



verbraucherzentrale

Bundesverband

JAHRESBERICHT 2023

Starker Verbraucherschutz in unsicheren Zeiten

Auch das vergangene Jahr war geprägt von sich überlagernden Krisen. Verbraucher:innen haben das deutlich gemerkt: an steigenden Preisen etwa für Lebensmittel, an höheren Krankenkassenbeiträgen, aber auch an Unsicherheiten durch die Debatte zum Heizungsgesetz.

Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen steht der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eng an der Seite der Menschen und setzt sich gegenüber Politik und Wirtschaft für sie ein. Dazu gehört auch, heute die Fragen von morgen zu klären.

Themen wie Digitalisierung, Künstliche Intelligenz oder Mobilitätswende prägen den Verbraucheralltag zunehmend. Die Bundesregierung muss heute die Weichen stellen, um die Zukunft für die Verbraucher:innen fair und sicher zu gestalten.



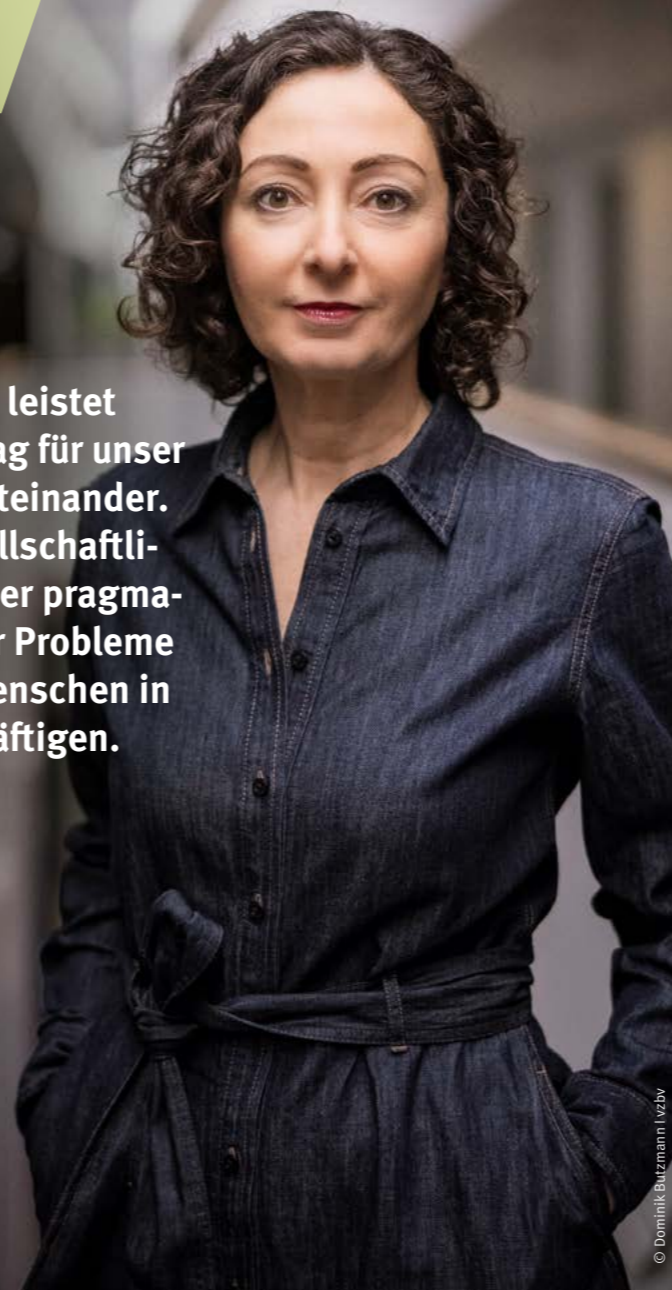
Digitaler Jahresbericht

Der Jahresbