker, Geschäftsführer des Bauherren- Schutzbund e. V. (BSB)	28	DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ	61
IM FOKUS: ENERGIEEFFIZIENZ IM GEBÄUDESEKTOR	29	INTERVIEW mit Teresa Nauber, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation des vzbv	62
ENERGIEBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE	30	RECHTSDURCHSETZUNG UND MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN	63
MOBILITÄT UND REISEN Projekt „Energieeffizienter Personenverkehr“ Projekt „Was kostet es wirklich?“ Projekt „Zertifizierung nachhaltiger textiler Lieferketten“	32 34 35	QUALITÄTSENTWICKLUNG/FORTBILDUNGEN	68
VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA	36	RECHENSCHAFTSBERICHT Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2021 Mitglieder Mitgliedschaften und Gremien Organigramm	69 70 72 73 78
RECHT UND HANDEL	38	KONTAKT UND INFORMATIONSMANGEBOTE	80
DIGITALES UND MEDIEN Marktbeobachtung Digitales	41 44	IMPRESSUM	81
LEBENSMITTEL	45		
PROJEKT „LEBENSMITTELKLARHEIT“	48		
FINANZMARKT Marktbeobachtung Finanzen	49 52		



„IMMER GANZ HART AM WIND.“

Interview mit Klaus Müller, von 2014 bis Februar 2022 Vorstand des vzbv über die Höhepunkte 2021 und seiner achtjährigen Amtszeit

 @Klaus_Mueller

In Ihr letztes volles Amtsjahr beim vzbv fielen eine Bundestagswahl und die anschließenden Koalitionsverhandlungen. Was ist im Jahr 2021 beim vzbv aus Ihrer Sicht gut gelaufen? Welchen Unterschied hat der vzbv an welchen Stellen gemacht?

Da würde ich die Vorbereitung einer schlagkräftigen europäischen Sammelklage nennen. Am aktuellen Verhalten einiger Energieanbieter sieht man, warum das wichtig wäre. Die Kernaufgabe als politischer Lobbyverband war aber die Bundestagswahl. Ich glaube, dass es der vzbv mit den Verbraucherzentralen und -verbänden geschafft hat, konstruktive Vorschläge zu machen, um den Verbraucheralltag sicherer, einfacher, bezahlbarer und nachhaltiger zu gestalten, beispielsweise durch das im Koalitionsvertrag festgehaltene Recht auf Reparatur. Insgesamt haben es mehr als 100 verbraucherpolitische Vorhaben in den Koalitionsvertrag geschafft, ein toller Erfolg.

Zudem hatte der vzbv schon im Herbst über die „Energiepreise des Grauens“ berichtet, auch wenn kein Verbraucherschützer die weitere Entwicklung und Putins Angriffskrieg voraussehen konnte. Wir hatten schon damals erstens einen sozialen Ausgleich gefordert und zweitens die Unabhängigkeit von fossilen Energien. Denn, das haben wir von Anfang an gesagt, wir erleben eine Krise der fossilen Energien. Der Krieg hat dies noch einmal verschärft.

Und was ist nicht so gut gelaufen?

Die Reform der privaten Altersvorsorge ist im Koalitionsvertrag nicht so festgehalten worden, wie wir uns das gewünscht hätten. Das ist enttäuschend. Die hohe Inflation spüren wir ganz akut bei Lebensmitteln und Heizkosten. Sie wird aber auch dramatisch auf die Altersvorsorge durchschlagen. Wenn man hier keine leistungsstarken Produkte hat, dann entwertet die Inflation die schlechte Altersvorsorge noch stärker.

Klimaschutz und Nachhaltigkeit beschäftigen den vzbv ja schon seit Jahren. Welche Auswirkungen wird der Krieg gegen die Ukraine hier haben – und welche Rolle sollte der vzbv dabei spielen?

Das ist ambivalent. Ich sehe ganz viel Schwung für den Ausbau der Erneuerbaren. Der Bundesfinanzminister hat mit dem Begriff der Freiheitsenergien den Kern getroffen. Es geht um Freiheit von fossilen Energien. Das ist die ökologische Dimension. Es geht aber auch darum, dass Deutschland nicht erpressbar sein soll. Es geht also um nationale bzw. europäische Souveränität. Mit dem Begriff wird also eine politische Brücke vom progressiven ins konservativ-liberale Lager geschlagen. Auf der anderen Seite sehen wir Debatten über die Reaktivierung von Kohlekraftwerken oder die Verlängerung der Laufzeit von Atomkraftwerken. Natürlich darf niemand frieren und die industrielle Stärke Deutschlands nicht gefährdet werden. Deshalb ist eine gewisse Flexibilität nötig. Versorgungssicher-

heit hat 2022 und 2023 eine andere Bedeutung als bisher. Aber wir dürfen das Ziel der Klimaneutralität nicht aus den Augen verlieren. Aufgabe des vzbv sollte es sein, dieses Ziel auszubuchstabieren und klar zu machen, was das für den Alltag der Menschen bedeutet, bei der Mobilität, beim Heizen, der Ernährung oder Geldanlage.

Nach acht Jahren als Vorstand des vzbv sind Sie zum 1. März an die Spitze der Bundesnetzagentur gewechselt. Wenn wir den großen Rückblick wagen: Was waren Ihre Highlights in den vergangenen acht Jahren vzbv?

Da gab es unglaublich viele. Drei Dinge möchte ich dennoch hervorheben. Auf Platz eins liegt die Musterfeststellungsklage gegen VW. Dass wir rund eine Dreiviertelmilliarde Euro an Entschädigung für eine Viertelmillion Verbraucher:innen auszahlen konnten, unkompliziert, kostenlos und enorm schnell, das war für viele Menschen ein echter Mehrwert und auch für mich eine tolle Erfahrung. Hier hat David zu Recht gegen Goliath gewonnen.

Was liegt auf Platz zwei?

Die Etablierung der Marktwächter und -beobachtung hat den vzbv strukturell und qualitativ nach vorn gebracht. Der vzbv und die Verbraucherzentralen haben dadurch das Ohr noch näher an den Verbraucher:innen. Mir war es immer wichtig, dass der vzbv wirklich die Stimme der Verbraucher:innen ist. Das bedeutet mehr Legitimation und Stärke auf dem politischen Parkett. Gleichzeitig eröffnen sich Perspektiven: Mit dem Projekt „Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten“ untersuchen wir in der Marktbeobachtung nun auch Entwicklungen auf dem Gesundheitsmarkt. Digitale Angebote werden im Gesundheitsbereich immer beliebter, und große Tech-Konzerne werden hier zunehmend aktiv. Da wollen wir genauer hinschauen, womit Verbraucher:innen konfrontiert werden.

Und Bronze?

Die Mitwirkung an der Daten-Ethikkommission und der Zukunftskommission Landwirtschaft. Der Schul-

terschluss mit Wissenschaft, Zivilgesellschaft und teilweise auch Anbietern hat gute und konkrete Vorschläge für die Politik gebracht, um Digitalisierung und Ernährung besser und verbraucherfreundlicher zu machen.

Wie geht es Ihnen jetzt mit Ihrer neuen Aufgabe an der Spitze der Bundesnetzagentur?

Als ich zur Bundesnetzagentur gewechselt bin, wollte ich die Digitalisierung, die Energiewende und Klimaneutralität vorantreiben. Dann hat Russland die Ukraine angegriffen und die Prioritäten haben sich dramatisch verschoben. Wir sind seitdem in der Vorplanung von Notlagen, die wir vermeiden wollen und die sich keiner wünscht. Und ich erlebe jeden Tag, wie komplex und volatil unsere Abhängigkeiten von russischem Gas, Kohle und Öl sind. Das betrifft technische Details, Lieferketten und Vertragsgestaltungen. Aber es geht auch darum zu verstehen, was ernsthafte Sorgen sind und was Lobbyismus. Das macht den Reiz und die Verantwortung der neuen Aufgabe aus.

Was wünschen Sie dem vzbv für die Zukunft?

Dass er immer ganz hart am Wind segelt. Das heißt, sich die Freiheit und Flexibilität zu erhalten, die Probleme zu adressieren, welche die Menschen am meisten drücken. Das wird den Job immer interessant und anstrengend machen. Die Verbraucherprobleme ändern sich ja ständig. Ich wünsche dem vzbv deshalb, dass er weiterhin aus seiner Kompetenz, seinem Zuhören und seiner Werteorientierung als laute Stimme der Verbraucher:innen spricht. Alles andere würde ihn verwechselbar machen.

Klaus Müller, geboren 1971 in Wuppertal, war von Mai 2014 bis Februar 2022 Vorstand des vzbv. Seit dem 1. März 2022 ist er Präsident der Bundesnetzagentur.

HIGHLIGHTS IM JAHR 2021



26. April



RELAUNCH DER WEBSITE VZBV.DE

Der Internetauftritt des vzbv bekommt ein neues Gewand. Nach dem Relaunch bietet die Seite besseren Service für die Hauptzielgruppen aus Politik und Medien. Zudem wird auch ein neuer Bereich speziell für Verbraucher:innen eingerichtet. Dort finden Verbraucher:innen direkt zu den Angeboten der Verbrauchersentralen, des vzbv und seiner Mitgliedsverbände.

4. Mai

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

OHNE STARKE VERBRAUCHER:INNEN KEINE STARKE WIRTSCHAFT

Start der Kampagne zur Bundestagswahl. In der verbraucherpolitischen Bilanz zum Ende der Legislaturperiode vergibt der vzbv nur ein mittelmäßiges Zeugnis an die damalige Bundesregierung.

3. März

UNTERSUCHUNG: IMMER WIEDER LEHNEN ENERGIEUNTERNEHMEN WECHSELKUND:INNEN AB

Energielieferanten lehnen Neukund:innen trotz guter Bonität immer wieder ab. Betroffen sind vor allem wechselwillige Kund:innen. Die Marktbeobachtung des vzbv hat Expert:innen zu dem Problem befragt. Das Ergebnis: Energieunternehmen wälzen ein Problem auf die Verbraucher:innen ab, das sie selbst verursachen.

27. April

BGH WEIST BANKEN IN DIE SCHRANKEN

Verbraucher:innen sind mit steigenden oder mit erstmals erhobenen Kontoführungsgebühren konfrontiert. Banken müssen Vertrags- und Preisanpassungen jedoch klar und nachvollziehbar, vor allem aber mögliche Gründe und Grenzen von Änderungen in den AGB regeln. Dieses Urteil erstreitet der vzbv vor dem BGH. Verbraucher:innen können darauf hoffen, dass Banken und Sparkassen die zu Unrecht erhobenen Gebühren zurückzahlen müssen.



11. Juni

LIEFERKETTENGESETZ

OhnenachhaltigeProduktekönnenVerbraucher:innen nicht nachhaltig konsumieren. Das neue Lieferkettengesetz stärkt nachhaltige Produktionsbedingungen. Doch es hat Lücken. So schließt es eine Haftung bei Verstößen explizit aus und gilt nicht für alle Unternehmen. Auch umweltbezogene Sorgfaltspflichten werden zu wenig berücksichtigt.

20. Juli

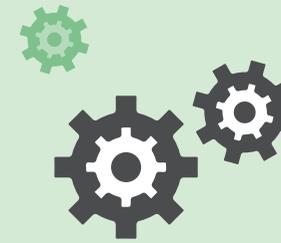
PORTAL LEBENSMITTELKLARHEIT.DE FEIERT ZEHNTEN GEBURTSTAG

Vor zehn Jahren ging das Portal Lebensmittelklarheit.de an den Start. Seitdem hat das Expertenteam von Lebensmittelklarheit.de tausende Verbraucherbeschwerden bearbeitet. Rund ein Drittel der Hersteller änderte nach Beschwerden die Kennzeichnung oder Werbung freiwillig.

1. November

REISESICHERUNGSFONDS HAT SEINE ARBEIT AUFGENOMMEN

Der neu geschaffene Reisesicherungsfonds sichert die Vorauszahlungen der Reisenden gegen die Insolvenz der Reiseveranstalter ab. So ist sichergestellt, dass gestrandete Urlauber:innen zurückgeholt werden.



21. Juni

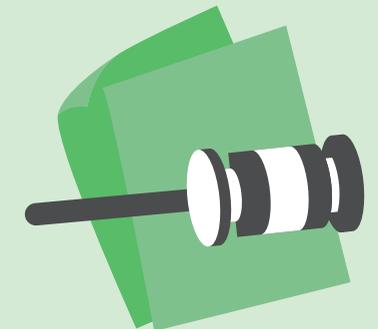
DEUTSCHER VERBRAUCHERTAG

Unter dem Motto „Ohne starke Verbraucher keine starke Wirtschaft“ diskutierten Annalena Baerbock, Dietmar Bartsch, Julia Klöckner, Olaf Scholz, Johannes Vogel und Klaus Müller die Themen EU-Verbandsklage, private Altersvorsorge sowie Klimaschutz und Nachhaltigkeit.

10. August

GESETZ FÜR FAIRE VERBRAUCHERVERTRÄGE

Mit dem Faire-Verbraucherverträge-Gesetz wurde viel Gutes auf den Weg gebracht. Es ist Schluss mit überlangen automatischen Vertragsverlängerungen. Komplizierte Kündigungsprozesse werden mit der Einführung eines Kündigungs-Buttons im Internet erleichtert. Dennoch besteht weiterer Handlungsbedarf, um Verbraucher:innen effektiv vor Kostenfallen zu schützen.



DER VZBV IN ZAHLEN 2021



ÜBER **546.000**
AUSGEWERTETE
VERBRAUCHERANFRAGEN
UND -BESCHWERDEN

22,4 MIO.
EURO INSTITUTIONELLER
HAUSHALT



145
KLAGEN



257
ABMAHNUNGEN

39
AUSGEZEICHNETE
VERBRAUCHERSCHULEN



9 MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN

CIRCA **140**
BEGLEITETE LOBBYPROZESSE



MITARBEITER:INNEN
UNTER EINEM DACH
MIT BEUC IN BRÜSSEL

3

MITARBEITER:INNEN IN BERLIN-KREUZBERG

167
INSTITUTIONELL

18
STUDENTISCHE
AUSHILFEN

59
IN PROJEKTEN

3
AUSZUBILDENDE



MITGLIEDER

16 VERBRAUCHERZENTRALEN

28 VERBÄNDE

10 FÖRDERMITGLIEDER



4 PRESSEKONFERENZEN
UND -GESPRÄCHE

#
1.833
TWEETS

2.047 (+20.000)

(DURCH „PHÖNIX DER TAG“)
TEILNEHMENDE BEI (DIGITALEN)
VERANSTALTUNGEN



FOLLOW
21.983
TWITTER-FOLLOWER

38.155
ERWÄHNUNGEN IN DEN MEDIEN



8 GEFÖRDERTE DRITTMITTELPROJEKTE


VERBRAUCHER
STÄRKEN IM QUARTIER


VERBRAUCHERSCHUTZ
BEI DIGITALEN
GESUNDHEITSANGEBOTEN


VERBRAUCHER-
CHECKER


ENERGIEEFFIZIENTER
PERSONENVERKEHR


VERBRAUCHER-
SCHULE


LEBENSMITTEL-
KLARHEIT


ENERGIEBERATUNG DER
VERBRAUCHERZENTRALE


ZERTIFIZIERUNG
NACHHALTIGER
TEXTILER LIEFERKETTEN

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 Beratung.

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

i DIE ERSTE VERBRAUCHERZENTRALE WURDE 1953 GEGRÜNDET

Verbraucherzentralen der Bundesländer:

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



Legende

- Landesgeschäftsstelle
- Beratungsstelle

Quelle: Highcharts.com © Natural Earth

Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen

Die 16 Verbraucherzentralen haben im Jahr 2021 insgesamt 513 Abmahnungen ausgesprochen sowie in 161 Fällen Klage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden, die in den Verbraucherzentralen ankommen.

Ratgeber der Verbraucherzentrale

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

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

- Energieberatung der Verbraucherzentrale
- Lebensmittelklarheit
- Verbraucher stärken im Quartier



PROJEKT VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

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

Quartiere in allen Bundesländern

Das Programm „Verbraucher stärken im Quartier“ startete am 1. September 2017. In jedem Bundesland wird bis Ende 2024 für jeweils vier Jahre ein Projekt der dortigen Verbraucherzentrale in jeweils einem ausgesuchten Quartier umgesetzt. In den Jahren 2020 und 2021 ist das Projekt in

allen 16 Bundesländern aktiv, Ende 2021 verließen die ersten drei Quartiere das Projekt. Gefördert wird das Projekt im Rahmen der ressortübergreifenden Strategie „Soziale Stadt – Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ durch das Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB) und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV). 2021 wurde im Rahmen einer digital durchgeführten Fachtagung Bilanz gezogen. Es wurde diskutiert, warum die Präsenz der Verbraucherzentrale in strukturschwachen Stadtgebieten so wichtig ist und wie Verbraucherschutz eine Lücke in der Hilfsstruktur im Alltag der Bewohner:innen schließt. Es wurde gezeigt, wie die aufsuchende Verbraucherarbeit zum Erfolgsmodell werden konnte.



**Verbraucher
stärken
im Quartier**

DIE VERBRAUCHER- ZENTRALEN 2021



KOSTENLOSE BERATUNG FÜR HOCHWASSER-BETROFFENE

Um Hochwasser-Betroffenen zu helfen, hat die Verbraucherzentrale NRW im Juli 2021 rasch gebündelte Informationen über die Homepage zur Verfügung gestellt, eine Hotline als erste Ansprechstation eingerichtet und eine entgeltfreie Rechtsberatung bei Streit mit dem Versicherer angeboten. Die Beratungs- und Informationsangebote auf den verschiedenen Kanälen wurden stark nachgefragt.



DER KATER GYSMO

Ein kurioser Fall beschäftigte die Verbraucherzentrale Bremen im Juli. Eine Vertreterin von Vodafone hatte der Katze einer Verbraucherin einen Internetvertrag untergejubelt. Erst der Verbraucherzentrale gelang es, diesen zu stornieren. Solche dreisten Haustürgeschäfte sind leider immer noch Alltag.

BURGSTRASSE BLEIBT – GEGEN MASSENKÜNDIGUNG

Im Oktober 2021 wurde rund 100 Senior:innen gekündigt, die in einer schön gelegenen Wohnanlage in der Potsdamer Burgstraße wohnten. Gegen diese Massenkündigung hat sich ein Bündnis aus Mieterverein, Seniorenbeirat und Verbraucherzentrale Brandenburg gebildet. Gemeinsam boten sie vor Ort im „Digimobil“ der Verbraucherzentrale Beratung für die Betroffenen an. Außerdem arbeiten sie an der öffentlichen Sichtbarkeit. Sogar der Bundeskanzler setzte sich für die Bewohner:innen ein.

@ www.burgstrasse-bleibt.de



HESSEN BEKÄMPFT ENERGIEARMUT

Mit diesem Projekt will die Verbraucherzentrale Hessen hessenweit Zahlungsprobleme rund um die Energierechnung angehen und deren Ursachen regulieren. Im Jahr 2021 nutzten 365 hessische Haushalte dieses kostenlose Beratungsangebot. Viele erhielten den Hinweis auf dieses Angebot von den Schuldner-, Sozial- oder Migrationsberatungsstellen.

@ www.verbraucherzentrale-hessen.de/hessen-bekaempft-energiearmut



SELBSTBESTIMMT

Seit November 2021 bieten die Verbraucherzentralen im Rahmen des Bundesprojektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ einen kostenfreien Service, mit dem sich online eine auf die persönlichen Bedürfnisse abgestimmte Patientenverfügung erstellen lässt. Bis Ende 2021 wurde das Tool über 84.000 Mal angeklickt und es wurden 9.162 Patientenverfügungen erstellt.

@ www.verbraucherzentrale.de/patientenverfuegung-online



LEITURTEIL FÜR ALLE PRÄMIENSPARENDE

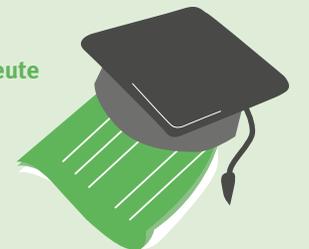
Im Rechtsstreit zwischen der Verbraucherzentrale Sachsen und der Sparkasse Leipzig haben sich die Verbraucherschützer im Oktober 2021 vor dem Bundesgerichtshof (BGH) durchgesetzt: Die Klauseln zur Zinsanpassung sind unwirksam. Weil der BGH zur Festlegung des Referenzzinssatzes zurück nach Dresden verwies, bleibt es für Betroffene spannend, wie hoch die Nachzahlung ausfallen wird. (AktENZEICHEN XI ZR 234/20)



„WAS DU WISSEN MUSST“: VERBRAUCHER- TIPPS FÜR JUNGE LEUTE

Vom Ende der Schulzeit bis zum Berufsstart – mit Freiwilligendienst, Ausbildung oder Studium dazwischen – verändert sich vieles. Auch rechtlich und finanziell ist einiges zu beachten. Gemeinsam mit der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz hat die Verbraucherzentrale Hamburg Informationen gezielt für junge Menschen zusammengestellt.

@ www.vzhh.de/junge-leute



NEUES KOSTENFREIES HILFSANGEBOT ZUM ABSCHLUSS VON ABIBALLVERTRÄGEN

Die Verbraucherzentrale Berlin hat ein neues kostenfreies Hilfsangebot geschaffen, damit die Veranstalter von Abibällen weder Schüler:innen noch Eltern beim Vertragsschluss auf der Nase herumtanzen können. Für die Klärung wichtiger Fragen bietet sie kostenfreie Informationsgespräche und prüft Abiballverträge. Das Angebot wird von einer Plakatkampagne an Berliner Oberschulen begleitet.

@ www.verbraucherzentrale-berlin.de/abiball



„ EIN HERAUSFORDERNDES JAHR LIEGT HINTER UNS. “

Gastbeitrag von **Ulrike von der Lühe**
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

2021 war ein außergewöhnliches Jahr. Zuerst konnte auch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz lockdownbedingt fast fünf Monate nur telefonisch, per Video oder per Mail beraten.

Im Sommer kam dann das katastrophale Hochwasser dazu. Überflutete und zerstörte Häuser, weggespülte Heizungen und verunreinigter Schlamm im Keller: Durch die Jahrhundertflut an der Ahr und an der Mosel standen viele Menschen in Rheinland-Pfalz plötzlich vor den Trümmern ihrer Existenz. Damit veränderten sich auch die Anfragen bei der Verbraucherzentrale von einem Tag auf den anderen. Betroffene wandten sich mit den unterschiedlichsten Fragen an die Verbraucherzentrale, vor allem mit Versicherungs-, Energie- und Baufragen.

In Windeseile stellte die Verbraucherzentrale Informationen auf ihrer Internetseite zur Verfügung, beteiligte sich an Informationsveranstaltungen und schickte Infoflyer in die Region. Zudem weitete sie die Zeiten für ihre Telefonberatung aus.

Viele von der Flut geschädigte Menschen hatten keine ausreichende Elementarschadenversicherung. Seit vielen Jahren fordert die Verbraucherzentrale von der Versicherungswirtschaft einen Versicherungsschutz gegen Naturkatastrophen, der einfach zugänglich, transparent und erschwinglich ist. Bislang ohne Erfolg. Der öffentliche Druck und das Ausmaß der Flut bringen nun hoffentlich endlich Bewegung in die Sache. Ab Herbst

fürten dann die steigenden Energiepreise zu einer massiven Beratungsnachfrage: Versorger kündigten Verträge ohne Vorwarnung oder stellten gar die Belieferung von heute auf morgen ein. Betroffene Haushalte fielen in die teure Grundversorgung. Preissteigerungen für Energie treffen Haushalte mit geringem Einkommen unverhältnismäßig stark. Sie sind häufig auch von Energiesperren bedroht. Die Energiekostenberatung der Verbraucherzentrale begleitet Haushalte mit geringem Einkommen, um Energieschulden und Versorgungssperren abzuwenden. Das Jahr 2021 hat somit mal wieder gezeigt: In Krisenzeiten sind die Verbraucherzentralen besonders gefragt.

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ

Vor Ort an 14 Standorten sowie auf vielen digitalen Wegen unterstützt die Verbraucherzentrale Menschen bei allen Fragen des Konsumalltags – von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zusatzstoffe. Im Jahr 2021 zählte sie knapp 96.000 Verbraucherkontakte.

verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz

IM FOKUS: NACHHALTIGKEIT

Die Mehrheit der Verbraucher:innen möchte nachhaltiger konsumieren. Doch das wird ihnen schwer gemacht: Es mangelt an entsprechenden Produkten, Transparenz und Informationen. Die Verantwortung für nachhaltigen Konsum darf nicht allein den Verbraucher:innen zugeschoben werden. Nur mithilfe der richtigen Rahmenbedingungen und geteilter Verantwortung von Politik, Industrie, Handel und Verbraucher:innen kann nachhaltiger Konsum in der Mehrheit der Gesellschaft verankert werden. Alle Branchen brauchen klare und verbindliche staatliche Kriterien dafür, was unter sozial und ökologisch verantwortungsvoller Produktion zu verstehen ist. Diese Kriterien sollte der Staat kontrollieren und bei Verstößen sanktionieren.

Nachhaltiger Konsum durch nachhaltige Produktionsbedingungen

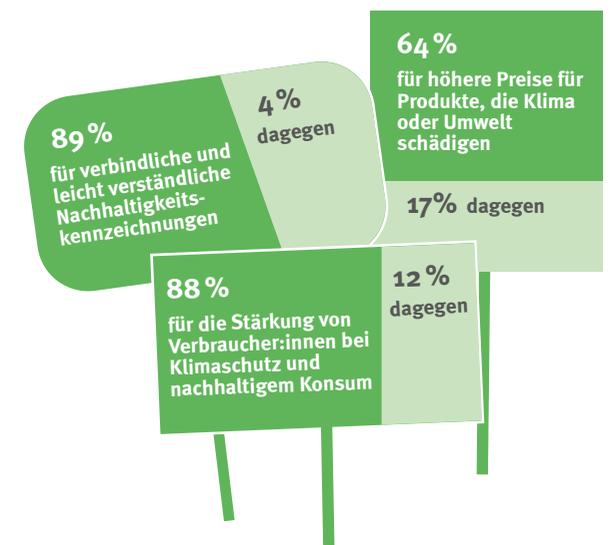
Das Lieferkettengesetz kann einen wichtigen Beitrag dazu leisten, Kinderarbeit, Lohndumping und Umweltzerstörungen in Produktionsprozessen zu verhindern. Denn: Verbraucher:innen stehen am Ende der Lieferkette und haben keinen Einfluss auf Produktionsbedingungen in globalen Prozessen. Leider übernehmen nur wenige Konzerne freiwillig diese Verantwortung. Die Verabschiedung des Lieferkettengesetzes war ein wichtiger Schritt, damit Verbraucher:innen nachhaltig konsumieren können. Die Umsetzung wird den vzbv weiter beschäftigen. Auch auf EU-Ebene wird sich zukünftig alles um die Regulierung globaler Lieferketten drehen.

Die Verlängerung des Gewährleistungsrechts

Elektrische Geräte, die schnell kaputtgehen, deren Reparatur nicht möglich ist oder sich finanziell nicht lohnt – das ist oftmals ein großes Ärgernis für Verbraucher:innen. Gleichzeitig läuft diese Wegwerfwirtschaft zentralen gesellschaftspolitischen Zielen zuwider: der Begrenzung des Klimawandels und dem Schutz endlicher Ressourcen. Eine effektive Maßnahme

wäre, die Gewährleistungsfristen und die Beweislastumkehr zu verlängern. Verbraucher:innen benötigen zudem Informationen, die es ihnen ermöglichen, die Lebensdauer von Produkten verlässlich einschätzen zu können. Gleichzeitig muss das „Recht auf Reparatur“ sicherstellen, dass Hersteller ihre Produkte reparaturfähig designen, Ersatzteile wie auch Reparaturanleitungen zur Verfügung stellen und sich Reparaturkosten in einem ökonomisch sinnvollen Rahmen bewegen. Ein wichtiges Instrument ist die EU-Ökodesign-Richtlinie, die Standards für den Energieverbrauch von elektrischen und elektronischen Geräten festlegt. Der Geltungsbereich dieser Richtlinie muss auf Produktgruppen wie Büro- und Haushaltsmöbel, Kleidung und Produkte der Mikromobilität sowie E-Bikes ausgeweitet werden.

Mehrheit für verbraucherfreundlichen Klimaschutz



Quelle: repräsentative telefonische Umfrage (Juli/August 2021) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren

VERBRAUCHER-RÜCKBLICK 2021

DAS MEINEN VERBRAUCHER:INNEN

Verbraucherschutz hochrelevant

Für 90 Prozent der Menschen trägt Verbraucherschutz entscheidend zur persönlichen Sicherheit bei.

Interessen nicht ausreichend geschützt

Knapp ein Viertel der Menschen sehen ihre Interessen als Verbraucher:innen eher nicht gut oder gar nicht geschützt.

Dauerbaustelle Digitales

Besonders großer Handlungsbedarf besteht beim Thema Internet und Digitalisierung. 56 Prozent der Verbraucher:innen empfinden ihre Interessen hier eher nicht gut oder gar nicht geschützt, Tendenz steigend.

Politik in der Verantwortung

86 Prozent der Menschen sehen die Politik sehr oder eher stark in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher:innen zu schützen. Jedoch haben nur 24 Prozent Vertrauen in die Politik, was den Schutz der Verbraucherinteressen betrifft.

Verbraucherzentralen vertrauenswürdig

Knapp drei Viertel der Verbraucher:innen vertrauen Verbraucherorganisationen beim Verbraucherschutz. Noch mehr Vertrauen genießen lediglich Freund:innen und Familie.

@ www.vzbv.de/verbraucherrueckblick21

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? Wen sehen sie beim Thema Verbraucherschutz in der Verantwortung? Welche Themen sind für sie am wichtigsten? Antworten liefert der vzbv jährlich mit einer repräsentativen Umfrage zum Zustand des Verbraucherschutzes in Deutschland.

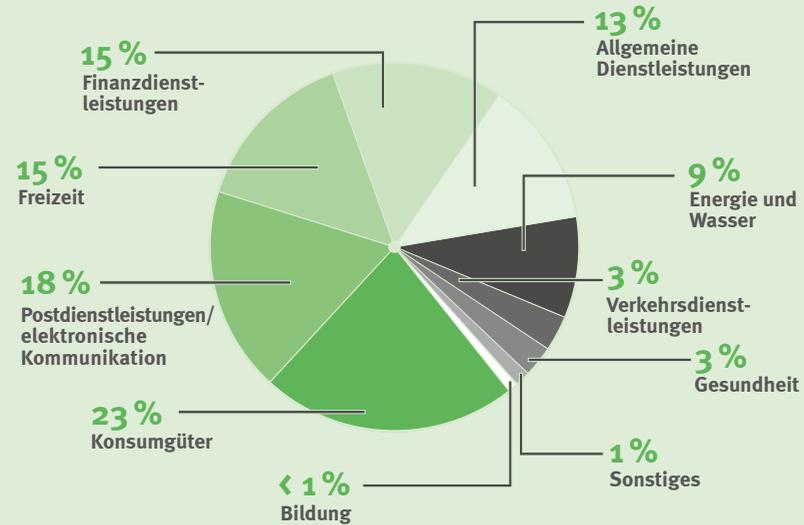
Verbraucher:innen wünschen sich eine engagierte Bundesregierung

- 79 % **Für bessere Verbraucherinformationen zu Produkten und Dienstleistungen** 
- 71 % **Für strengere Verbraucherschutzvorgaben für die Wirtschaft** 
- 69 % **Für mehr staatliche Kontrollen für mehr Produktsicherheit** 
- 64 % **Für höhere Preise für Produkte, die Klima oder Umwelt schädigen** 

Quelle: vzbv

VERBRAUCHERBESCHWERDEN 2021

Verteilung der Beschwerden nach Bereichen:



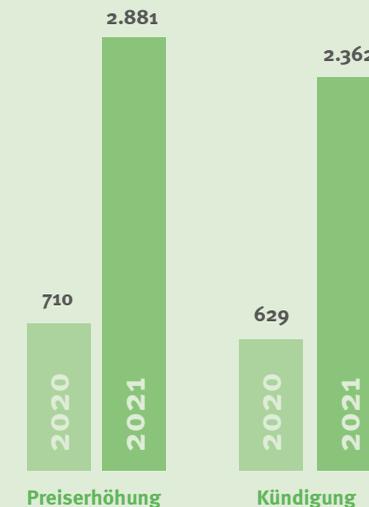
Basis: n = 218.082

Die Summe der Prozentwerte weicht rundungsbedingt von 100 Prozent ab.

Die Verbraucherzentralen sind für Verbraucher:innen oft die erste Anlaufstelle, wenn sie Probleme mit Produkten oder Anbietern haben. Der vzbv wertet diese Anfragen und Beschwerden systematisch aus, um Fehlentwicklungen am Markt frühzeitig zu erkennen. Im Jahr 2021 wurden über 546.000 Vorgänge gezählt. Die Beschwerden zu Strom und Gas verdoppelten sich zum Vorjahr fast, wobei besonders die Probleme mit Preiserhöhungen und Kündigungen auffallen, die sich fast verdreifachten. Auch Probleme mit Fake-Shops nahmen stark zu.

Beschwerden zu Strom und Gas

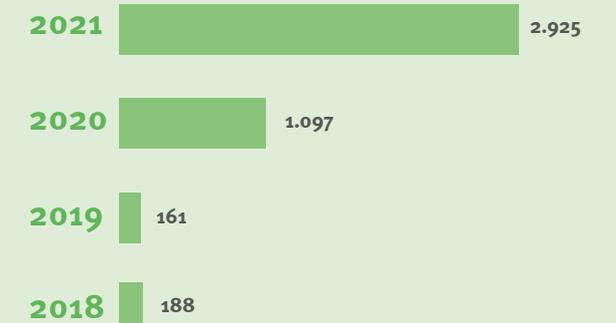
Die Zahl der Beschwerden im Jahr 2021 zu Strom und Gas ist bei Problemen mit Preiserhöhungen bzw. Kündigungen im Vergleich zum Vorjahr stark angestiegen.



Beschwerden zu Fake-Shops

Verbraucher:innen beschwerten sich über

Postdienstleistungen/elektronische Kommunikation -> Internetabzocke -> Fake-Shops



Aufgrund der Umstellung auf ein neues Erfassungssystem liegen aus NRW für das Jahr 2019 keine validen Daten vor, weshalb NRW hier bei der Datenauswertung nicht berücksichtigt ist.



„IN KRISEN STELLEN WIR SICHER, DASS DIE INTERESSEN DER VERBRAUCHER:INNEN BEACHTET UND GEWAHRT WERDEN.“

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



Wir blicken auf ein turbulentes Jahr zurück. Der Beginn des Jahres war insbesondere von den Maßnahmen zur Pandemie-Bekämpfung geprägt. Im Sommer gab es ein verhängnisvolles Hochwasser in Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen. Zum Ende des Jahres stiegen dann die Energiepreise horrend. Welche Rolle spielt der Verbraucherschutz in solchen Krisen?

Jutta Gurkmann:

Verbraucherschutz hat ganz viele Dimensionen. Es geht bei unserer Arbeit um die Frage, was einen fairen Wettbewerb ausmacht, wie die rechtlichen Rahmenbedingungen dazu aussehen und wie die Rechte der Verbraucher:innen durchgesetzt werden können. Außerdem haben wir Expertenwissen, mit dem wir die Interessen der Verbraucher:innen auch in Krisen beachten und wahren können. Nach der Flutkatastrophe beispielsweise hat die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen entgeltfreie Rechtsberatungen angeboten. Auf Bundesebene setzen wir uns dafür ein, dass Elementarschäden angemessen abgesichert sind.

Philipp von Bremen:

Wir schützen Verbraucher:innen und stellen deren Bedürfnisse ins Zentrum der Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung. Das ist besonders in Krisen wichtig. Aktuell wird zum Beispiel eine Diskussion geführt, wer bei Energieversorgungs Knappheit bevorzugt behandelt werden soll – Fabriken oder Menschen in ihren Wohnungen? Hier machen wir uns stark und sagen: Verbraucher:innen sind geschützte Kund:innen, die in jedem Fall weiter versorgt werden müssen.

Mit Nachhaltigkeit und Umweltschutz verbinden viele Menschen teure Öko-Produkte und eine aufwendige Lebensführung. Wie ist das mit den Zielen des vzbv zu verbinden, den Alltag von Verbraucher:innen einfacher und bezahlbarer zu machen?

Philipp von Bremen:

Unsere Aufgabe ist es, die Interessen der Verbraucher:innen zu vertreten. Und die große Mehrheit der Verbraucher:innen wünscht sich mehr Nachhaltigkeit und mehr Umweltschutz. Das wissen wir aus mehreren Befragungen und das hören wir aus den Beratungen in den Verbraucherzentralen. Wir sehen die Herausforderung daher eher darin, die politischen Rahmenbedingungen so zu beeinflussen, dass sich Nachhaltigkeit und ein unkomplizierter Alltag eben nicht widersprechen. Es gibt darüber hinaus zahlreiche Beispiele, wie nachhaltiger Konsum auch andere Lebensbereiche positiv beeinflusst. Nehmen wir das Beispiel Ernährung – nachhaltige Ernährung ist tendenziell gesünder.

Jutta Gurkmann:

Unser Anliegen ist ein einfacher Zugang zu nachhaltigen Produkten. Das bedeutet eine gute und verständliche Verbraucherinformation. Verbraucher:innen haben meist keine Zeit und Lust, beim Einkaufen nochmal ins „kleine Siegel-Lexikon“ zu schauen. Sie wollen kaufen und sich darauf verlassen können, dass die Information auch hält, was sie verspricht. Bei dieser ganzen Diskussion dürfen wir aber nicht vergessen, dass Verbraucher:innen mit ihrem Konsum nicht die Welt retten können. Die Verantwortung dafür, dass

Menschenrechte oder Umweltschutz in Lieferketten eingehalten werden, liegt zuallererst bei den Herstellern und dem Handel.

Der Herbst war auch geprägt von der Bundestagswahl und den darauf folgenden Koalitionsverhandlungen. Welche wichtigen Anliegen konnte der vzbv im Koalitionsvertrag unterbringen?

Jutta Gurkmann:

Der Koalitionsvertrag verspricht konkrete Verbesserungen für Verbraucher:innen. Dazu gehören ein Recht auf Reparatur und eine längere Gewährleistung für Produkte, die man lange benutzt. Das spart Geld und ist ein Beitrag für mehr Klimaschutz. Ein weiterer wichtiger Punkt im Koalitionsvertrag ist die EU-Verbandsklage, die verbraucherfreundlich umgesetzt werden soll, während die Musterfeststellungsklage weiterentwickelt werden soll. Das ist auch eine Bestätigung für das Instrument Musterfeststellungsklage, für die sich der vzbv starkgemacht hat.

Philipp von Bremen:

Die Richtung stimmt: Insgesamt finden sich im Koalitionsvertrag fast 100 verbraucherpolitische Vorhaben. Viele davon versprechen einen echten Fortschritt in Richtung eines sicheren, nachhaltigen und krisenfesten Alltags. Besonders freut mich, dass beim Klimaschutz die Bedürfnisse von Verbraucher:innen endlich stärker mitbedacht werden.

Welche Themen wurden nicht aufgenommen?

Jutta Gurkmann:

Die private Altersvorsorge muss dringend reformiert werden. Das war in den vergangenen Jahren ein sehr wichtiges Thema bei uns, auch in Zusammenarbeit mit anderen Verbänden und Vereinen. Wir haben einen guten Vorschlag vorgelegt: einen öffentlich organisierten Fonds einzurichten, statt weiter an einer unrentablen Versicherung festzuhalten. Im Koalitionsvertrag steht aber nur ein Prüfauftrag. Das ist eine herbe Enttäuschung.

Philipp von Bremen:

Beim Thema Energieeffizienz und erneuerbare Energien im Gebäudesektor ist noch Luft nach oben. Im Koalitionsvertrag steht zwar, dass die Standards für die Energieeffizienz von Gebäuden angehoben werden sollen. Jetzt muss eine ausreichende finanzielle Förderung bereitgestellt werden, damit die privaten Haushalte die neuen Standards auch schultern können. Unzureichende Effizienzmaßnahmen führen zudem zu einem verstärkten Bedarf an erneuerbaren Energien, die aber an anderer Stelle gebraucht werden.

Was wünschen Sie sich von der neuen Bundesregierung?

Jutta Gurkmann:

Ich wünsche mir eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. Und zwar bei den Koalitionsparteien untereinander, wie zwischen dem vzbv und Mitarbeiter:innen im Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz. Die Ansprechpersonen im BMUV sind teilweise neu, zu vielen haben wir aber schon langjährige Beziehungen. Und auch mit allen anderen Ministerien wünschen wir uns einen guten Austausch. Wir möchten gemeinsam für einen starken Verbraucherschutz arbeiten, der sich durch alle Lebensbereiche der Verbraucher:innen zieht.

Philipp von Bremen:

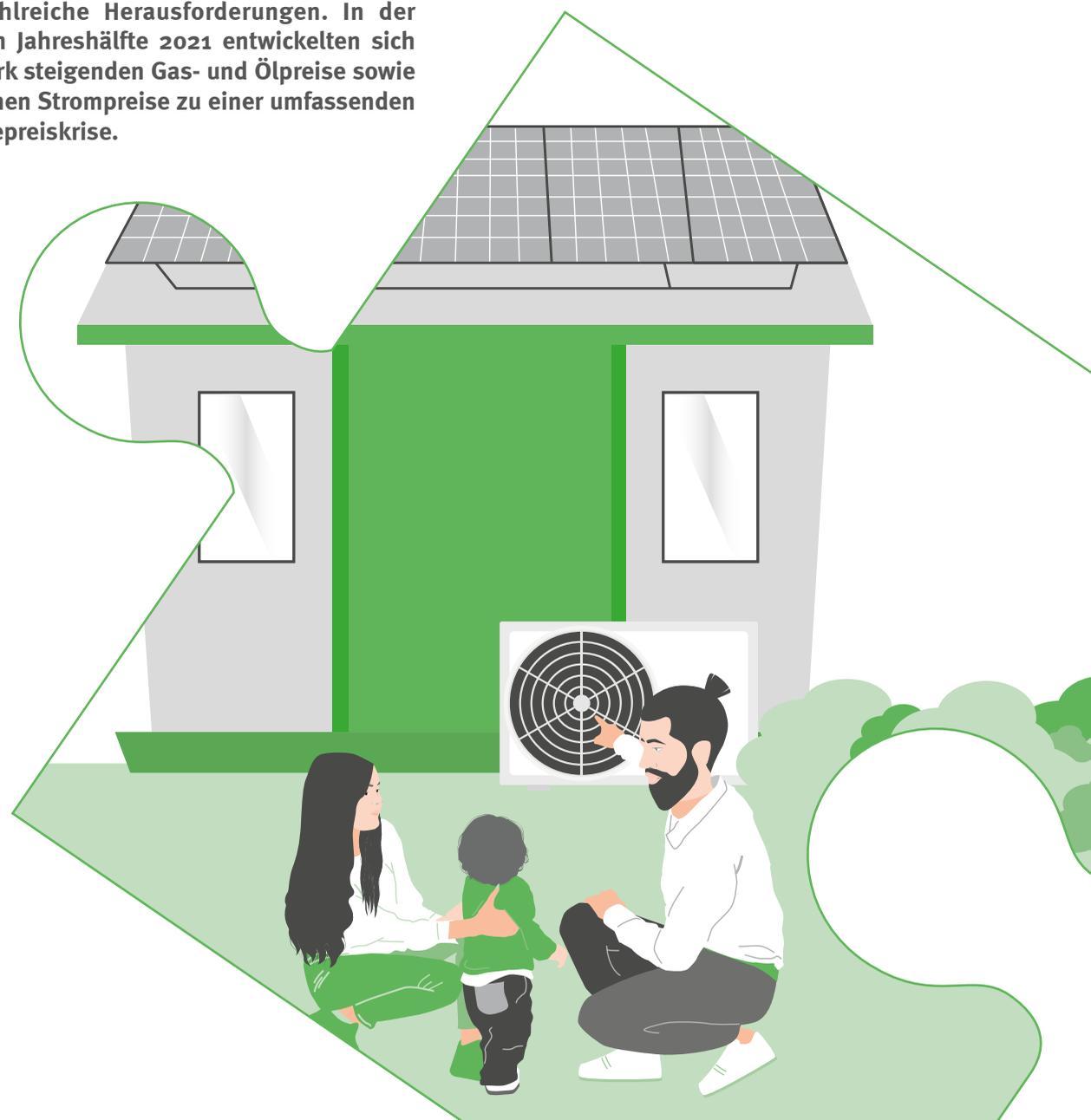
Nachhaltigkeit ist ein klassisches Querschnittsthema. Hier wünsche ich mir von der Bundesregierung, dass sich die Frage nach Umweltverträglichkeit und Klimaschutz über alle Ressorts erstreckt und mitgedacht wird.

Jutta Gurkmann, Teams: Büro Brüssel, Digitales und Medien, Finanzmarkt, Musterfeststellungs-, Rechtsdurchsetzung, Recht und Handel

Philipp von Bremen, Teams: Energie und Bauen, Energieberatung, Gesundheit und Pflege, Lebensmittel, Mobilität und Reisen. Philipp von Bremen ist seit dem 1. April 2022 Geschäftsbereichsleiter Zentrale Dienste.

ENERGIE UND BAUEN

2021 stand im Zeichen wichtiger Gesetze im Bereich Energie und Bauen wie das Klimaschutzgesetz, das Energiewirtschaftsgesetz und das Erneuerbare-Energien-Gesetz. Bei allen konnte der vzbv verbraucherfreundliche Regelungen erreichen. Trotzdem gibt es weiterhin zahlreiche Herausforderungen. In der zweiten Jahreshälfte 2021 entwickelten sich die stark steigenden Gas- und Ölpreise sowie die hohen Strompreise zu einer umfassenden Energiepreiskrise.



„Wir konnten erreichen, dass mehr Transparenz, mehr Rechte und mehr Teilhabe für die Verbraucher:innen in der Energiewende rechtlich verankert wurden.“

Dr. Thomas Engelke

Leiter Team Energie und Bauen



@_thomasengelke

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Die Transparenz bei der Berechnung der Netzentgelte wurde erhöht.
- 
Energielieferverträge mit Haushaltskund:innen außerhalb der Grundversorgung und deren Kündigung durch den Energielieferanten bedürfen der Textform.
- 
Der verbraucherunfreundliche Entwurf zum Steuerbare-Verbrauchseinrichtungen-Gesetz wurde von der Bundesregierung zurückgezogen.

Starke Verbraucherrechte im Erneuerbare-Energien-Gesetz und der Heizkostenverordnung

Wichtige Regelungen wie das Klimaschutzgesetz, das Energiewirtschaftsgesetz und das Erneuerbare-Energien-Gesetz wurden 2021 grundlegend novelliert. Beim Energiewirtschaftsgesetz hat der vzbv erfolgreich für verbraucherfreundliche Änderungen lobbyiert. Un-

ter anderem müssen Netzbetreiber erstmals bei der Berechnung der Netzentgelte auch Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse veröffentlichen. Stromanbieter mit mehr als 50.000 Kund:innen müssen dynamische Stromtarife anbieten. Die Doppelbelastung von mit Solaranlagen gekoppelten Heimspeichern wird beendet. Die neuen Wasserstoffleitungen werden bis auf weiteres von der Industrie und nicht von den privaten Haushalten finanziert. Auch bei der Novellierung der Heizkostenverordnung konnte der vzbv erreichen, dass die Verbraucherrechte gestärkt werden.

Bundesregierung schreibt neue Klimaschutzziele und Klimaneutralität vor

Nach der Grundsatzentscheidung des Bundesverfassungsgerichts hat die Bundesregierung neue Klimaschutzziele und die Klimaneutralität bis 2045 gesetzlich vorgeschrieben. Der vzbv begrüßt die ambitionierteren Klimaziele. Damit Klimaschutz und Verbraucherschutz Hand in Hand gehen, sind einige Punkte von zentraler Bedeutung. Verbraucher:innen müssen bei dem beschleunigten Ausbau der erneuerbaren Energien besser beteiligt werden und die Umsetzung deutlich höherer Effizienzstandards im Gebäudebereich muss finanziell unterstützt werden. Die Einzahlungen aus der CO₂-Bepreisung müssen vollständig an private Haushalte rückerstattet und Mieter:innen entlastet werden.

Im Rahmen des Sofortprogramms zum Klimaschutzgesetz wurden 4,5 Milliarden Euro für die energetische Gebäudesanierung zusätzlich zur Verfügung gestellt. Diese Themen sind auch Teil des Koalitionsvertrags und werden für den vzbv 2022 eine wichtige Rolle spielen. Dazu kommen die verbraucherfreundlichen Reformen des Strompreises und der Netzentgelte für Strom, Erdgas und Wasserstoff sowie die zweite Stufe der Verbesserung der Verbraucherrechte im Fernwärmebereich.

Hohe Energiekosten

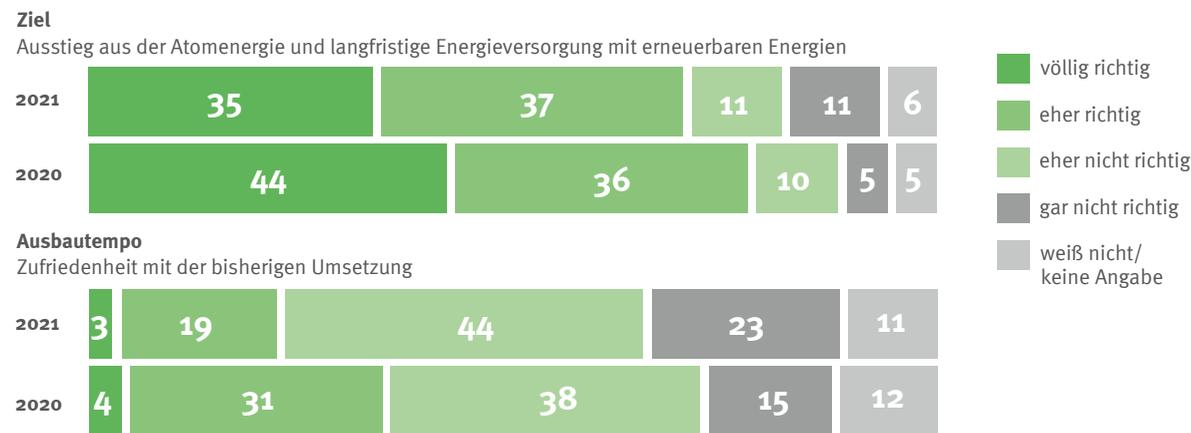
In der zweiten Jahreshälfte 2021 entwickelten sich die stark steigenden Gas- und Ölpreise sowie die hohen Strompreise zu einer umfassenden Energiepreiskrise. Der vzbv setzt sich hier für kurzfristige Maßnahmen, insbesondere für die Haushalte mit geringem Einkommen, sowie mittel- und langfristig für mehr Unabhängigkeit von fossilen Energieimporten durch den

Ausbau der heimischen erneuerbaren Energien sowie mehr Energiesparen und Energieeffizienz ein.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Energiepreiskrise
2. Mehr Rechte für Fernwärmekund:innen
3. Verbesserung der Teilhabe von Verbraucher:innen an der Energiewende, insbesondere an der Solarenergie
4. Anhebung der Effizienzstandards im Gebäudebereich und eine angemessene finanzielle Unterstützung („Fordern und Fördern“)
5. Faire Finanzierung der Energiewende von Industrie, anderen Unternehmen und den privaten Haushalten

Verbraucher sehen Energiewende als Chance



+++ Keine Milliardengeschenke für Strom- und Gasnetzbetreiber +++ Den neuen Zielen des Klimaschutzgesetzes müssen jetzt Taten folgen +++ Wasserstoff nicht zulasten der Verbraucher:innen finanzieren +++ Einnahmen aus CO₂-Bepreisung an die privaten Haushalte zurückerstatten +++ Energiekosten auf Rekordniveau +++ Mehr Transparenz für Fernwärmekund:innen +++ Gaspreisschwankungen begegnen, Energiewende beschleunigen +++ EU-Energieeffizienz-Richtlinie verbraucherfreundlich reformieren +++



„Einige Energieanbieter versuchen, aus der Energiepreiskrise Profit zu schlagen. Für uns hat es oberste Priorität, verbraucherunfreundliches Verhalten von Energieversorgern aufzuzeigen und abzustellen.“

Svenja Gesemann

Leiterin Team Marktbeobachtung Energie

Preisschock und Lieferstopp

Im Zuge steigender Energiepreise sind viele Verbraucher:innen mit massiven Preiserhöhungen konfrontiert. So erreichen den vzbv seit August 2021 immer wieder Beschwerden über Erhöhungen der monatlichen Abschlagszahlungen oder Preiserhöhungen trotz bestehender Preisgarantie. Auch die teilweise sehr kurzfristigen Einstellungen der Belieferung und die einseitige Beendigung von Verträgen bereitet den Verbraucher:innen Probleme. Der vzbv konnte aufgrund der vorliegenden Beschwerden und Verbraucherunterlagen bereits 2021 mehrere Unternehmen abmahnen. Eine neue Entwicklung stellt die Aufspaltung von Bestands- und Bestands- und Neukund:innen in der Grund- und Ersatzversorgung (Strom und Gas) dar. Die gesonderten Tarife mit teils massiven Preisunterschieden sind derzeit rechtlich noch nicht geklärt und sorgen für Verunsicherung und Unmut bei den Verbraucher:innen.

Unerwünschte Energieverträge

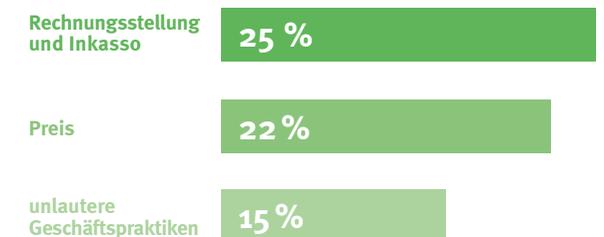
Verbraucher:innen berichteten auch 2021 immer wieder, dass sie unerwünscht Anrufe von Vermittlern erhalten und kurz danach – ohne ausdrückliche Einwilligung – Unterlagen über einen neuen Stromvertrag zugeschickt bekommen haben. Durch die Novellierung des Energiewirtschaftsgesetzes könnten Verbraucher:innen vor am Telefon ungewollt abgeschlossenen Verträgen zukünftig besser geschützt werden. Seit Ende Juli 2021

darf ein Energieliefervertrag nicht mehr telefonisch oder mündlich abgeschlossen werden. Damit der Vertrag wirksam ist, muss er nun in Textform abgeschlossen werden.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

1. Energiepreiskrise
2. Dynamische Stromtarife
3. Preistransparenz – CO₂-Bepreisung
4. Novelle AVBFernwärmeV
5. Kundenkommunikation

Top-3-Verbraucherbeschwerden im Energiebereich (Beschwerdegrund)



Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen zu den Themen Strom und Gas, n = 20.294

ENERGIEEFFIZIENZ BEIM BAUEN UND MODERNISIEREN



„Mithilfe eines verlässlichen und angemessenen Förderrahmens können Verbraucher:innen einen wertvollen positiven Beitrag zur Klimaneutralität des Gebäudesektors leisten.“

Florian Becker

Geschäftsführer des Bauherren-Schutzbund e. V. (BSB)

Energieeffizienz ist eines der meistdiskutierten Themen unter Verbraucher:innen bei Hausbau und Modernisierung. Über den Ausbau von Klimaschutzmaßnahmen im Gebäudesektor haben sich auch die Regierungsparteien im Koalitionsvertrag geeinigt. Die zum Teil weitgefassten Ankündigungen haben aber für wenig Klarheit gesorgt. Stattdessen warten viele Modernisierungswillige und potenzielle Bauherren ab und spekulieren seither über die konkret zu erwartenden Vorgaben und Anforderungen.

Eines ist klar: Der (Wohn-)Gebäudesektor muss in den nächsten Jahren weitere Schritte zu mehr Energieeffizienz und Energieeinsparung gehen. Anders werden generelle Klima- und spezielle Sektorenziele nicht erreicht werden können. Wie groß die Schritte sein müssen, zeichnet sich mittlerweile ab. Für viele Verbraucher:innen werden sie beim Hausbau und der Modernisierung gewaltig sein. Denn die geplante Erhöhung der gesetzlichen Energieeffizienzstandards und die absehbaren zusätzlichen Bauvorgaben werden die Baukosten weiter nach oben treiben. Wie diese Mehraufwände bezahlt werden sollen und ob sie sich amortisieren, ist offen. Schon vor den angekündigten Maßnahmenpaketen hatten

viele Verbraucher:innen die finanzielle Belastungsgrenze erreicht.

Die Bundesregierung ist deshalb aufgefordert, selbstnutzende Häuslebauer:innen und Immobilienbesitzer:innen mit einem verlässlichen Förderrahmen zu unterstützen und ihnen mittel- und langfristig Planungssicherheit zu geben. Dafür setzt sich der Bauherren-Schutzbund gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband und zahlreichen Mitgliedsverbänden des vzbv ein. Denn eines darf nicht vergessen werden: Nur leistungsfähige und investitionsbereite Bauherren und Eigenheimbesitzer:innen können zu mehr Energieeffizienz und -einsparung im Gebäudebereich beitragen.



GEBÄUDESEKTOR, EIN SCHLÜSSEL FÜR DAS GELINGEN DER ENERGIEWENDE

Der Gebäudesektor ist ein Klimasorgenkind in Deutschland, hier entstehen rund 30 Prozent aller Treibhausgasemissionen. Will Deutschland seine selbst gesteckten Klimaziele erreichen, besteht bei den Wohngebäuden großer Handlungsbedarf.

Es liegt auch im Interesse der Verbraucher:innen, den eigenen Energiebedarf und die damit verbundenen Kosten zu senken. Die eigene Immobilie wird durch effizienzsteigernde Maßnahmen aufgewertet und zukunftstauglich gemacht, gleichzeitig wird die Lebensqualität erhöht. Die Maßnahmen privater Eigentümer:innen bei der energetischen Sanierung von Wohngebäuden haben schon jetzt maßgeblich zu den bisherigen Erfolgen beigetragen, reichen aber nicht aus. Zwischen 1990 und 2020 konnten die Treibhausgasemissionen im Gebäudesektor um etwa 40 Prozent gesenkt werden. Gleichzeitig wurden in den letzten zwei Jahren die Sektorziele des Klimaschutzgesetzes nicht eingehalten und es fehlt an nötiger Dynamik. In Deutschland wurden 63 Prozent der Wohngebäude zwischen 1919 und 1978 errichtet, also noch vor der ersten Wärmeschutzverordnung. Der weitaus größte Teil dieser Gebäude entspricht nicht dem angestrebten klimaneutralen Gebäudebestand in 2045. Die Sanierungsrate stagniert seit Jahren auf zu niedrigem Niveau. Daher spricht sich der vzbv dafür aus, prioritär die energetisch schlechtesten Gebäude einer tiefen energetischen Modernisierung zu unterziehen, da hier die größten Energie- und Kosteneinsparpotenziale zu heben sind.

Fordern und fördern

Möchten wir Klimaneutralität im Gebäudesektor erreichen, müssen die Rahmenbedingungen angepasst werden. Der vzbv, seine Mitgliedsverbände und die Verbraucherzentralen richten sich dabei nach dem

Prinzip „Fordern und fördern“. Die Sanierungsrate und vor allem die Qualität der umgesetzten Maßnahmen müssen signifikant gesteigert werden. Regulatorische Hürden müssen abgebaut, die vorhandenen, guten Beratungsangebote beworben und weiter ausgebaut werden. Gleichzeitig muss eine ausreichend hohe Förderung zur Verfügung gestellt werden, damit Verbraucher:innen diese ambitionierten Maßnahmen auch umsetzen können.

Der vzbv fordert außerdem, diese Maßnahmen sozial verträglich zu realisieren. Energetische Sanierungen von Mietshäusern dürfen nicht auf Kosten der Mieter:innen gehen.

Dekarbonisierung des Wärmebereichs

Wenn fossile Energien im Wärmebereich nach und nach ersetzt werden, wird sich die Wärmeversorgung privater Haushalte grundsätzlich verändern. Steht für Ein-, Zwei- und kleine Mehrfamilienhäuser in ländlichen Regionen und kleineren Städten oftmals die gesamte Bandbreite an erneuerbaren Wärmetechnologien zur Verfügung, sind diese in Ballungszentren nur bedingt einsetzbar. Im innerstädtischen Bereich sollten daher Nah- und Fernwärmenetze ausgebaut werden, auch im Rahmen von Quartierslösungen. Falls notwendig, muss dazu die regionale und kommunale Planungsebene gestärkt werden.

Doch ausgerechnet im Fernwärmesektor liegen die Verbraucherrechte im Argen. Eine ambitionierte Novelle des Rechts im Fernwärmesektor tut dringend not, mit der die Verbraucherstandards aus dem Strom- und Gassektor auch im Fernwärmesektor umgesetzt werden.



ENERGIEBERATUNG IM WANDEL: WAS BLEIBT, SIND DIE HERAUSFORDERUNGEN.

Interview mit Dr. Christiane Dudda
Gesamtprojektleiterin der Energieberatung der Verbraucherzentrale

Der große Energiehunger, turbulente Energiemärkte sowie die steigende Erderwärmung verlangen nach einem verantwortungsvollen Umgang mit Energie. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale unterstützt seit 1978 private Haushalte dabei, Energie effizient einzusetzen, erneuerbare Energien zu nutzen und damit sowohl CO₂ wie auch Kosten zu sparen. Vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) gefördert, beraten mehr als 750 Berater:innen in ganz Deutschland zu energetischer Sanierung, Heizungstausch, Photovoltaik, Heizkostenabrechnungen und vielen weiteren Energiethemen.

Frau Dr. Dudda, wie lief das Jahr 2021 für die Energieberatung der Verbraucherzentrale?

Das Interesse an Energieeffizienz und an der Nutzung erneuerbarer Energien wächst weiterhin. Das konnten wir unter anderem an rund 180.000 Energieberatungen feststellen. Der „Eignungs-Check Heizung“ zum Heizungstausch wurde mehr als 12.350-mal durchgeführt. Die Beratungen sind insgesamt im Vergleich zu 2020 um 23 Prozent gestiegen. Mit den dadurch bewirkten Energieeffizienzmaßnahmen in den Privathaushalten wurden – summiert über die Nutzungsdauer der Maßnahmen – insgesamt 5,872 Gigawattstunden Energie und 2,093 Millionen Tonnen CO₂ eingespart. Die Wirksamkeit unserer Beratung ist unser zentrales Anliegen. Aus diesem Grund haben wir Ende des Jahres eine Umsetzungsbefragung gestartet.

Darüber hinaus haben wir ein neues Beratungsangebot entwickelt, bei dem wir Verbraucher:innen beraten, wie sie zukünftig Sonnenenergie nutzen können und wie sich die Investition in eine Solarthermie- oder Photovoltaikanlage für sie lohnt.

Die Pandemie hat in der Gesellschaft zu einem Wandel geführt. Welche Veränderungen brachte sie der Energieberatung der Verbraucherzentrale?

Die Kontaktbeschränkungen haben die persönliche Beratung erschwert und zeitweise unmöglich gemacht. Dieser Umstand hat die Digitalisierung vorangetrieben und so bieten wir seit Juli 2021 flächendeckend Energieberatung per Video an. Bis Ende des Jahres wurden bereits 1.300 dieser Beratungen in Anspruch genommen. Ebenfalls sehr beliebt sind die Online-Vorträge. In 2021 nahmen mehr als 5.000 Teilnehmende an bundesweiten Vorträgen teil und fast 23.000 Teilnehmende besuchten Online-Vorträge der Verbraucherzentralen in den Ländern.

Welche Herausforderungen bringt solch ein starkes Wachstum?

Das enorme Wachstum stellt alle Akteure vor große Herausforderungen. Im vergangenen Jahr spitzte sich der Mangel an Berater:innen zu. Er ist Teil eines allgemeinen Fachkräftemangels, der sich durch die gute Konjunktur in der Baubranche verstärkt. Für Ratsuchende bedeutet das lange Wartezeiten: In einigen Bundesländern kam es in der Energieberatung zu Annahmestopps. Im Team verfolgen wir verschiedene

Ideen, um diesem Mangel zu begegnen. Wir haben beispielsweise ein vielversprechendes Pilotprojekt gestartet, in dem Gebäudeenergieberater:innen aus dem Schornsteinfegerhandwerk Energieberatungen durchführen. Der Ausbau der Telefon- und Videoberatung dient ebenfalls dazu, Beratungskapazitäten effizient einzusetzen.

Bleiben Ihnen bei all diesen Hindernissen noch Kapazitäten für eigene neue Projekte in der Energieberatung der Verbraucherzentrale?

Ja, unbedingt. In den kommenden Jahren werden wir die Energieberatung fit für die Zukunft machen. Dazu arbeiten wir an einer neuen Kommunikationsstrategie, die unser Produktportfolio vereinfacht und für Ratsuchende übersichtlicher gestaltet. Auch inhaltlich werden wir unsere Beratungen stärker auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden zuschneiden. Langfristig wird diese Entwicklung von einer stärkeren Digitalisierung begleitet, damit es auch für Energieberater:innen komfortabler wird, für uns zu arbeiten.

Die aktuelle Situation lässt vermuten, dass nicht nur der Energiepreis weiter steigen wird, sondern auch die Menge an zur Verfügung stehenden Energieträgern problematisch werden kann. So wird die Energieberatung nicht nur den Effizienzgedanken verfolgen, sondern auch zu mehr Suffizienz raten. Nicht zuletzt entscheidet die Politik über den Fortgang des Projektes. Besonders für dessen Finanzierung ist die zukünftige Förderpolitik des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz interessant.

Energieberatung der Verbraucherzentrale ist das größte interessenneutrale Beratungsangebot zum Thema Energie in Deutschland und seit 1978 verlässlicher Begleiter auf dem Weg in eine energiebewusste Zukunft. Bundesweit stehen mehr als 750 Energieberater jährlich rund 180.000 Verbraucher:innen zur Seite. Sie beraten in einer unserer 900 Beratungsstellen in ganz Deutschland oder direkt bei Ihnen zu Hause.

@ www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

@vzbv_eteam



Die Energieberatung wirkt

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



Quelle: Energieberatung der Verbraucherzentrale



MOBILITÄT UND REISEN

Der neu geschaffene Reisesicherungsfonds hat seine Arbeit aufgenommen und sichert die Vorauszahlungen der Reisenden gegen Insolvenzen der Reiseveranstalter ab. Im Alltag gilt es, die doppelte Transformation der Mobilität – klimaneutral und digital – zu gestalten. Ein erster Schritt in Richtung Anschlussmobilität und Mindestanforderungsstandards im ÖPNV wurde gemacht.



„Die Transformation in der Mobilität wird nur klappen, wenn die Interessen aller – besonders der Verbraucher:innen mit kleinen Einkommen – berücksichtigt werden.“

Marion Jungbluth

Leiterin Team Mobilität und Reisen

@JungbluthMarion

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Reisende sind seit dem 1. November 2021 endlich nach Jahrzehnten erstmals so abgesichert, wie es die EU-Pauschalreise-Richtlinie vorsieht.**
- Der vzbv hat sich erfolgreich für ein separates, verkehrsmittelübergreifendes Mobilitätsdatengesetz eingesetzt.**
- Die neue Bundesregierung will sich mit den Ländern und Kommunen auf Erschließungs- und Qualitätsstandards für ein alltagstaugliches Mobilitätsangebot einigen.**

Klimaneutral und digital – doppelte Transformation der Mobilität

Fahrerlose Fahrzeuge, App-basierte intermodale Mobilität sowie miteinander und/oder mit der Infrastruktur vernetzte Verkehrsmittel können den mobilen Alltag für Verbraucher:innen grundlegend verändern.

Die Digitalisierung der Mobilität kann ein Treiber für den aus Klimaschutzgründen notwendigen Mobilitätswandel sein. Diese doppelte Transformation zu einer klimaneutralen und digitalisierten Mobilität benötigt Dialog – Verbraucher:innen müssen mehr Mitspracherecht bei der Gestaltung von Mobilitätslösungen bekommen. Das bestätigt eine richtungsweisende Verbraucherbefragung des vzbv zum autonomen Fahren. Verbraucher:innen möchten stärker an den politischen Maßnahmen im Bereich autonomes Fahren beteiligt werden. Der Koalitionsvertrag gibt hier die richtige Richtung vor, laut dem das Gesetz zum autonomen Fahren verbraucherfreundlich weiterentwickelt werden soll und Menschen die Hoheit über ihre (Mobilitäts-)Daten behalten sollen.

Verbraucher:innen dürfen mit hohen Spritkosten nicht allein gelassen werden

Der CO₂-Preis für Kraftstoffe belastet einkommensschwächere Haushalte zusätzlich. Gleichzeitig profitieren Haushalte mit hohem Einkommen von den beschlossenen Kompensationsmaßnahmen. Das ergab ein Gutachten im Auftrag des vzbv zu den Verteilungswirkungen des CO₂-Preises. Laut einer Umfrage des vzbv wirken sich die hohen Spritpreise direkt auf das Verhalten der Verbraucher:innen aus. Fast ein Viertel der Befragten (23 Prozent) gibt an, aufgrund der hohen Preise an anderer Stelle zu sparen. Verbraucherefreundliche Angebote sind daher wichtig, damit steigende Mobilitätsausgaben nicht auf Kosten von

anderen Ausgaben gehen. Hier gilt es, auf mehreren Ebenen entgegenzuwirken. Elektromobilität ist eine Option, den hohen Kraftstoffpreisen zu entgehen: Immerhin 14 Prozent der Verbraucher:innen überlegen, ein E-Auto zu kaufen. Um Verbraucher:innen die Entscheidung hin zur E-Mobilität einfach zu machen, ist eine ausreichende und leicht zugängliche Ladeinfrastruktur unverzichtbar. Unkompliziertes Bezahlen, faire Preise und transparente Informationen sind die Schlüsselfaktoren. Des Weiteren muss der Gebrauchtwagenmarkt für E-Autos gestärkt werden, indem der Zustand der Batterie für Verbraucher:innen transparent gemacht wird. Gleichzeitig muss mit dem Ausbau des öffentlichen Personennahverkehrs sowie einem einkommensunabhängigen Mobilitätsgeld gegengesteuert werden. Denn Verbraucher:innen, die öffentliche Verkehrsmittel oder das Fahrrad nutzen, gehen bei vielen Fördermaßnahmen der Bundesregierung leer aus. Statt neue Anreize für den Kauf oder die Nutzung eines Autos zu schaffen, sollten Menschen profitieren, die mit Bussen, Bahnen, Fahrrad oder zu Fuß unterwegs sind.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Novellierung der CO₂-Grenzwerte für Pkw
2. Nationale Umsetzung der EU-Bahngastrechte-Verordnung
3. Mobilitätsdatengesetz
4. Öffentliches Laden (AFIR) und EU-Batterienverordnung
5. Einführung eines einkommensunabhängigen Mobilitätsgelds als soziale Kompensation

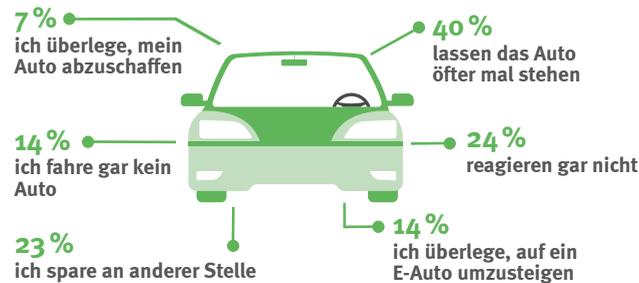
+++ Klimaschutz durch ambitionierte Batterien-Verordnung +++ Verbrauchergerechte Pkw-Mobilität mit CO₂-Grenzwerten +++ Intelligente Mobilität: 35 Prozent sehen das Teilen von Daten skeptisch +++ Gesetz zum autonomen Fahren muss alle mitnehmen +++ Für eine sozial gerechte und ökologische Mobilitätswende +++ Kartenzahlung an allen E-Ladesäulen ermöglichen +++ E-Bikes: teuer und kurzlebig +++ E-Mobilität: einfaches Laden für alle ermöglichen +++ Mobilitätsgeld für einen sozial-gerechten Ausgleich der CO₂-Bepreisung +++

PROJEKT: „ENERGIEEFFIZIENTER PERSONEN-VERKEHR“

2021 lag der Fokus auf den Vorschlägen der EU-Kommission für eine Batterien-Verordnung und für eine Verordnung über den Aufbau der Infrastruktur für alternative Kraftstoffe (AFIR) sowie der Förderung von Elektroautos und private Ladeinfrastruktur. Der vzbv setzt sich für eine soziale und umweltgerechte E-Auto-Förderung ein. Von finanziellen Anreizen für die Verkehrswende dürfen nicht nur E-Auto-Fahrer:innen profitieren, sondern auch Nutzer:innen des ÖPNV. Der vzbv fordert unter anderem eine soziale und ökologische Gestaltung der E-Auto-Prämie, einen Zuschuss für die Prüfung der Batterie von gebrauchten E-Autos sowie eine Reform der Kfz-Steuer.

Hohe Kraftstoffpreise

Vier von zehn Befragten lassen das Auto öfters stehen.



Quelle: repräsentative telefonische Umfrage (22.11.–03.12.2021) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.001 Personen ab 18 Jahren

PROJEKT: „WAS KOSTET ES WIRKLICH? INTERNALISIERUNG EXTERNER KOSTEN ALS ELEMENTARER BAUSTEIN BEIM KLIMASCHUTZ.“

Das Projekt beschäftigt sich mit den wahren (Umwelt-)Kosten von Produkten und Dienstleistungen und der Rolle von Produktpreisen als Quelle verlässlicher Verbraucherinformation über die Klimaauswirkungen des Konsums. Ziel des

Projekts ist es zu untersuchen, welchen Beitrag zur Erreichung der Klimaziele Verbraucher:innen durch bewussten Konsum tatsächlich leisten können, und die Verbraucher:innen über diese Einflussmöglichkeiten zu informieren.

Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.

PROJEKT: „ZERTIFIZIERUNG NACHHALTIGER TEXTILER LIEFERKETTEN“

Mit dem Projekt „Zertifizierung nachhaltiger textiler Lieferketten“ sollte die Glaubwürdigkeit von Textilsiegeln und Nachhaltigkeitszertifizierungen gesteigert werden. Denn ein Großteil der Verbraucher:innen misstraut der Qualität und Integrität der Instrumente zur Zertifizierung nachhaltiger textiler Lieferketten. Dieses Misstrauen hindert Verbraucher:innen daran, nachhaltig zu konsumieren.

zertifizierungen verbessert werden können. Im zweiten Gutachten wurde die Einführung einer Akkreditierungspflicht für Nachhaltigkeitssiegel erörtert.

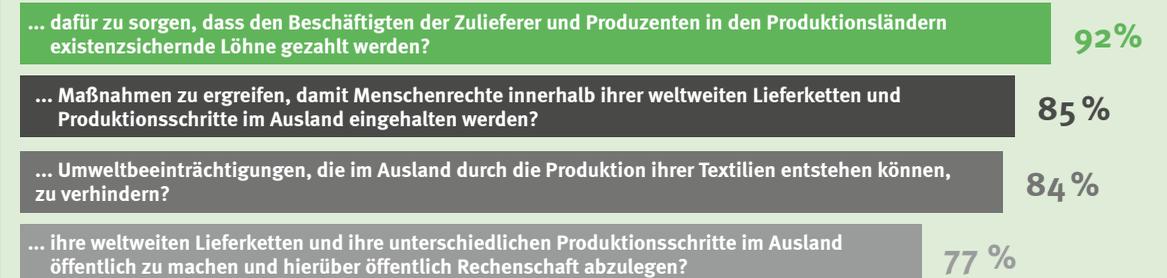
Beide Gutachten liefern wichtige Anhaltspunkte für die weitere Arbeit des vzbv. So sind die Ergebnisse von großer Bedeutung, um die Effektivität des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes in Deutschland zu messen und die Arbeit des zuständigen Bundesamts für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle aus verbraucherpolitischer Sicht zu bewerten.

Zur fundierten Ableitung von Handlungsempfehlungen beauftragte das Projekt zwei wissenschaftliche Rechtsgutachten. Das erste Gutachten untersuchte, wie haftungsrechtliche Rahmen von Nachhaltigkeits-

Das Projekt wurde von der Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit gefördert und endete planmäßig am 31. Dezember 2021.

Verantwortung deutscher Textilunternehmen für Lieferketten im Ausland

Frage: Deutsche Unternehmen lassen Textilien, die sie in der Europäischen Union verkaufen, häufig im Ausland herstellen und nutzen hierfür lange Lieferketten, also zahlreiche Produktionsschritte mit unterschiedlichen Zulieferern und Produzenten im Ausland. Sollten deutsche Textilunternehmen Ihrer Ansicht nach von der Politik verpflichtet werden ...



Quelle: repräsentative Bevölkerungsbefragung (Mai 2021) von Kantra Public im Auftrag des vzbv | Basis: alle Befragten: n = 1.004

VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA



» Der Europäische Green Deal muss die Kosten für Nachhaltigkeit gerecht aufteilen. Ein Abwälzen der Kosten auf die Verbraucher:innen wäre unfair und kontraproduktiv. «

Isabelle Buscke

Leiterin Team Büro Brüssel



Europäischer Green Deal

Europa soll bis 2050 zum ersten klimaneutralen Kontinent der Welt werden. Das ist das Ziel des Europäischen Green Deal. Die Europäische Kommission hat 2021 die gesetzgeberischen Prioritäten zur Umsetzung dieser Strategie festgelegt. Der vzbv hat nachhaltigen Konsum schon lange in seiner Satzung verankert und begrüßt daher die Vorhaben der Europäischen Kommission. Vorgesehen sind unter anderem Vorschläge zur Dekarbonisierung des Gassektors, Initiativen für eine nachhaltigere Landwirtschaft sowie Vorschläge zur nachhaltigen Mobilität. Um den Übergang zur Kreislaufwirtschaft voranzubringen, soll außerdem das Recht der Verbraucher:innen auf Reparatur von Produkten gestärkt werden. Auch der Energiemarkt steht im Fokus, er soll resilienter, sicherer und kosteneffizienter werden.

Der Erhalt unserer Lebensgrundlagen ist die Aufgabe unseres Jahrhunderts. Der vzbv arbeitet auf EU-Ebene intensiv daran, die Energiewende nutzerfreundlich zu gestalten. Die Kosten der Klimawende müssen fair aufgeteilt werden, da nur so der Übergang zur Klimaneutralität gelingen kann.

Anpassung an die digitale Transformation

Große Digitalkonzerne haben eine unglaubliche Marktmacht angehäuft. Über diese Online-Marktplätze werden europäische Verbraucher:innen mit Händlern und Produkten aus aller Welt in Kontakt gebracht. Die Marktmacht dieser Unternehmen bringt es mit sich, dass sie im Zuge der Digitalisierung des Einkaufsverhaltens auch mehr Verantwortung übernehmen müssen. Die Europäische Union muss diese Digitalgiganten an europäisches Recht binden. Online-Marktplätze müssen für die Produkte, die von Dritten über sie verkauft werden, mehr Verantwortung übernehmen, während soziale Medien keine Anreize erhalten sollen, Inhalte von Verbraucher:innen aus voraussetzendem Gehorsam zu löschen.

Auch im Bereich der algorithmenbasierten Entscheidungssysteme und der künstlichen Intelligenz (KI) wird die EU eine wichtige Rolle spielen. Europa ist die erste Region der Welt, in der Auswirkungen dieser Technologien reguliert werden sollen. Eine Regulierung ist wichtig, weil KI-Systeme teilweise so intransparent sind, dass es selbst für Expert:innen kaum nachvollziehbar ist, ob die Systeme Fehlentscheidungen treffen oder gegen Gesetze verstoßen. Konkret geht es hier um das Diskriminierungsverbot oder die Beeinflussung und Irreführung von Verbraucher:innen.

Der vzbv fordert daher beispielsweise, dass wichtige KI-Entscheidungen für Verbraucher:innen nachvollziehbar gemacht werden. Expert:innen und Behörden müssen außerdem kontrollieren können, ob kritische KI-Systeme rechtskonform sind. Für solche digitalisierten Geschäftsprozesse sind nationale Regeln kaum noch sinnvoll.

Kontakt

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



! DIESE EU-VORHABEN HAT DER VZBV BESONDERS IM BLICK

1. Digital Services Act (DSA)
2. Digital Markets Act (DMA)
3. Verordnung über die Infrastruktur für alternative Kraftstoffe
4. Neuregulierung von Lebensmittelkontaktmaterialien
5. Rechtsakt über künstliche Intelligenz

Einstellungen zur EU in Deutschland

Die Prioritäten, die das Europäische Parlament angehen muss



Maßnahmen gegen den Klimawandel



Maßnahmen zur Bekämpfung von Armut und sozialer Ausgrenzung



Der Kampf gegen Terrorismus und organisierte Kriminalität



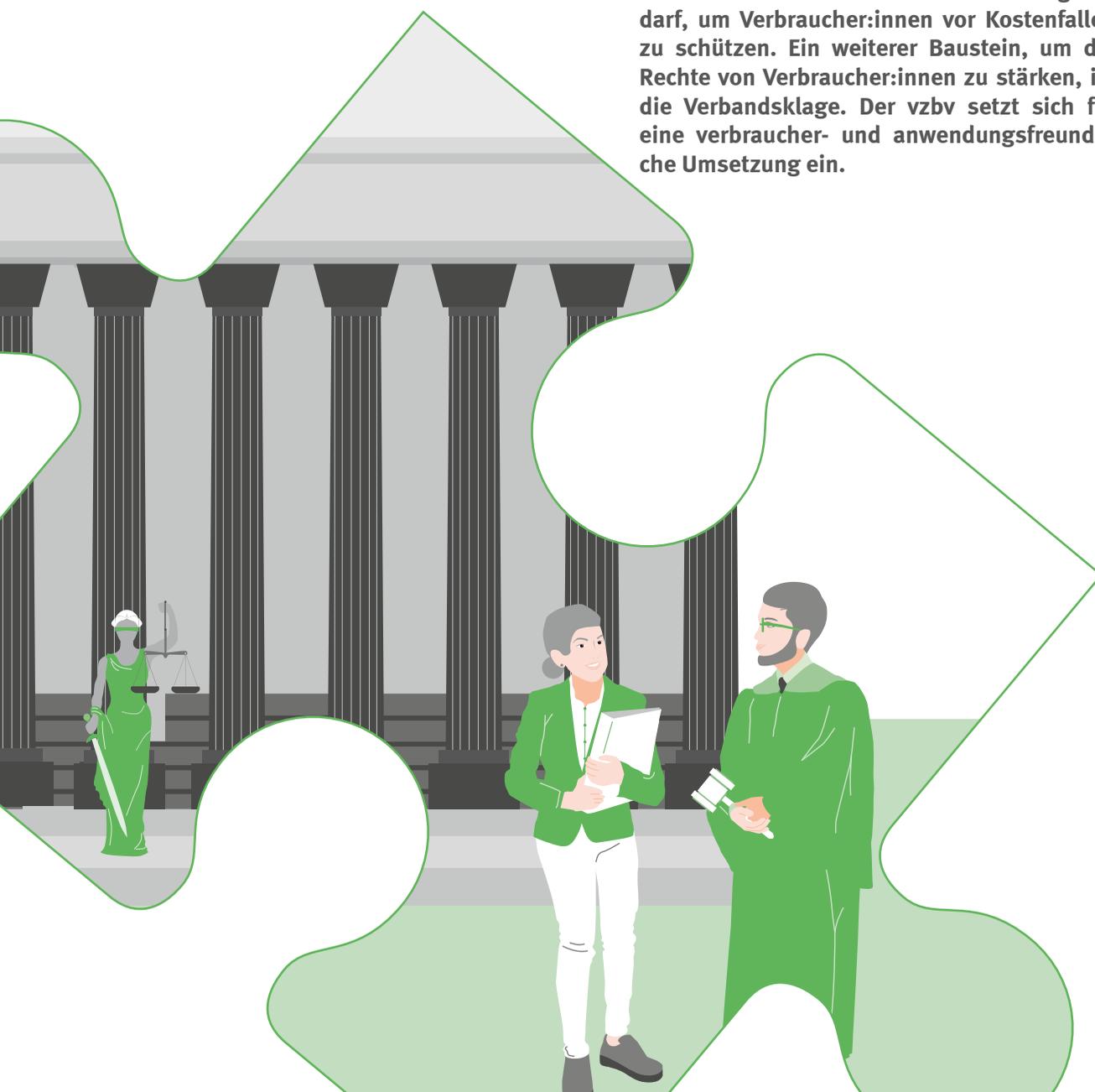
Maßnahmen zur Unterstützung unserer Wirtschaft und die Schaffung neuer Arbeitsplätze

Quelle: repräsentative Flash-Eurobarometer-Online-Umfrage von Ipsos European Public Affairs im Auftrag des Europäischen Parlaments | Basis: 26.459 befragte Personen | Erhebungszeitraum: 17.-25.08.2021

+++ Enttäuschend: Vorschläge für Regelungen von künstlicher Intelligenz schützen Verbraucher:innen nur punktuell +++ Probleme mit dem Widerruf im Online-Handel +++ Time for a transatlantic alliance against unsafe Chinese products +++ Extrakosten wegen Lieferung aus dem Vereinigten Königreich und EU-Klimapaket: einseitige Belastung der Verbraucher +++ Haftung von Online-Marktplätzen nachschärfen +++ Nachhaltigkeit verlässlich zertifizieren +++

RECHT UND HANDEL

Mit dem Gesetz für faire Verbraucherverträge sind Verbraucher:innen endlich besser geschützt vor untergeschobenen Verträgen, ungewollten Vertragsverlängerungen und Problemen bei der Kündigung. Dennoch besteht weiterer Handlungsbedarf, um Verbraucher:innen vor Kostenfallen zu schützen. Ein weiterer Baustein, um die Rechte von Verbraucher:innen zu stärken, ist die **Verbandsklage**. Der vzbv setzt sich für eine verbraucher- und anwendungsfreundliche Umsetzung ein.



„Das Gesetz für faire Verbraucherverträge wird das Leben der Verbraucher:innen einfacher machen und sie finanziell entlasten.“

Michaela Schröder

Leiterin Team Recht und Handel



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
Faire-Verbraucherverträge-Gesetz: Kündigungen im Internet werden einfacher und mit automatischen Vertragsverlängerungen ist Schluss.
- 
Update-Pflicht: Dies ist ein wichtiger Baustein für mehr Sicherheit und die Förderung langlebiger Produkte.
- 
Bei Umsetzung der Modernisierungsrichtlinie konnte der vzbv wichtige Akzente setzen. Der Schutz bei unbestellten Haustürgeschäften und auf Kaffeefahrten konnte gestärkt werden.

Faire-Verbraucherverträge-Gesetz 2.0

Untergeschobene Verträge, ungewollte Vertragsverlängerungen und Probleme bei der Kündigung können für Verbraucher:innen ein teures Ärgernis sein. Doch Kostenfallen sind nicht nur ärgerlich und teuer, sie verhindern auch einen funktionierenden Wettbewerb –

zulasten der Qualität. Dem hat das Faire-Verbraucherverträge-Gesetz einen Riegel vorgeschoben. Es ist Schluss mit überlangen automatischen Vertragsverlängerungen. Kündigungsprozesse werden mit der Einführung eines Kündigungs-Buttons im Internet erleichtert. Dennoch besteht weiterer Handlungsbedarf, um Verbraucher:innen effektiv vor Kostenfallen zu schützen. Im Koalitionsvertrag hat sich die Bundesregierung auf die Einführung einer allgemeinen Bestätigungslösung und den weiteren Schutz vor unerbetenen Haustürbesuchen geeinigt. Der vzbv wird die konkreten Vorschläge begleiten.

Verbandsklage

Massenschäden betreffen tausende Verbraucher:innen und belasten die Gerichte enorm. Deshalb ist es wichtig, zahlreiche parallele Gerichtsverfahren zu bündeln. Mit der Musterfeststellungsklage ist das bisher nur eingeschränkt möglich: Das Verfahren ist umständlich und endet mit einem Feststellungsurteil, wenn kein Vergleich zustande kommt. Eine konkrete Entschädigung müssen die Betroffenen dann noch einmal individuell durchsetzen. Die neue EU-Verbandsklage bietet nun die Chance auf ein Gerichtsverfahren mit direkter Entschädigung für viele Betroffene. Die EU-Verbandsklage muss bis Dezember 2022 umgesetzt werden, daher erwartet der vzbv zeitnah einen Vorschlag der Bundesregierung. Die Bundesregierung hat sich im Koalitionsvertrag bereits für eine anwenderfreundliche Umsetzung – auch in Fortentwicklung der Musterfeststellungsklage ausgesprochen. Der vzbv begrüßt das und wird sich

dafür einsetzen, dass die Verbandsklage verbraucher- und anwendungsfreundlich umgesetzt wird, sodass Verbraucher:innen sich einfach beteiligen können und die Justiz entlastet wird.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Anpassung des Verbraucherrechts zur Förderung langlebiger Produkte
2. Verbraucherfreundliche Regelungen der Produktsicherheit
3. Regeln für Online-Marktplätze
4. Umsetzung der EU-Verbandsklage
5. Faire Verbraucherverträge 2.0

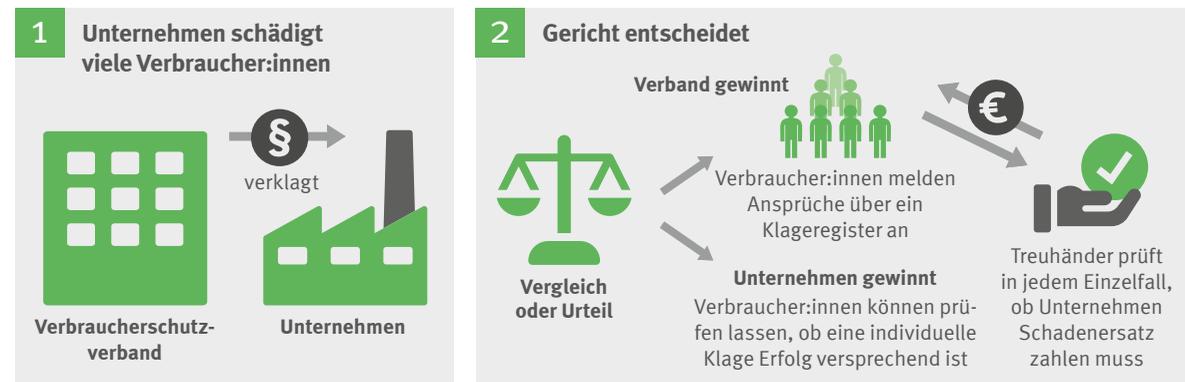
ALLIANZ FÜR LOBBYTRANSPARENZ

In der außergewöhnlichen „Allianz für Lobbytransparenz“ setzen sich die sechs Organisationen – Verband der Chemischen Industrie (VCI), Transparency Deutschland, der Bundesverband der Deutschen Industrie (BDI), Die Familienunternehmer, der Naturschutzbund Deutschland (NABU) und der vzbv – für mehr Offenheit und Nachvollziehbarkeit in der politischen Interessenvertretung ein. Im Koalitionsvertrag sind wichtige Schritte für Transparenz vorgesehen – eine Nachbesserung des Lobbyregisters und die Einführung eines legislativen Fußabdrucks bei Gesetzentwürfen des Bundestages. Das begrüßt der vzbv.



Die neue EU-Verbandsklage

So kann sie aus Sicht des vzbv funktionieren:



Quelle: vzbv

+++ Auch bei Online-Verträgen darf per Brief gekündigt werden +++ Vodafone gibt oft Anlass zur Beschwerde +++ Gehackte Alarmanlagen und gefährliche Rasenmäherroboter +++ Probleme mit dem Widerruf im Online-Handel +++ vzbv kritisiert mangelnden Schutz vor Haustürgeschäften +++ Achtung! Rentner:innen werden mit teuren Büchern abgezockt +++ Mehr Verbraucherschutz gegen Irreführung und Abzocke +++

DIGITALES UND MEDIEN

Algorithmische Systeme und künstliche Intelligenzen prägen zunehmend die digitale Welt. Gleichzeitig kontrollieren große Digitalkonzerne wichtige digitale Ökosysteme. Diese Systeme müssen reguliert werden, damit Verbraucher:innen unabhängige Entscheidungen treffen können und vor Fehlentscheidungen geschützt sind. Außerdem muss das Recht auf schnelles Internet umgesetzt werden.



„Eine verlässliche und flächendeckende Internetversorgung ist für die wirtschaftliche und soziale Teilhabe maßgeblich. Bei der Versorgung mit Internet in entlegenen Regionen muss die neue Bundesregierung zügig nachlegen.“

Lina Ehrig
Leiterin Team Digitales und Medien @LinaEhrig

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

-  **Verbraucher:innen erhalten ein Minderungsrecht bei zu geringer Internetgeschwindigkeit.**
-  **Nutzerrechte werden beim Einsatz von Uploadfiltern abgesichert.**
-  **Eine Regelung zum Teilen von Daten unter Wahrung des Schutzes personenbezogener Daten und ein Rechtsrahmen für Datenintermediäre werden eingeführt.**

Plattformregulierung

Große Digitalkonzerne wie Google, Apple oder Amazon kontrollieren den Zugang zu Handelsplätzen und digitalen Ökosystemen. Sie haben eine Torwächterfunktion und stärken oft die eigene Marktstellung, indem sie Wettbewerber behindern und die Wahlfreiheit der Verbraucher:innen einschränken. Im europäischen Verordnungsvorschlag Digital Services Act wurden die Verantwortung von Plattformen und die

daraus resultierenden Pflichten definiert. Der Vorschlag enthält viele positive Ansätze. Mit Blick auf Online-Marktplätze und die Einhaltung von Verbraucherrechten greift er jedoch zu kurz. Der Digital Markets Act soll großen Gatekeeper-Plattformen klare Regeln auferlegen und wettbewerbsschädigende Praktiken wie zum Beispiel die Selbstbevorzugung verbieten. Wenn Plattformen unter anderem Nutzer:innen nicht mehr daran hindern dürfen, vorinstallierte Apps zu löschen oder alternative App-Stores zu nutzen, bedeutet das mehr Wahlfreiheit.

Algorithmenkontrolle und künstliche Intelligenz

Algorithmen können Entscheidungen in Sekundenschnelle treffen und so Prozesse beschleunigen und verbessern. Um Verbraucher:innen jedoch auch wirksam vor Fehlentscheidungen zu schützen, müssen algorithmische Systeme und künstliche Intelligenz transparent und durch unabhängige Kontrollen überprüfbar sein. Dafür muss ein gemeinsamer europäischer Rechtsrahmen für diese Technologie geschaffen werden. Auf EU-Ebene wurde im Artificial Intelligence Act ein risikobasierter Regulierungsrahmen verhandelt. Um künstliche Intelligenz für Verbraucher:innen vertrauenswürdig zu machen, muss dieses Gesetz jedoch an einigen Stellen angepasst werden.

Flächendeckende Versorgung mit schnellem Internet

Im Rahmen der Novelle des Telekommunikationsgesetzes wurden unter anderem die Regelungen zur Grundversorgung mit Internet und Telefon angepasst. Leider hat die letzte Bundesregierung ihr Versprechen, ein Recht auf schnelles Internet zu schaffen, damit nicht gehalten. Mit Blick auf die vorgeschlagene Mindestbandbreite in der Rechtsverordnung, die von der neuen Bundesregierung zur näheren Ausgestaltung der Grundversorgung auf den Weg gebracht werden muss, sieht der vzbv eine Mindestbandbreite von 30 Mbit/s im Download als einen aus Verbrauchersicht verkraftbaren Kompromiss an.

IT-Sicherheitskennzeichen

Auf Grundlage des IT-Sicherheitsgesetzes 2.0 hat das Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik ein IT-Sicherheitskennzeichen entwickelt. Leider bleibt es bei einer freiwilligen Herstellerangabe und es erfolgt keine unabhängige technische Prüfung. Der

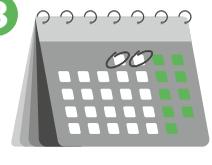
vzbv setzt sich für verbindliche Sicherheitsanforderungen (security by design und security by default) von vernetzten Geräten und digitalen Diensten auf europäischer Ebene ein.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Plattformregulierung
2. Algorithmische Systeme/künstliche Intelligenz
3. IT-Sicherheit und Datensicherheit
4. Ausgestaltung der Grundversorgung mit schnellem Internet
5. Teilen von Daten, Datenportabilität, Interoperabilität

Schluss mit lahmen Leitungen

So könnten Verbraucher:innen künftig schneller zu ihrem Recht kommen:

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

Quelle: vzbv

+++ Zu geringe Bandbreite: Verbraucher:innen müssen sich wehren können +++ Bundestag zum Urheberrecht: Abwärtsspirale bei den Nutzerrechten gestoppt +++ KI-Regeln der EU ignorieren viele Verbraucherprobleme +++ KI: Bundesregierung setzt Empfehlungen von Daten-Ethikkommission nicht ausreichend um +++ Verbraucherschutz im Telekommunikationsmarkt gestärkt +++ Haftung von Online-Marktplätzen nachschärfen +++



» Probleme für Verbraucher:innen gibt's an vielen Stellen im Internet: Online-Handel, Telefonverträge und vieles mehr. Wir beobachten und analysieren die Probleme und verbessern so den Alltag für Verbraucher:innen. 📢

Dr. Dennis Romberg

Leiter Team Marktbeobachtung Digitales  @RombergDennis

Stolpersteine beim Online-Shopping

Den vzbv erreichen immer wieder Beschwerden, dass online bestellte Ware gar nicht, in schlechter Qualität oder erst nach Monaten ankommt, obwohl eine schnelle Lieferung versprochen war. Auch schildern Verbraucher:innen, wie sie nach einem Widerruf die Bestellung auf eigene Kosten nach China zurückschicken sollen, obwohl der Shop augenscheinlich in Deutschland sitzt. Vor diesen Maschen konnte der vzbv in 2021 warnen.

Bewertungen von Nutzer:innen im Internet spielen beim Online-Handel eine große Rolle. Doch wie kommen diese Bewertungen zustande? Und werden positive und negative Bewertungen gleichermaßen veröffentlicht? Auch mit diesen Fragen hat sich der vzbv 2021 beschäftigt und einige Fälle abgemahnt, in denen keine oder unzureichende Angaben zu den Bewertungskriterien gemacht wurden. Ab Mai 2022 müssen Unternehmen den Umgang mit Bewertungen transparenter gestalten – der vzbv wird genau hinschauen.

Dauerbrenner: schlechte Internetverbindung

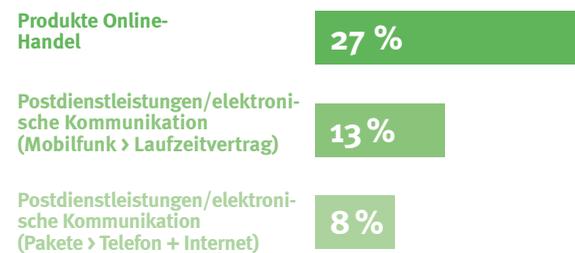
Gerade im Homeoffice oder im Homeschooling ist eines besonders wichtig: ein funktionierender, ruckel- freier Internetanschluss. Allerdings sind Beschwerden im Bereich Internet und Telefon ein Dauerbrenner. Seit Dezember 2021 haben Verbraucher:innen mehr Rechte, wenn es um Internet- und Telefonverträge geht. Mithilfe der Verbraucher:innen hat der vzbv die Umsetzung der

neuen Regeln im Blick und wird dagegen vorgehen, wenn Telekommunikationsunternehmen die neuen Regeln nicht einhalten.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

1. Online-Marktplätze und -Handel
2. Auswirkungen der Neuerungen im Urheberrecht auf Verbraucher:innen (UrhDaG)
3. Neue Verbraucherrechte im Telekommunikationsbereich
4. Nutzerbewertungen
5. IT-Sicherheit und 2-Faktor-Authentifizierung

Top-3-Verbraucherbeschwerden im digitalen Bereich



Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themensegment Digitales | n = 66.954

LEBENSMITTEL

Verbraucher:innen wünschen sich Lebensmittel, die unter Einhaltung hoher Tierschutz-, Umweltschutz- und Arbeitsschutzstandards zu fairen Preisen produziert werden, und sie möchten wissen, wo ihre Lebensmittel herkommen.





„Die Mehrheit der Verbraucher:innen will nachhaltige und fair produzierte Lebensmittel. Die Politik muss den nachhaltigen Umbau von Landwirtschaft und Lebensmittelproduktion schnell ambitioniert voranbringen – um die Klimakrise abzumildern und eine gute Ernährung für alle zu sichern.“

Anne Markwardt
Leiterin Team Lebensmittel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Im Koalitionsvertrag stehen eine verbindliche Tierhaltungskennzeichnung, eine gesetzliche Kennzeichnung der Herkunft und eine Regulierung des Kindermarketings.

Das deutsche Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz wurde durch den Bundestag verabschiedet.

In der Zukunftskommission Landwirtschaft wurden zahlreiche wirksame Instrumente für ein nachhaltiges und gesundes Ernährungssystem in den Abschlussbericht aufgenommen.

Sichere und nachhaltige Lebensmittelproduktion
Verbraucher:innen wünschen sich Lebensmittel, die unter Einhaltung hoher Tierschutz-, Umweltschutz- und Arbeitsschutzstandards zu fairen Prei-

sen produziert werden, und sie möchten wissen, wo ihre Lebensmittel herkommen. Auf EU-Ebene sollte sich die Bundesregierung daher für eine verbindliche Herkunftsbezeichnung für alle Lebensmittel einschließlich aller Zutaten in verarbeiteten Produkten einsetzen. Darüber hinaus setzt sich der vzbv für die Anhebung der gesetzlichen Tierschutzstandards, die Entwicklung von verbindlichen Tiergesundheits- und Tierwohlkriterien, umfassendere Kontrollen und ein verbindliches Tierwohllabel ein.

In der Landwirtschaft lehnen Verbraucher:innen Gentechnik mehrheitlich ab. Das gilt auch für neue gentechnische Verfahren wie Genome Editing. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass auch neue gentechnische Verfahren in der Landwirtschaft und Lebensmittelproduktion weiterhin streng reguliert bleiben, um auch künftig die Wahlfreiheit der Verbraucher:innen und die Anwendung des Vorsorge- und Verursacherprinzips sicherzustellen.

Damit Verbraucher:innen darauf vertrauen können, dass Lebensmittel sicher sind, fordert der vzbv mehr Personal, mehr Kontrollen und mehr Transparenz bei der amtlichen Lebensmittelüberwachung. Bund und Länder müssen ein Konzept vorlegen, wie die Lebensmittelüberwachung in Deutschland ihre gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben flächendeckend erfüllen kann.

Gesunde Ernährungsumgebungen
Verbraucher:innen wollen sich gesund ernähren und

wünschen sich dabei Unterstützung durch die Politik. Verbraucherbefragungen des vzbv zeigen: Staatliche Eingriffe im Ernährungsbereich, wie beispielsweise gesetzliche Maßnahmen, um den Zuckergehalt in Fertiglernsmitteln zu senken, werden begrüßt. Der Auftrag an die Politik ist klar: gesündere Ernährungsumgebungen und ein ausgewogeneres Lebensmittelangebot zu schaffen. Dafür braucht es einen wirksamen Maßnahmenmix. Der Koalitionsvertrag hält gute Ansätze bereit, die nun anhand konkreter Vorschläge zügig umgesetzt werden müssen. Notwendig ist ein verbindlicher Nutri-Score auf europäischer Ebene, für den sich der vzbv bei der EU-Kommission und der Bundesregierung weiterhin einsetzt.

Um das Lebensmittelangebot vor allem für Kinder flächendeckend gesünder zu machen, braucht es zudem eine strenge Regulierung der an Kinder gerichteten Lebensmittelwerbung mit gesetzlichen Höchst- mengen für Fett, Salz und Zucker. Um dieses Ziel zu erreichen, gilt seit nunmehr drei Jahren die Nationale

Reduktionsstrategie für weniger Zucker, Fett und Salz in Fertiglernsmitteln. Der vzbv begleitet diese Strategie und forderte seit Start, die Ziele verbindlicher, schärfer und transparenter zu gestalten. Auch eine Senkung der Mehrwertsteuer auf Gemüse, Obst und Hülsenfrüchte wäre sinnvoll, um eine pflanzenbasierte Ernährung zu unterstützen.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Lieferkettengesetz auf deutscher und europäischer Ebene
2. Verbindliche Kennzeichnungen von Tierhaltung, Herkunft und Nachhaltigkeit
3. Europäisches Gentechnikrecht für die neuen Gentechnikverfahren
4. Lebensmittelkontaktmaterialien
5. Werbeverbot für ungesunde Kinderlebensmittel und verbesserte Lebensmittelkennzeichnung

Lösungen von Problemen der Lebensmittelproduktion

Verlässliche und einfache Kennzeichnung von Produkten



Klare gesetzliche Vorgaben für die Wirtschaft



Aufklärung des Staats über die Folgen von Konsumgewohnheiten



Lösungsfindung der Wirtschaft ohne Hilfe des Staats



■ voll und ganz
■ eher
■ weiß nicht/k. A.
■ eher nicht
■ überhaupt nicht

Quelle: vzbv | Basis: 1.000 bundesweit befragte Personen

+++ Strenge Regeln für Zucker- und Fettbomben nötig +++ Weniger Mehrwertsteuer auf Obst und Gemüse für Klimaschutz und Gesundheit +++ Nachhaltigkeit verlässlich zertifizieren +++ Lieferkettengesetz: Verbraucher:innen mutiger als Schwarz-Rot +++ Lebensmittelkontrollen transparent machen +++ Verbraucher-, Umwelt- und Agrarverbände: Agrarpolitik muss Rahmen für faire Lebensmittelpreise setzen +++

MEHR KLARHEIT BEI DER KENNZEICHNUNG VON LEBENSMITTELN

Die Verpackung zeigt ländliche Idylle, doch das Fleisch stammt aus industrieller Produktion. Auf dem Etikett prangen Blaubeeren, doch im Saft stecken hauptsächlich Äpfel. Über zehn Jahre nach dem Start des Projekts „Lebensmittelklarheit“ ärgern sich Verbraucher:innen immer noch über Lebensmittel, die durch Verpackungsinformationen falsche Erwartungen wecken. In vielen solcher Fälle hilft das Portal Lebensmittelklarheit.de. Verbraucher:innen können dort Produkte melden, deren Kennzeichnung oder Aufmachung sie als täuschend ansehen. Nach Eingang der Meldung prüft die Online-Redaktion von Lebensmittelklarheit.de, ob es sich um einen für das Portal geeigneten Fall handelt, bei dem auch aus Sicht von Lebensmittelklarheit.de Täuschungspotenzial besteht. Sie bittet den Hersteller um Stellungnahme. Anschließend stellt sie das Produkt zusammen mit der Beschwerde, der Antwort des Herstellers und einer Bewertung aus Sicht des Projekts ins Portal ein. Auf Lebensmittelklarheit.de stehen aktuell rund 1.500 Produkte. Jeden Monat gehen im Durchschnitt 40 Verbraucherbeschwerden ein. Die Meldungen zeigen Wirkung: In rund einem Drittel der Fälle verbessern Hersteller gleich anschließend das Etikett. Verbraucher:innen haben auf der Website Zugriff auf rund 600 Informationsartikel zur Kennzeichnung und Aufmachung der Lebensmittel. Hinzu kommen rund 800 Antworten auf Verbraucherfragen. Im Jahr 2021 wurden 253 neue Fragen an das Portal gestellt und beantwortet. Das Portal ist unter @LM_Klarheit bei Twitter aktiv und mit einem Podcast „Klar Tisch!“ auf gängigen Podcastplattformen anzuhören.

Vegane und vegetarische Ersatzprodukte eindeutig kennzeichnen – Studie des Projekts Lebensmittelklarheit

2021 hat das Projekt im Rahmen einer Studie repräsentative Daten zur Verbrauchererwartung an die

Kennzeichnung veganer und vegetarischer Ersatzprodukte ermittelt: 47 Prozent der Käufer:innen von veganen und vegetarischen Fleisch-, Fisch- und Milchersatzprodukten sind verwirrt von den verschiedenen Kennzeichnungen für die Produktgruppe. Das ergab die Verbraucherbefragung des IFH Köln im Auftrag des Projekts. Der vzbv fordert deshalb, dass vegane und vegetarische Ersatzprodukte eine besser verständliche Kennzeichnung erhalten. Gleich auf der Vorderseite sollten sie als vegan oder vegetarisch zu erkennen sein. Die Produktbezeichnungen sollten kurz, einfach und verständlich beschreiben, was Verbraucher:innen in Bezug auf Geschmack, Konsistenz und Verwendung vorfinden. Auch Begriffe, die sich an das tierische Originalprodukt anlehnen, sind erwünscht, wenn eindeutig erkennbar ist, dass es sich um ein veganes oder vegetarisches Produkt handelt.

Das Verbraucherportal www.lebensmittelklarheit.de ging 2011 online. Das Angebot des Portals ist ein Gemeinschaftsprojekt des vzbv mit den Verbraucherzentralen. Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.

@ www.lebensmittelklarheit.de

@LM_Klarheit



FINANZMARKT

Verbraucher:innen sollen sich sicher und gut informiert auf dem Finanzmarkt bewegen können. Eine starke BaFin mit weiterentwickeltem Verbraucherschutzmandat ist hierfür ein wichtiges Element. Dies beinhaltet auch eine Girokonten-Vergleichswebsite. Mehr Verbraucherschutz ist zudem bei Konsumkrediten notwendig. Einen Systemwechsel strebt der vzbv bei der privaten Altersvorsorge an.



„Wir fordern einen Systemwechsel in der privaten Altersvorsorge. Statt schlechter Riester-Angebote sollen Verbraucher renditestark mit einem öffentlichen Vorsorgefonds fürs Alter vorsorgen können.“

Dorothea Mohn
Leiterin Team Finanzmarkt



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht wurde gestärkt.
- Verbraucher:innen sind am grauen Kapitalmarkt besser geschützt – durch das Verbot von Blind-Pools und eine verpflichtende Mittelverwendungskontrolle durch unabhängige Dritte bei Direktinvestments.
- Eine untaugliche Girokonten-Website wurde verhindert.

Verbraucherallianz für Neustart der privaten Altersvorsorge

In einer Verbraucherallianz gemeinsam mit dem Bund der Versicherten und der Bürgerbewegung Finanzwende forderte der vzbv anlässlich der Bundestagswahl publikumswirksam einen Neustart in der privaten Altersvorsorge. Das gemeinsame Ziel ist unmissverständlich: Die Riester-Rente muss beendet

werden. Die Organisationen der Verbraucherallianz treten für die Einführung eines öffentlich organisierten Vorsorgeangebots ein. Der vzbv fordert schon lange einen Systemwechsel hin zu einem öffentlich organisierten Vorsorgefonds. Im Koalitionsvertrag ist bedauerlicherweise kein echter Reformvorschlag enthalten, sondern nur zwei Prüfaufträge.

Stärkung der BaFin im Interesse der Verbraucher:innen

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wurde nach dem Wirecard-Skandal gestärkt. Unter anderem verfügt die Aufsicht über ein neues Prüfinstrument – das Mystery Shopping. Mit diesem Instrument wurden im Dezember 2021 deutliche Mängel in der Beratung identifiziert. Schon bei einfachen Verbraucherinformationen verstoßen Banken und Sparkassen gegen gesetzliche Regelungen. Eine weitere Stärkung der BaFin ist daher aus Verbrauchersicht notwendig. Der vzbv begrüßt, dass die Bundesregierung laut Koalitionsvertrag die BaFin weiter reformieren möchte. Wichtig ist, dass dabei der Verbraucherschutz in der Behörde mitgedacht wird. Die vorgesehene Stärkung des Verbraucherbeirats ist zu befürworten.

Eine weitere wichtige Aufgabe, welche die BaFin in Zukunft übernehmen soll, ist die Einrichtung einer Girokonto-Vergleichswebsite. Eine Forderung des vzbv, die im Koalitionsvertrag festgehalten ist. Denn

die Girokonto-Vergleichswebsite, die durch ein privates Unternehmen aufgebaut wurde, war erwartungsgemäß völlig unzureichend. Der vzbv klagte gegen die mangelhafte und unzureichende Umsetzung und nach nur fünf Monaten nahm das Unternehmen seine Konto-Vergleichswebsite vom Netz. Eine gute Entscheidung für die Verbraucher:innen.

Absicherung gegen Elementarschäden

Die Flutkatastrophe in Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen hat schmerzhaft gezeigt: Immobilien-eigentümer brauchen praktikable Lösungen, um sich gegen witterungsbedingte Gefahren abzusichern. Zunächst sollte versucht werden, mit einer freiwilligen Lösung die Marktabdeckung deutlich zu erhöhen. Treten Probleme auf oder ändert sich die Situation nicht signifikant, muss eine Versicherungspflicht mit angemessener Absicherung der Wohngebäude eingeführt werden.

Mehr Verbraucherschutz bei Konsumkrediten nötig

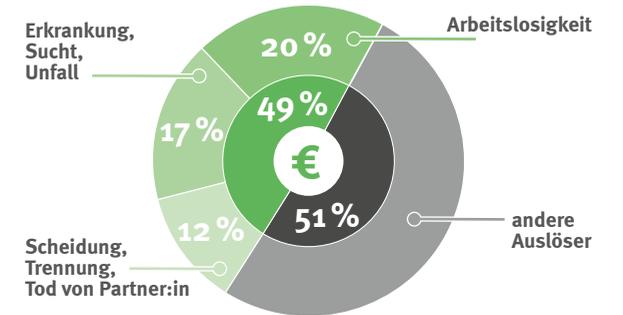
Der Milliardenmarkt Konsumkredite funktioniert nicht effizient und muss dringend reformiert werden. Die Europäische Kommission hat im Juni 2021 einen Vorschlag zur Revision der Verbraucherkreditrichtlinie vorgelegt. Die neuen Regeln sollen ab Sommer 2022 gelten. Zahlreiche Kernforderungen des vzbv werden darin aufgegriffen. Es ist aber wichtig, weitere Verbesserungen aufzunehmen. Denn die Qualität von Krediten richtig einzuschätzen, ist für Verbraucher:innen nicht leicht. Sie müssen vielmehr auf eine faire und verantwortungsvolle Kreditberatung vertrauen können. Leider gibt es Anreize im Handel und bei Banken, Kredite zu vergeben, die nicht unbedingt für Verbraucher:innen geeignet oder angemessen sind. Kreditinstitute und Kreditvermittler müssen in der Beratung und Prüfung mehr in die Pflicht genommen werden.

- +++ Konto-Vergleichswebsite gescheitert
- +++ Greenwashing-Risiko bei nachhaltigen Geldanlagen
- +++ vzbv fordert neue Regeln für Konsumkredite
- +++ Bezahlbaren Versicherungsschutz gegen Hochwasser sicherstellen
- +++ Ampelkoalition muss kapitalgedeckte Altersvorsorge neu ausrichten
- +++ Stoppt die Riester-Rente!
- +++ Mängel bei Anlageberatung durch Banken und Sparkassen

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Reform der privaten Altersvorsorge
2. Stärkung der BaFin
3. Digitalen Zahlungsverkehr verbraucherfreundlich gestalten
4. Kreditvergabe und Revision der EU-Verbraucherkreditrichtlinie
5. Nachhaltige Geldanlage, Greenwashing verhindern

Auslöser von Überschuldung im Jahr 2020



Quelle: Statistisches Bundesamt | Hauptauslöser der Überschuldung 2021, Auswahl: persönliche Kosten (eigene Darstellung)



„Die Kommunikation von Banken rund um die AGB verunsicherte Verbraucher:innen. Sie sollten Änderungen zustimmen, fühlten sich dabei aber schlecht informiert.“

Dorina Wilhelm
Leiterin Team Marktbeobachtung Finanzen

BGH-Urteil zu AGB-Änderungen sorgt für Unsicherheit

Im April 2021 hat der Bundesgerichtshof die bis dahin von den meisten Banken und Sparkassen für Vertragsanpassungen verwendeten AGB für unwirksam erklärt. Die Klauseln fingierten die Zustimmung von Verbraucher:innen zu Preis- und Vertragsänderungen. Banken und Sparkassen kontaktierten daraufhin ihre Kund:innen, um Zustimmungen für neue AGB zu erhalten. Das Vorgehen der Geldinstitute ist uneinheitlich und teilweise problematisch. Beim Online-Banking sind dem vzbv Verbraucher:innen bekannt, die zu Zustimmungen bewegt wurden, ohne dass sie klar erkennen konnten, wie sie ohne diese Zustimmung ihre Bankgeschäfte online vornehmen konnten. Sofern Verbraucher:innen unrechtmäßig eingezogene Entgelte zurückfordern, weigern sich immer wieder Banken und Sparkassen, die Rückzahlung vorzunehmen.

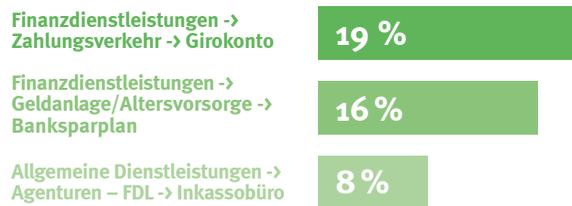
Kündigungswelle bei Prämiensparverträgen hält an

Der Ärger rund um gekündigte Prämiensparverträge ist groß. Nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs zur Kündigungsmöglichkeit in einer bestimmten Fallkonstellation erreichen die Marktbeobachtung zahlreiche Beschwerden über Kündigungen von Prämiensparverträgen verschiedener Sparkassen. Dabei fällt auf, dass auch andere Vertragskonstellationen mit Verweis auf dieses Urteil gekündigt werden. Verbraucher:innen berichten zudem, wie sie unter Druck gesetzt werden, Vereinbarungen zu ihrem Nachteil zu unterschreiben.

! DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

1. Probleme mit Online-Bezahldiensten
2. Entwicklungen bei Verwarentgeltvereinbarungen
3. Probleme rund um Ratenkredite, sowohl klassisch über Banken vermittelt, als auch Zahlungsaufschübe und Ratenvereinbarungen bei Online-Käufen
4. Gebaren unseriöser Anbieter in verschiedenen Bereichen
5. Verbraucherprobleme mit der Kundenkommunikation

Top-3-Verbraucherbeschwerden im Finanzbereich



Basis: alle Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themensegment Finanzdienstleistungen | n = 40.583



„Uns ärgert die Hartnäckigkeit und Dreistigkeit, mit der schwarze Schafe auch in der aktuellen Krisensituation versuchen, Verbraucher:innen über den Tisch zu ziehen.“

Interview mit Sven Scharioth
Geschäftsbereichsleiter Marktbeobachtung @scharioth

Der Erfindungsreichtum dubioser Geschäftemacher ist fast unbegrenzt. Gibt es noch Maschen oder Tricks, die Sie überraschen?

Uns ärgert die Hartnäckigkeit und Dreistigkeit, mit der schwarze Schafe auch in der aktuellen Krisensituation versuchen, Verbraucher:innen über den Tisch zu ziehen und deren finanzielle Notlage auszunutzen. Etwa bei Lockangeboten für vermeintlich schufafreie Kredite, bei denen am Ende nur Kosten und Gebühren auf die Betroffenen warten, aber kein Kredit vergeben wird. Umso wichtiger, dass wir neben neuen Entwicklungen immer auch die Dauerbrenner-Probleme im Blick behalten – in einem starken Netzwerk von Verbraucherzentralen und vzbv und im Austausch mit den zuständigen Behörden.

Welche Erfolge konnte die Marktbeobachtung im letzten Jahr vorweisen?

Wir konnten immer wieder den Finger in die Wunde legen und nachhaltig dazu beitragen, dass wichtige Themen auf die politische Agenda kommen, dass Lobbying für Verbraucher:innen durch Evidenz schlagkräftiger wird und Verbraucher:innen gewarnt werden. Dabei sind aktuelle Entwicklungen für unsere Arbeit besonders wichtig:

Während der Corona-Pandemie ist das Arbeiten von daheim für viele Menschen noch wichtiger geworden und damit auch die Internetverbindung. Wir konnten durch eine Auswertung zeigen, dass eine langsamere Breitbandgeschwindigkeit als vertraglich vereinbart für viele Verbraucher:innen zu erheblichen monatlichen Mehrkosten führt. Dies hat die Relevanz des neuen Minderungsrechts im modernisierten Telekommunikationsgesetz (TKG-Novelle) verdeutlicht.

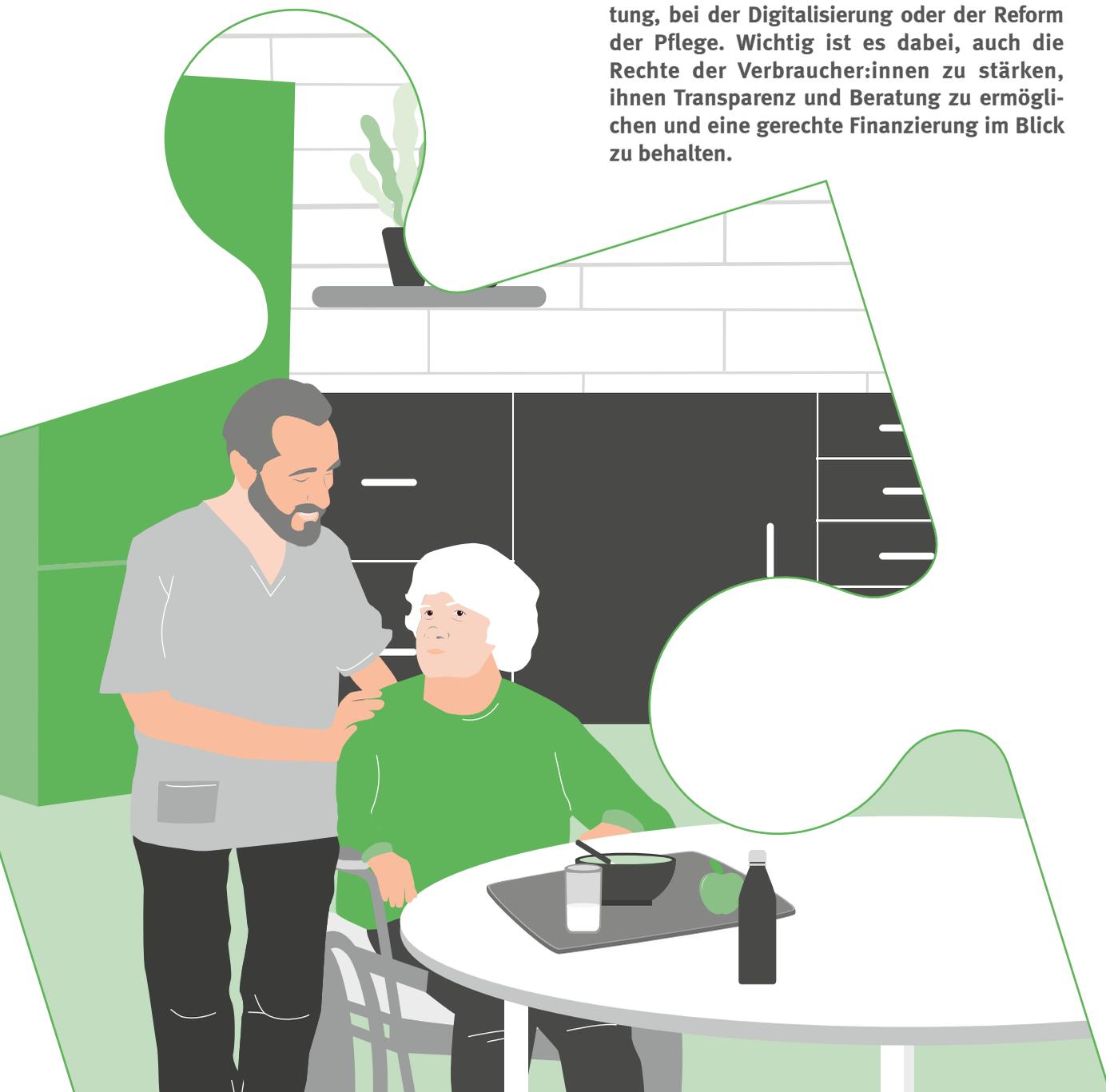
Seit August 2021 analysieren wir zudem die Preiskrise im Energiebereich. Im November 2021 konnten wir das fragwürdige Verhalten einiger Versorgungsunternehmen aufdecken: so etwa kurzfristige Lieferstopps, intransparente Kündigungen der Anbieter oder Preiserhöhungen trotz Preisgarantien. Damit erhöhen wir den politischen Druck, die Auswirkungen der aktuellen Preiserhöhungen für Verbraucher:innen zu minimieren.

Die Marktbeobachtung wird zukünftig auch den Gesundheitsbereich untersuchen. Was macht diesen Bereich aus?

Der Gesundheitsbereich zeichnet sich durch viele heterogene Angebote und Produkte aus. Zudem werden digitale Gesundheitsangebote und digitale Formen der Kommunikation zunehmend beliebter und haben durch die Pandemie großen Zulauf erfahren. Aber nicht nur im ersten Gesundheitsmarkt steckt viel Bewegung in der Digitalisierung. Auch die Privatwirtschaft, allen voran die großen Tech-Konzerne wie Amazon, Apple oder Meta/Facebook, investieren in Gesundheitsforschung und bringen ihre Angebote auf den Markt. Dabei ist die Frage der Nutzung von sensiblen Gesundheitsdaten zentral für die Verbraucher:innen. Mit unserem Projekt „Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten“ werden wir daran anschließen und das Themenfeld eingehend untersuchen. Auch weitere Themen mit Digitalbezug, die für Verbraucher:innen relevant sind, werden wir bearbeiten.

GESUNDHEIT UND PFLEGE

Die gesundheitliche und pflegerische Versorgung sollte sich stets am Bedarf der Patient:innen orientieren. Ob bei der Ausgestaltung der Unabhängigen Patientenberatung, bei der Digitalisierung oder der Reform der Pflege. Wichtig ist es dabei, auch die Rechte der Verbraucher:innen zu stärken, ihnen Transparenz und Beratung zu ermöglichen und eine gerechte Finanzierung im Blick zu behalten.



„Die neue Unabhängige Patientenberatung (UPD) muss frei sein von Interessen der Politik, der Industrie, der Leistungserbringer und der Krankenkassen und darf einzig den Anliegen der Patient:innen verpflichtet sein.“

Thomas Moormann

Leiter Team Gesundheit und Pflege

 @Thomas_Moormann

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

-  **Weichen für Neustart der Unabhängigen Patientenberatung gestellt**
-  **Einstieg des Bundes in eine Steuermitfinanzierung der Pflege**
-  **In den Koalitionsvertrag wurde aufgenommen, dass die häusliche Betreuung rechtssicher ausgestaltet werden soll.**

Neustart für die UPD

Die Weichen für eine an den Bedürfnissen und Bedarfen der Patient:innen orientierte Unabhängige Patientenberatung (UPD) wurden gestellt. Im Koalitionsvertrag haben sich die Regierungsparteien darauf geeinigt, die UPD in eine dauerhafte, staatsferne und unabhängige Struktur unter Beteiligung der maßgeblichen Patientenorganisationen zu überführen. Jetzt kommt es auf die konkrete Ausgestaltung an. Wesentlich dafür sind: die zivilgesellschaftliche Trägerschaft

durch Verbraucher- und Patientenorganisationen, regional verankerte Beratungsstellen und die Finanzierung aus Steuermitteln.

Reformmaßnahmen in der Pflege und ihre Wirkung

Angesichts der finanziellen Überforderung vieler Pflegebedürftiger müssen seriös finanzierte, substanzielle Maßnahmen zur Entlastung der Betroffenen eingeführt werden. Der vzbv fordert seit Langem eine grundlegende Pflegereform. Die alte Bundesregierung hat im Sommer unter anderem einen Steuerzuschuss zur Sozialen Pflegeversicherung (SPV) von 1 Milliarde Euro jährlich eingeführt. Ebenfalls neu ist ein prozentualer Zuschuss zu den Pflegekosten in der vollstationären Pflege. Darüber hinaus muss es weitere Reformen geben, auch angesichts der steigenden Zahl der Pflegebedürftigen – von heute 4,5 Millionen bis Ende 2030 auf 6 Millionen. Unter anderem muss die im Koalitionsvertrag angekündigte Prüfung der weiteren Senkung von Eigenanteilen zügig erfolgen.

Digitalisierung in Pflege und Gesundheit

Die neue Regierung möchte eine regelmäßig fortzuschreibende Digitalisierungsstrategie erarbeiten, die besonderen Fokus auf die Lösung von Versorgungsproblemen und die Perspektive der Nutzer:innen legt. Das ist dringend erforderlich angesichts der vielfältigen technischen Probleme bei gegenwärtigen Digitalprojekten.

! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Gesundheitliche und pflegerische Versorgung bedarfsorientiert weiterentwickeln sowie niedrigschwelligen Zugang sicherstellen
2. Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung ohne Mehrbelastung der Verbraucher:innen
3. Mehr Transparenz für Verbraucher:innen in der Pflege und bei der Krankenkassenwahl
4. Stärkung der Patientenrechte

Regionale Beratungsstellen im Sinne der Verbraucher:innen

Stellen Sie sich bitte vor, Sie benötigen eine Beratung zu Problemen im Gesundheitswesen. Worauf legen Sie bei der Beratung Wert?

Personen legen bei einer Beratung Wert auf eine persönliche Ansprechperson, die sich mit dem Gesundheitssystem vor Ort auskennt:



Quelle: telefonische Befragung auf Basis einer Dual-Frame-Stichprobe von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: bundesweit 1.001 Befragte | Erhebungszeitraum: 22.11.–03.12.2021

+++ Neustart der Unabhängigen Patientenberatung als Stiftung der Zivilgesellschaft +++ Pflege-reform 2021: einmal Rolle rückwärts +++ Pflegepaket lässt Pflegebedürftige im Regen stehen +++ Leichter Zugang zu langfristigen Therapien +++ zehn Jahre Bündnis für Gute Pflege +++

MITWIRKUNG IN DER PFLEGE UND PATIENTENVERTRETUNG

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

BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE

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



VERBRAUCHER-BILDUNG

Junge Menschen wachsen in einer globalen, vernetzten und digitalisierten Welt der Waren, Dienstleistungen und Informationen auf. Mit einer guten Verbraucherbildung lernen sie von Anfang an, wie sie Schuldenfallen umgehen, digitale Medien souverän nutzen oder sich gesund und nachhaltig ernähren können.



» Verbraucherbildung vermittelt jungen Menschen Kompetenzen für ein informiertes und selbstständiges Handeln in Markt und Gesellschaft. Dass der Bund im Koalitionsvertrag die Stärkung der Verbraucherbildung angekündigt hat, ist ein wichtiges Signal – doch den Worten müssen nun Taten folgen. «

Dr. Vera Fricke

Leiterin Team Verbraucherbildung



@verafricke

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



Relaunch des Serviceportals [verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de)



Akquise und Start des Peer-to-Peer-Projekts „Verbraucherchecker“



Koalitionsvertrag: gestiegenen Bedarf der Verbraucherbildung realisieren

Bundesländer und Schulen sind engagiert, haben Ideen und erste Strukturen etabliert. Das länderübergreifende Bild ist jedoch zu uneinheitlich, zu unstrukturiert und unzureichend. Es ist an der Zeit, dass Bund und Länder zusammenarbeiten, um Verbraucherbildung in Deutschland den entscheidenden Schub zu geben und bundesweit in allen Schulformen zu etablieren. Dazu gehört, dass alle Länder Verbraucherbildung als eigenen, prüfungsrelevanten Bestandteil verankern. Darüber hinaus müssen Lehrer:innen gut geschult und qualitativ hochwertige Unterrichtsmaterialien zur Verfügung gestellt werden.

Die neue Bundesregierung hat im Koalitionsvertrag den gestiegenen Bedarf an Verbraucherbildung benannt und sich auf eine engere, zielgenauere und verbindliche Kooperation aller Ebenen im Bildungsbereich verpflichtet. Der vzbv begrüßt die Förderung bundesweiter Verbraucherbildung. Bereits bestehende bundesweite Angebote wie die Verbraucherschulen müssen dafür in dauerhafte Strukturen integriert werden. Ergänzend müssen bundesweite Bildungsangebote erprobt werden – wie die Zukunftsplattform Verbraucherbildung unter dem Dach des vzbv. Über sie werden Angebote gebündelt und bereitgestellt, um künftige Generationen zu befähigen, souveräne Konsumententscheidungen unter Berücksichtigung der Folgen für sich, Gesellschaft und Umwelt zu treffen – ein Grundstein für gesellschaftliche Teilhabe.

Verbraucherbildung bundesweit stärken

Das Erlernen von Alltagskompetenzen ist nicht allein Familiensache. Es ist auch die Aufgabe der Schule, Schüler:innen zu befähigen, verantwortungsbewusste Konsumententscheidungen treffen zu können, und sie angemessen auf die Zukunft vorzubereiten. Bislang setzen die Länder Verbraucherbildung sehr unterschiedlich um. Sie ist nicht systematisch in allen Schulformen und Klassenstufen verankert – trotz eines entsprechenden Beschlusses der Kultusministerkonferenz. Einzelne

Relaunch vrbraucherbildung.de

Mit dem Portal www.verbraucherbildung.de bietet der vzbv eine zentrale Anlaufstelle für alle Themenbereiche der Verbraucherbildung. Zu Beginn des Jahres 2021 wurde die Website komplett überarbeitet und umfasst nun neben aktuellen Artikeln und grundlegendem Wissen speziell für unterschiedliche Zielgruppen aufbereitete Informationen: für Lehrer:innen, für Bildungsinstitutionen wie Schulen oder Schulverwaltungen und für die Bildungspolitik. Das Portal bietet im Materialkompass frei zugängliche Unterrichtsmaterialien, die durch Expert:innen geprüft wurden. Auf einer interaktiven Landkarte können Ansprechpersonen im gesamten Bundesgebiet leicht gefunden werden. Außerdem werden im Netzwerk Verbraucherschule prämierte

Schulen aus ganz Deutschland und ihre Aktivitäten in übersichtlicher Form vorgestellt.

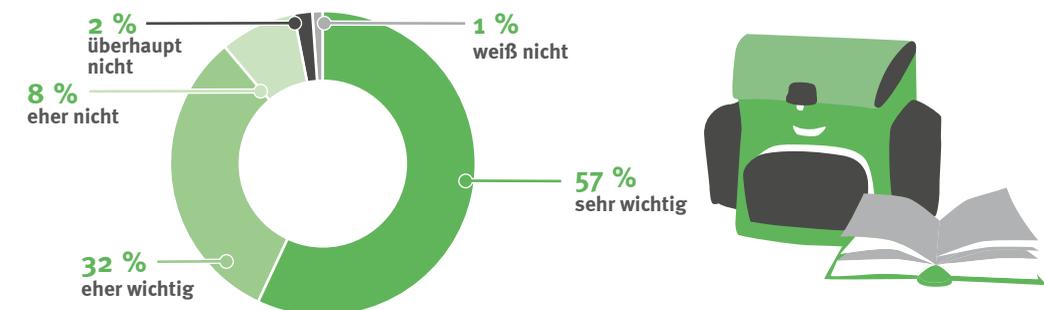


DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Fachliche Bewertung von Unterrichtsmaterialien für den Materialkompass
2. Inhaltliche Weiterentwicklung des Materialkompasses
3. Verbraucherschule: Engagement von Schulen dauerhaft würdigen
4. Bundesweite Stärkung der Verbraucherbildung
5. Ansprache der Zielgruppe Jugendliche mit neuem Projekt

Themen nach der Bundestagswahl 2021

Nahezu alle Befragten (89 Prozent) halten es für wichtig, dass das Thema Verbraucherbildung von der Bundesregierung gestärkt wird. Des Weiteren sollen Kinder und Jugendliche für den Konsumalltag fit gemacht werden.



Quelle: https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-10/21_10_12_Verbraucherreport-Ergebnisse_Summary_FINAL_o.pdf
Basis: 1.500 Befragte

+++ vzbv richtet Schulportal www.verbraucherbildung.de neu aus – zentrale Anlaufstelle für Schulen, Lehrende und Bildungspolitik zur Verbraucherbildung +++ Diese Schulen machen starke Verbraucher:innen – vzbv zeichnet 39 Verbraucherschulen aus 13 Bundesländern aus +++ Gleiche Chancen für alle Kinder: Warum Verbraucherbildung mehr Engagement braucht +++ Verbraucherbildung: vzbv unterstützt Lehrkräfte – politischer Handlungsbedarf, um Verbraucherbildung bundesweit zu stärken +++

PROJEKT: STARKE VERBRAUCHER:INNEN VON ANFANG AN

Das Projekt „Verbraucherschule“ unterstützt seit 2013 Schulen beim Kompetenzaufbau in der Verbraucherbildung. Es fördert Schulen in einem Netzwerk ganz praktisch und macht Engagement mit der Auszeichnung Verbraucherschule sichtbar.

Das Netzwerk Verbraucherschule

Ende 2021 umfasste das Netzwerk Verbraucherschule mehr als 330 Schulen aus ganz Deutschland. Lehrkräfte im Netzwerk profitierten im Laufe des Jahres unter anderem von zehn kostenfreien Online-Fortbildungen zur Verbraucherbildung – von klimafreundlicher Ernährung über Fake News bis hin zu „Versicherung leicht gemacht“.

Die Auszeichnung Verbraucherschule

Im März 2021 würdigte der vzbv zum vierten Mal Verbraucherschulen für ihr besonderes Engagement. Die Auszeichnung ging an 39 Verbraucherschulen aus 13 Bundesländern, die trotz der Corona-Krise inspirierende Aktivitäten und Unterrichtseinheiten zur Verbraucherbildung umgesetzt hatten. Das Projekt „Verbraucherschule“ wird gefördert durch das Umweltbundesamt und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz auf Beschluss des Deutschen Bundestages sowie durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz.

@ www.verbraucherschule.de

**PROJEKT „VERBRAUCHERCHECKER“****Verbraucherbildung Peer to Peer**

Junge Menschen sollen als kritische und selbstbestimmte Verbraucher:innen handeln. Dazu müssen sie sich unabhängig und auf Augenhöhe zu den für sie relevanten Themen informieren und weiterbilden können – auch außerhalb der Schule. Dafür startete am 01. Juli 2021 das neue Peer-to-Peer-Projekt „Verbraucherchecker“, dessen Kern das Lernen von und mit Gleichaltrigen ist. Der vzbv spricht damit erstmals junge Menschen im Alter von 15 bis 20 Jahren direkt an, um sie als wichtige Vermittler:innen von Verbraucherschutz zu aktivieren. Im Rahmen verschiedener Fortbildungen werden bundesweit interessierte Jugendliche zu den für sie relevanten Verbraucherschutzthemen und -fragen ausgebildet. Diese Jugendlichen werden dann

selbst aktiv, indem sie ihr erlerntes Wissen über ihre persönlichen Kanäle oder selbst entwickelte Aktionen an ihre Freund:innen, Mitschüler:innen oder Familien weitergeben, um gemeinsam mit ihnen Lösungen zu Verbraucherfragen zu entwickeln. Das Projekt läuft bis zum 31. Dezember 2021 und wird gefördert durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz auf Beschluss des Deutschen Bundestages.

@ www.verbraucherchecker.de

**VERBRAUCHERBILDUNG NACHHALTIG STÄRKEN**

„Das eigene Konsumverhalten hinterfragen, die richtigen Informationen finden und verstehen, nachhaltig handeln – mit unseren Förderprojekten möchten wir Alltagskompetenzen bei Kindern und Jugendlichen stärken und die Verbraucherbildung in Deutschland voranbringen.“

Julia Marg

Geschäftsführerin der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

@Stiftung_DSV

In einer immer komplexer werdenden Konsumwelt ist Verbraucherbildung unabdingbar – für jedes Individuum, für die Gesellschaft und für die Umwelt, die es zu erhalten gilt. Sie befähigt Verbraucher:innen, selbstbestimmte, verantwortungsvolle und nachhaltige Alltags- und Konsumententscheidungen zu treffen. Die DSV hat sich der Stärkung von Verbraucherbildung verschrieben und sie zu ihrem Schwerpunkt erklärt. Mit eigenen und Förderprojekten schafft sie bundesweite Leuchttürme zur Stärkung der Konsumkompetenz junger Menschen.

Meine Finanzen, mein Leben im Griff

Der Monatsbeitrag für den Sportverein oder die „Kleinigkeit nebenbei“: Unsere bunte Konsumwelt ist mit Verlockungen und Fallstricken gespickt. Hier den Überblick zu behalten, ist für junge Menschen eine Herausforderung. Gemeinsam mit Schüler:innen entwickelten die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Saarland einen Prototyp für ein digitales Finanzbildungstool, das den Umgang mit dem ersten eigenen Geld übt. Ziel ist es, Finanzkompetenzen bereits früh zu stärken, um Überschuldung vorzubeugen.

Geförderte Projekte im Jahr 2021**Auszeichnung und Netzwerk Verbraucherschule**

Nachhaltige Produkte herstellen oder die eigene Schülerfirma gründen: Immer mehr Schulen integrieren Verbraucherthemen im Schulalltag. 2021 verlieh der vzbv zum vierten Mal die Auszeichnung Verbraucherschule an besonders aktive Schulen. Insgesamt wurden 39 Schulen ausgezeichnet, die trotz erschwelter Pandemie-Bedingungen Verbraucherbildung kreativ im Unterricht umgesetzt haben. Das Netzwerk Verbraucherschule fördert das Engagement und unterstützt Lehrkräfte mit Online-Fortbildungen. Das Angebot wird gut angenommen und das Netzwerk erlebte auch 2021 großen Zuwachs. Die Auszeichnung Verbraucherschule startete in die fünfte Runde.

Budget+plus

Die DSV machte aus dem Prototyp die Lern-App Budget+plus. Anbieterunabhängig und datenschutzkonform verbindet sie das Budgettagebuch mit Wissen rund um das Thema Finanzen. So gelangt Finanzkompetenz in Klassen- und Kinderzimmer.

@ www.verbraucherstiftung.de/budgetplus



„IN EINER ZEIT DER KRISEN BRAUCHEN VERBRAUCHER- SCHÜTZER:INNEN EINE STARKE STIMME.“

Interview mit **Teresa Nauber**

Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation



@Teta_Na

„Ohne starke Verbraucher keine starke Wirtschaft“ – so lautete der Claim der Bundestagswahlkampagne des vzbv. Was hat die Kampagne ausgemacht?

Das Jahr der Bundestagswahl ist immer besonders wichtig für den vzbv, denn mit der Wahl der Regierung werden die Weichen für die nächsten Jahre gestellt. Mit der Kampagne wollten wir erstens klarmachen: Verbraucherschutz ist wichtig! Und zweitens ganz konkret zeigen, wie der Alltag der Menschen leichter und besser werden kann. 86 Prozent der Verbraucher:innen sehen die Politik in der Verantwortung, ihre Interessen zu schützen. Aber nur 24 Prozent vertrauen der Politik beim Verbraucherschutz, das hat unser Verbraucherreport 2021 gezeigt. Da ist also noch viel Luft nach oben. Uns ist wichtig, dass die Interessen der Verbraucher:innen gegenüber denen von Unternehmen nicht ins Hintertreffen geraten. Im Gegenteil: Politik muss die Menschen in den Mittelpunkt stellen. Davon profitieren am Ende alle. Das ist es, was unser Claim ausdrückt: Starke Verbraucherrechte machen auch die Wirtschaft stark – jedenfalls die Unternehmen, die sich verantwortlich verhalten.

War die Kampagne erfolgreich und welche Herausforderungen gab es?

Es ging dem vzbv wie anderen auch: Als die Vorbereitungen für die Kampagne im Jahr 2020 begannen, kam die Corona-Pandemie und hat alles auf den Kopf gestellt – das Leben der Menschen, die Arbeit, die politischen Rahmenbedingungen. Zudem war die Lage

bis zur Wahl im September 2021 sehr dynamisch. Die Parteien haben viel später als üblich ihre Wahlprogramme und Spitzenkandidat:innen präsentiert. Das macht es natürlich nicht gerade einfacher, auf verbraucherpolitische Inhalte aufmerksam zu machen. Trotzdem ist es gelungen, Verbraucherpolitik auf die politische Agenda zu setzen. Im Koalitionsvertrag der Ampelregierung finden sich fast 100 verbraucherpolitische Vorhaben. Das verbuchen wir als Erfolg. Aber letztlich zählt, was davon umgesetzt wird und ob Verbraucher:innen wirklich profitieren. Das werden wir aufmerksam beobachten und weiter für die Interessen der Verbraucher:innen streiten.

Frau Nauber, Sie leiten den Bereich Kommunikation des vzbv seit November 2021. Welche Vision haben Sie für die Kommunikation des Verbandes?

Der vzbv vertritt die Interessen aller Verbraucher:innen. So gesehen sind wir sicherlich der größte Interessenverband in Deutschland. Das macht diese Aufgabe unglaublich spannend, aber auch herausfordernd. Mit der Klimakrise, einem Angriffskrieg in Europa und der Pandemie sehen wir uns gleich drei Krisen gegenüber, die den Alltag von Verbraucher:innen ganz wesentlich beeinflussen. In so einer Zeit brauchen die Verbraucherschützer:innen eine starke Stimme. Gemeinsam mit meinen Teams will ich dafür sorgen, dass diese Stimme gehört wird. Dafür brauchen wir natürlich überzeugende Argumente, aber auch kreative Ideen sowie klare und verständliche Botschaften.

RECHTSDURCH- SETZUNG

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





» **Auch 2021 haben uns verbraucherrechtliche Herausforderungen der Pandemie beschäftigt. Die Energiepreiskrise zeichnete sich Ende des Jahres schon ab. Hier haben wir abgemahnt und geklagt.** «

Heiko Dünkel

Leiter Team Rechtsdurchsetzung



@heiko_duenkel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Der BGH kippt von den meisten Banken und Sparkassen verwendete Vertragsanpassungsklausel der Postbank und löst damit ein Erdbeben in der Branche aus.

Der EuGH setzt ein Zeichen für Netzneutralität mit einem Urteil gegen den Vodafone-Pass. Zero-Rating-Produkte haben nichts mit einem freien Internet für alle Verbraucher:innen zu tun.

Der EuGH schiebt in einem Verfahren gegen Dr. Oetker Kalorienschönrechnerei mit unrealistischen Portionsgrößen auf Lebensmittelverpackungen einen Riegel vor.

Energiepreiskrise: Kündigung von Gas- und Stromdiscountern

Die massiven Steigerungen von Strom- und Gaspreisen

bedrohen viele Verbraucher:innen existenziell. Besonders hart trifft es viele Kund:innen, die seit Beginn der Energiepreiskrise durch unterschiedliche Ursachen Strom oder Gas von Grundversorgern beziehen müssen. Grundversorger beliefern diejenigen, die keinen anderen Strom- oder Gasanbieter gewählt haben oder von ihrem bisherigen Energieversorger nicht mehr beliefert werden. Der vzbv geht gegen Fälle vor, in denen Neukund:innen eines Grundversorgers deutlich mehr als Bestandskund:innen bezahlen müssen.

In einem anderen Fall hat der vzbv einen Anbieter abgemahnt und verklagt, der seine Energielieferungen eingestellt und kurzfristig nachträgliche Kündigungen ausgesprochen hatte. Die betroffenen Verbraucher:innen hatten, das Nachsehen und rutschten, ohne es zunächst zu wissen, in die Ersatz- und Grundversorgung, oft zu neuen, besonders teuren Extratarifen.

Zulässigkeit von Verwarentgelten

Banken dürfen für die Verwahrung von Einlagen auf Tagesgeld- und Girokonten keine Verwarentgelte berechnen. Dazu hat der vzbv 2021 zwei Urteile erstritten. Um die Zulässigkeit solcher Entgelte grundsätzlich zu klären, hat der vzbv an unterschiedlichsten Gerichtsstandorten Klagen gegen verschiedene Kreditinstitute erhoben. Die ersten Urteile zu der Thematik wurden vom Landgericht Berlin gegen die Sparda-Bank Berlin und vom Landgericht Düsseldorf gegen

die Volksbank Rhein-Lippe gefällt. Das Landgericht Berlin ging sogar so weit, die Bank dazu zu verpflichten, alle zu Unrecht kassierten Beträge zurückzuzahlen. Beide Gerichte schlossen sich der Auffassung des vzbv an, dass Verwarentgelte gegen wesentliche Grundgedanken gesetzlicher Regelungen verstoßen. So sei die Verwahrung von Einlagen auf dem Girokonto keine Sonderleistung, für die eine Bank ein gesondertes Entgelt verlangen dürfe. Schließlich könne ein Girokonto ohne das Verwahren von Geld schlicht nicht betrieben werden. Auch spiele es, jedenfalls nach Auffassung des Landgerichts Berlin, keine Rolle, ob daneben ein Kontoführungsentgelt erhoben wird oder nicht.

Für Verbraucher:innen sind das sehr gute Urteile, da hier ein klares Signal gegen den Versuch vieler Kreditinstitute gesetzt wird, die Kund:innen mit Verwarentgelten in Form von Negativzinsen zu belasten.

Pandemie-Folgen: Gutscheine und falsche Informationen zur Erstattung

Auch im zweiten Jahr der Corona-Pandemie mussten Einrichtungen zeitweise schließen und Reisen verschoben werden. Nicht alle Unternehmen verhielten sich ihren Kund:innen gegenüber korrekt und im Sinne der Verbraucher:innen. Der vzbv hat in diesem Kontext Anbieter abgemahnt und Fälle vor Gericht gebracht. Im Reise- und Flugbereich ging es dabei wie auch 2020 schon um Probleme rund um Gutscheine. Das Landgericht Berlin urteilte auf Initiative des vzbv gegen ein Fitnessstudio. Die Sportstätte hatte während des Lockdowns die Mitgliedsbeiträge weiter eingezogen. Auf der Internetseite verkündete der Anbieter, dass Mitglieder drei Auswahlmöglichkeiten für ihre Beiträge hätten: Sie könnten das Geld ihrem Studio schenken, ihren Vertrag um einen

Monat verlängern oder einen übertragbaren Gutschein für einen Monat Training erhalten. Das Recht auf Beitragserstattung verschwieg der Anbieter an dieser Stelle. Der vzbv sah darin eine Täuschung der Kund:innen bezüglich ihrer Rechte.

vzbv gegen Facebook

Einen wichtigen Etappensieg hat der vzbv im Streit mit Facebook erreicht. Der EU-Generalanwalt Richard de la Tour hielt Verbandsklagen von Verbraucherschutzverbänden wegen Datenschutzverstößen in seinen am 21. Dezember 2021 veröffentlichten Schlussanträgen für weitgehend zulässig. Der Europäische Gerichtshof hat sich dessen Auffassungen zur Auslegung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in seinem Urteil vom 28. April 2022 im Wesentlichen angeschlossen.

Der vzbv hatte Facebook Ireland (jetzt Meta Platforms Ireland) verklagt. Aus Sicht des vzbv hat das Unternehmen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten, zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs und zum Verbraucherschutz verstoßen.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Greenwashing – irreführende Werbung
2. Dark Patterns
3. Überprüfung der Umsetzung der jüngsten großen Zivil- und Wettbewerbsrechtsreformen
4. Umsetzung der neuen Datenschutzregeln für Telemediendienste (TTDSG) sowie weiterhin der DSGVO
5. Unzulässige Werbung mit Testergebnissen

+++ Urteil stärkt Endgerätefreiheit beim Internetzugang +++ Folgen des BGH-Urteils: Banken müssen Geld erstatten +++ Auch bei Online-Verträgen darf per Brief gekündigt werden +++ Irreführende Werbung für riskante Kapitalanlage in Immobilien +++ Girokonto-Vergleich von Check24 war mangelhaft +++ Reiseportal muss Flugpreise ohne Sonderrabatte angeben +++



„Im Jahr 2021 beschäftigten uns vor allem die Sparkassen. Dominierende Themen waren die fehlerhafte Zinsberechnung bei Prämien-sparverträgen sowie die zu Unrecht erhobenen Kontoentgelte.“

Ronny Jahn

Leiter Team Musterfeststellungsklagen



@ronnyjahn

DIE MUSTERKLAGEN IM ÜBERBLICK

Der vzbv hat 2021 neun Musterfeststellungsklagen erhoben. Von den deutschlandweit seit Einführung des Instrumentes erhobenen Musterfeststellungsklagen entfällt die Hälfte auf den vzbv.

Nach einem EuGH-Urteil hat sich O2 verpflichtet, unterlassene Roaming-Tarifumstellungen nachzuholen und überbezahlte Beträge zu erstatten

Das OLG Naumburg bestätigt, dass die Saalesparkasse Zinsen rechtswidrig zuungunsten der Verbraucher:innen berechnet hat.

Prämien-sparverträge

Im Dezember 2021 hat der vzbv gegen drei weitere Sparkassen Musterfeststellungsklagen wegen fehlerhafter Zinsberechnung bei Prämien-sparverträgen

erhoben. Diese Klagen wurden erforderlich, um die Verjährung der Nachzahlungsansprüche zu verhindern. Insgesamt führt der vzbv damit aktuell sechs Klagen zu dieser Thematik. Die Klagegegner sind: Saalesparkasse, Sparkasse Nürnberg, Stadtparkasse München, Kreissparkasse Stendal (neu), Sparkasse Mansfeld-Südharz (neu), Sparkasse Märkisch-Oderland (neu). Im November 2021 fand in dem Verfahren gegen die Saalesparkasse die erste mündliche Verhandlung statt. Der Senat hat in der Verhandlung zum Ausdruck gebracht, dass er dem vzbv in zentralen Punkten recht geben wird. Für eine abschließende Entscheidung ist nun noch ein Sachverständigengutachten erforderlich.

Daimler AG

Der vzbv hat am 7. Juli 2021 gegen die Daimler AG eine Musterfeststellungsklage wegen Abgasmanipulationen bei Dieselfahrzeugen eingereicht. Das Kraftfahrt-Bundesamt hatte ab Sommer 2018 für verschiedene Mercedes-Modelle verpflichtende Rückrufe angeordnet. Ähnlich wie der Volkswagen AG im Jahr 2015 wird auch Daimler die Verwendung unzulässiger Abschalteinrichtungen vorgeworfen. Dies hat zur Folge, dass die Fahrzeuge während der Typengenehmigung auf dem Prüfstand die gesetzlichen Abgasgrenzwerte einhalten, während sie im Straßenverkehr deutlich überschritten werden. Das OLG Stuttgart soll nun im Rahmen der Klage des vzbv feststellen, dass aufgrund des Einsatzes dieser Abschalteinrichtungen

die Voraussetzungen für Schadenersatzansprüche der Käufer:innen erfüllt sind.

EOS Investment GmbH

Am 12. August 2021 hat der vzbv eine Musterfeststellungsklage gegen die zur Otto-Group gehörende EOS Investment GmbH eingereicht. Das Geschäftsmodell dieses Unternehmens besteht darin, dass es Forderungen von anderen Gläubigern übernimmt und diese betreiben lässt. Hierfür wird es aber nicht selbst tätig, sondern beauftragt ein Schwesterunternehmen (die EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH (DID)). Beide Gesellschaften gehören zur selben Unternehmensgruppe und bilden wirtschaftlich eine Einheit. Wenn die EOS Investment GmbH selbst die Forderungsschreiben verschicken würde, könnte das Unternehmen nur Mahnkosten von etwa 2,50 Euro geltend machen. Stattdessen verlangt das Unternehmen aber aufgrund der Beauftragung der EOS DID die Erstattung von Inkassokosten in Höhe von mindestens 70,20 Euro oder sogar mehreren hundert Euro. Dieses Vorgehen ist nach Auffassung des vzbv rechtswidrig. Deswegen soll das Hanseatische Oberlandesgericht in Hamburg feststellen, dass die Verbraucher:innen die Inkassokosten nicht erstatten müssen.

Superfit Sportstudios

Als die Superfit Sportstudios während der Corona-Zeit geschlossen waren, hat das Unternehmen weiterhin Mitgliedsbeiträge von seinen Kund:innen verlangt. In Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin hat der vzbv deswegen am 3. November 2021 eine Musterfeststellungsklage erhoben. Mit dieser Klage will der vzbv vom Kammergericht feststellen lassen, dass Superfit keinen Anspruch auf diese Mitgliedsbeiträge hat und sie gegebenenfalls zurückzahlen muss.

+++ Prämien-sparen: Musterfeststellungsklage gegen Stadtparkasse München +++ vzbv verklagt Daimler AG +++ vzbv verklagt drei Sparkassen wegen falscher Zinsberechnung +++ Schluss machen mit Parship: vzbv erhebt Musterfeststellungsklage +++ Musterfeststellungsklage gegen Superfit Sportstudios +++

Parship.de

Am 29. November 2021 hat der vzbv eine Klage gegen die Betreiber der Online-Partnervermittlungsplattform parship.de erhoben. Mit der Klage soll geklärt werden, dass die in den AGB des Unternehmens vorgesehene Regelung einer automatischen Vertragsverlängerung um zwölf Monate unwirksam ist und dass Verbraucher:innen zudem die Verträge jederzeit fristlos kündigen können.

Unberechtigte Bankentgelte

Banken und Sparkassen haben in der Vergangenheit in ihren AGB häufig geregelt, dass sie Entgeltänderungen insbesondere für Kontoverträge ohne aktive Zustimmung ihrer Kund:innen vornehmen können. Nachdem der BGH derartige Klauseln am 27. April 2021 aufgrund einer Klage des vzbv für unwirksam erklärt hat, haben viele Verbraucher:innen die rechtswidrig erhöhten Entgelte zurückgefordert. Unter anderem die Berliner Sparkasse und die Sparkasse KölnBonn haben diese Forderungen zurückgewiesen. Mit den vom vzbv am 9. Dezember 2021 erhobenen Klagen will der vzbv feststellen lassen, dass die beiden Sparkassen die Entgelte erstatten müssen.

DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Klage gegen ein Fitnessstudio wegen zu Unrecht einbehaltener Mitgliedsbeiträge während des Lockdowns
2. Klagen zu Bankgebühren und zu Prämien-sparverträgen
3. Klage gegen Inkassokosten
4. Klage wegen Kündigungsrechten bei Online-Partnervermittlung
5. Klage gegen Daimler zu Abgasmanipulationen

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 Beratungskräfte an. Der vzbv trägt mit dem Qualifizierungsangebot zu einer bundesweit einheitlichen Beratungsqualität bei. Diese Stärkung der Verbraucherberatung und -information gehört zu den Kernaufgaben des Verbraucherschutzes. Denn für den vzbv steht fest: Gut informierte und aufgeklärte Verbraucher:innen lassen sich nicht so leicht täuschen.

Zielgerichtete Fortbildung analog und digital

Der vzbv konnte im vergangenen Jahr insgesamt 44 Präsenzseminare und 47 Online-Veranstaltungen in neun Themenbereichen für rund 1.885 Teilnehmende umsetzen. Die Themen Markt und Recht, Finanzen und Versicherung sowie Lebensmittel und Ernährung lösten dabei die höchste Nachfrage aus. Das Angebot umfasste Corona-konforme Präsenzseminare, Online-

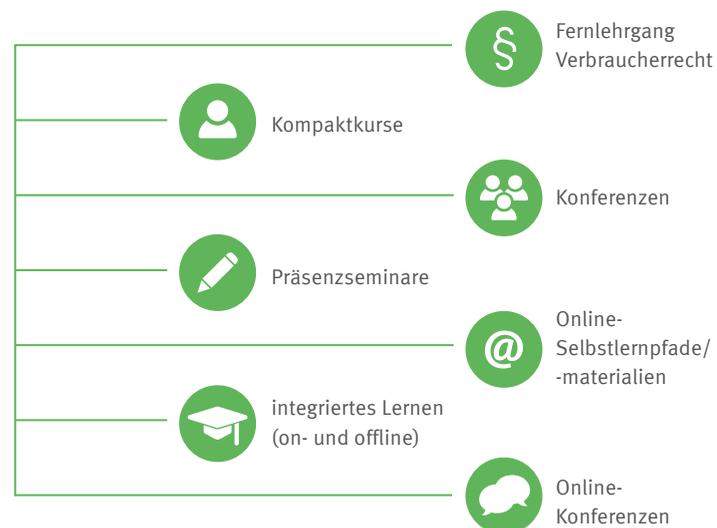
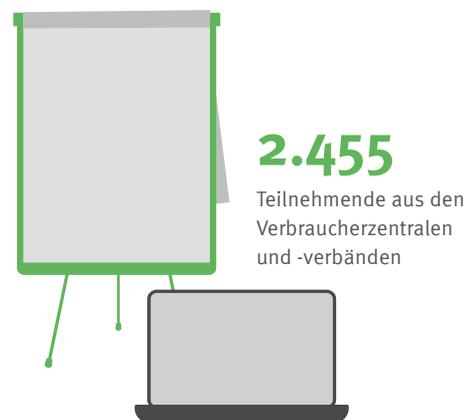
Konferenzen, themenbezogene Kompaktkurse, den bewährten Fernlehrgang Verbraucherrecht sowie ein breit gefächertes Online-Selbstlernangebot.

Zusätzlich zu diesen Angeboten wurden im Rahmen des BGB-Updates 2021 zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie ca. 570 Teilnehmende in 24 Online-Modulen auf den aktuellen Stand gebracht. Damit gab der vzbv den Verbraucherzentralen Hilfestellung zu den komplexen rechtlichen Änderungen.

Gezielter Austausch durch Mailing-Listen

Einen tagesaktuellen Informationsaustausch ermöglichen auch 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 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



Quelle: vzbv

RECHENSCHAFTSBERICHT



GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2021

EINNAHMEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	22.402.505,06
<i>davon</i>	
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	350.233,21
Vermischte Einnahmen	72.453,42
Zuwendungen des BMJV	21.937.468,43
Erstattung von Verwaltungsausgaben	18.000,00
Mitgliedsbeiträge	24.350,00
Projektförderung	26.766.671,98
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	49.169.177,04

AUSGABEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	22.402.505,06
<i>davon</i>	
Personalausgaben	11.472.925,60
Geschäftsbedarf	628.832,94
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	620.089,07
Mieten und Pachten	997.807,77
Aus- und Fortbildung	153.340,31
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	1.121.616,04
Prozesskosten für Verbands- und Musterfeststellungsklagen	655.162,31
Reisekosten	17.108,62
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.370.279,94
Mitgliedsbeiträge	225.995,25
Sonstige Verwaltungsausgaben	143.716,62
Dienstleistungen Informationstechnik	377.687,77
Marktbeobachtung	4.219.096,52
Investitionen	398.846,30
Projektförderung	26.766.671,98
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	49.169.177,04

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben nutzte der vzbv im Jahr 2021 vom BMJV bereitgestellte institutionelle Zuwendungsmittel in Höhe von 21.937.468,43 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 465.036,63 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 22.402.505,06 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 Rechtsdurch-

setzung sowie für Studien und Gutachten getätigt.

Die Einnahmen in Höhe von 350.233,21 Euro aus Vertragsstrafen und Prozesskostenerstattungen dienten ausschließlich der Deckung von Mehrausgaben bei Prozesskosten für Klagen nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und Musterfeststellungsklagen.

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 26.766.671,98 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

ÜBERSICHT ÜBER DIE PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2021	in Euro
Energieprojekte (BMWi)	21.512.243,29
Verbraucher stärken im Quartier (BMI/BMJV)	2.927.419,86
Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln (BMEL)	914.562,11
Energieeffizienter Personenverkehr (ECF)	89.544,67
Zertifizierung nachhaltiger textiler Lieferketten (GIZ)	145.503,36
Was kostet es wirklich? Klimaschutz (BMJV)	3.636,88
Verbraucherchecker (BMJV)	115.517,53
Verbraucherschutz – digitale Gesundheitsangebote (BMJV)	7.271,74
Verbraucherschule (DSV/UBA)	172.101,36
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den VZen, z. B. Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online	878.871,18
Gesamtausgaben Projekte	26.766.671,98

MITGLIEDER

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

Verbände

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI) (bis zum 22.04.2022)
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e. V. (ADFC)
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)
- Bauherren-Schutzbund e. V. (BSB)
- Bund der Energieverbraucher e. V. (BDE)
- Bund der Versicherten e. V. (BdV)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO)
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.
- Deutscher Bahnkunden-Verband e. V. (DBV)
- Deutscher Caritasverband e. V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e. V. (DEF) – Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH)
- Deutscher Familienverband e. V. (DFV)
- Deutscher Frauenring e. V. (DFR)
- Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)
- Deutscher Mieterbund e. V. (DMB)
- 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. (seit 1. Januar 2022)
- 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. (TI-D)
- Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e. V.

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

MITGLIEDSCHAFTEN UND GREMIEN

MITGLIEDSCHAFTEN

International

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

BUND e. V.

- Projekt KLIK green

Bundesverband Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschlands

Bundesverband Klimaschutz

Caritas Verband e. V.

- Stromspar-Check aktiv

cozonline

Deutsche Bundesstiftung Umwelt

- Projekt Mein Haus spart

Deutsche Energieagentur (dena)

- Beirat Leitstudie Klimaneutralität
- Beirat Netzstudie III

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 Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)

- Mitglied fachlicher Beirat

Deutsche Renten Information e. V.

- Beirat

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Kuratorium

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

- Beirat

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

- Kuratorium
- Präsidium

Deutsches Institut für Normung (DIN)

- DIN-Verbraucherrat Lebensmittelsicherheit
- Verbraucherrat – Ständiger Ausschuss des Präsidiums

Effizienzwende

- Bündnis #effizienzwende

Energie- und Klimaschutzagenturen (diverse, in allen Bundesländern, auf Landes- und Regionalebene)**Expertenbeirat DRM Datenraum Mobilität**

- Expertenbeirat

Gebäudeallianz**germatik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)**

- Beirat

Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ)

- Trägerkreis

Innovation City Management GmbH**Internationale Grüne Woche (IGW)**

- Fachbeirat

Klimabündnis der europäischen Städte mit indigenen Völkern der Regenwälder**KlimaDiskurs.NRW e. V. – Berliner Netzwerk****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)

- Begleitgremium Richtlinie Qualitätssicherung der Qualitätsprüfungen
- Begleitgremium zur Evaluation der Pflegeberatung nach § 7a Abs. 9 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 Privater Bauherren****Verband Wohneigentum e. V.**

- Beirat

Verband Wohnen im Eigentum**VerbraucherService Bundesverband im KDFB e. V.****Versicherungsombudsmann e. V.**

- Beirat

Volkshochschulen**Weisse Liste gGmbH (Bertelsmann Stiftung)**

- Strategischer Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGfL)

- Wissenschaftlicher Beirat

World Wide Fund**Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)**

- Expertengremium Gentechnik

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

- Nationale Präventionskonferenz

Beirat „Digitaler Verbraucherschutz“ des BSI**Berliner Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz****Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)**

- Beirat Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Verbraucherbeirat
- Fachbeirat

Bundesanstalt für Immobilienaufgaben

- 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 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 Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen
- Begleitgremium Nationale Reduktions- und Innovationsstrategie (NRI)
- Verwaltungsrat des Deutschen Weinfonds (DWF)

Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen (BMF)

- Zahlungsverkehrsforum der Deutschen Bundesbank

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- EinSTEP-Entbürokratisierung EinSTEP-Entbürokratisierung der Pflege, Lenkungsgruppe
- Allianz für Gesundheitskompetenz
- Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

- CPC-Netzwerk

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMU)

- Netzwerk Ressourceneffizienz (NeRes)
- Nationale Plattform Ressourceneffizienz (NaRes)
- Jury Umweltzeichen
- Aktionsbündnis Klimaschutz
- Runder Tisch Reduzierung Verpackungen
- Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)

- Runder Tisch Automatisiertes Fahren
- Initiative Digitale Vernetzung im öffentlichen Personenverkehr
- Beirat des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) (stellvertretender Vorsitz)
- Plattform Typgenehmigung und Marktüberwachung, AG Marktüberwachung (Sekretär)
- Beirat der Nationalen Leitstelle Ladeinfrastruktur

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)

- Roadmap Energieeffizienz
- Plattform Gebäude
- NTRI Beirat
- Projektbeirat Digitalisierung der Energiewende
- AG Gateway-Standardisierung
- Ausschuss Gatewaystandardisierung gemäß § 27 MsbG

Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLMBK)

- Präsidium
- Fachausschüsse

Deutsches Institut für Normung (DIN)

- Verbraucherrat – Ständiger Ausschuss des Präsidiums
- DIN-Verbraucherrat Lebensmittelsicherheit

Energie-Effizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes

- Netzwerkpartner

Europäische Kommission

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

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

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

Initiative D21

- Projekt Internet-Gütesiegel

Institut für medizinische und pharmazeutische Prüfungsfragen

- Patientenbeirat

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium

Kommunen und Landkreise (diverse, in allen Bundesländern)**Landeskriminalamt NRW****Landespolizei Saarland****Nationales Qualitätszentrum für Schul- und Kitaverpflegung (NQZ)**

- Expertenkreis

Österreichische Energieagentur – Austrian Energy Agency (AEA)

- SHAREs Policy Developers Arbeitsgruppe

Produktinformationsstelle Altersvorsorge

- Beirat

Qualitätsausschuss Pflege

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

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

- Beirat

Schlichtungsstelle Energie e. V.

- Vorstand
- Beirat

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

- Executive/Vorstand
- General Assembly
- Enforcement Steering Group
- Brexit Task Force
- Weitere Arbeitsgruppen

Consumers International (CI)

- Council
- Working Group Trade

Engagement Global

- Jury – Schulwettbewerb zur Entwicklungspolitik

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

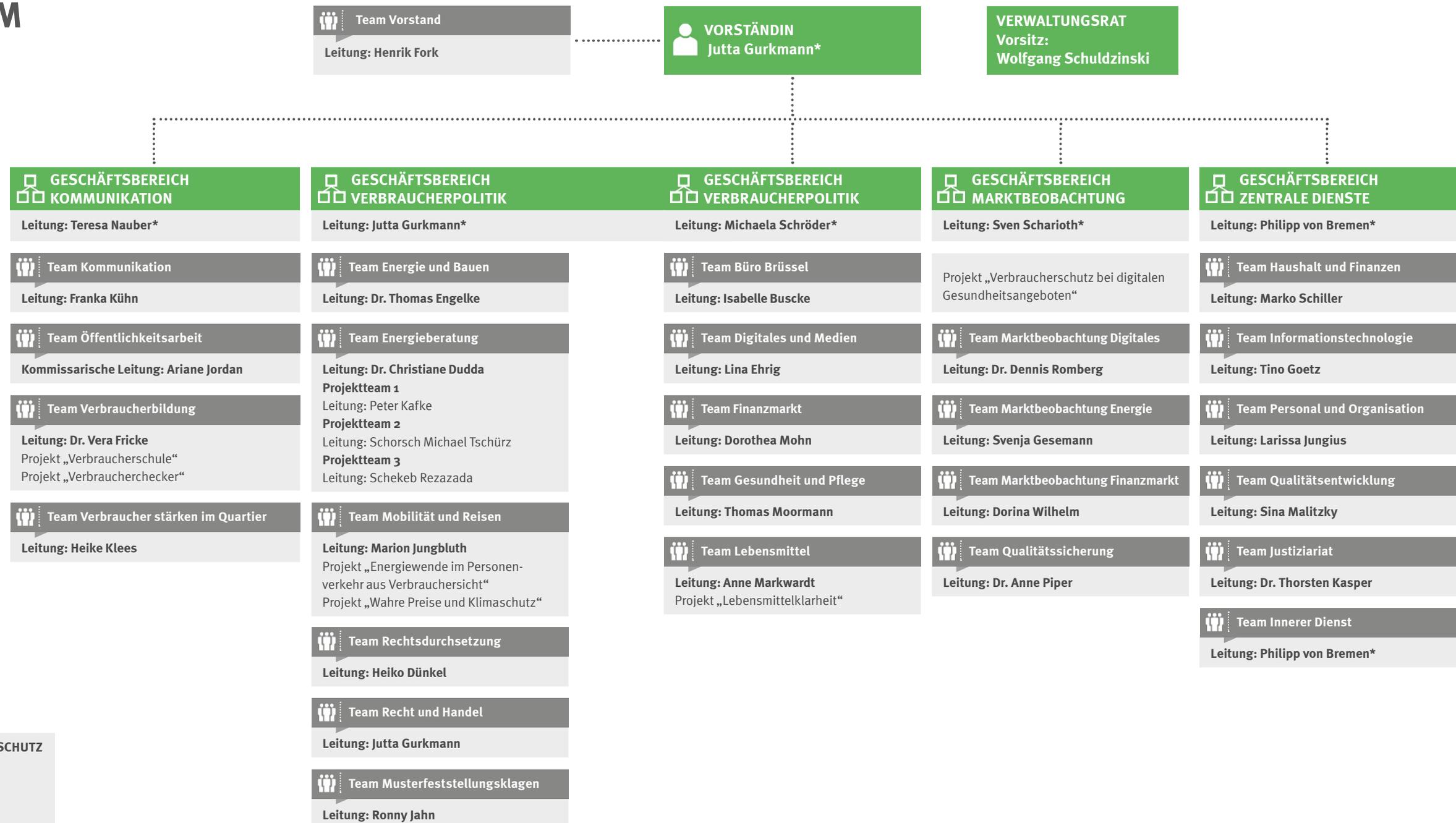
- Mitgliederversammlung

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

- Policy Committee Food
- Steering Committee
- Trade
- Digital
- Intellectual Property

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.



DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ

Wolfgang Schuldzinski
Vorstandsvorsitz

Julia Marg
Geschäftsführung

info@verbraucherstiftung.de
www.verbraucherstiftung.de

* Mitglieder der Geschäftsleitung

MEDIENSERVICE

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



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

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

Herausgeber:

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

Für den Inhalt verantwortlich:

Jutta Gurkmann, Vorstandin Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Redaktion und Text:

Kathrin Krockenberger,
 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Konzeption und Gestaltung:

bplused agenturgruppe GmbH
www.bplused.de

Illustrationen und Infografiken:

bplused agenturgruppe GmbH
www.bplused.de

Lektorat:

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

Druck:

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

Redaktionsschluss:

Mai 2022

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
 © 2022 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Bildnachweis Titel, Kapiteleinsteige und Grafiken:

Titel, Bundestag: Freepik, Urheber: macrovector
 Seite 6, 38: DMKZWO GmbH & Co. KG
 Seite 6, 45: Freepik, Urheber: Uplyak
 Seite 6, 61: Freepik, Urheber: Freepik

Fotonachweis Porträts und weitere Bilder:

Seite 4: © Verbraucherzentrale NRW
 Seite 8: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 18: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz
 Seite 22: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 25: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 27: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 28: Die Hoffotografen
 Seite 30: vzbv, Urheber: M. Bollhorst
 Seite 33: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 36: privat
 Seite 39: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 42: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 44: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 46: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 50: privat
 Seite 55: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 58: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 62: vzbv, Urheber: Annette Koroll
 Seite 64: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 66: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 80: vzbv, Urheber: Gert Baumbach



PRESSESTELLE

Service für Journalistinnen und Journalisten

Leiterin Team Kommunikation und
 Pressesprecherin: Franka Kühn

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

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

DER VZBV AUF TWITTER



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



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
 des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband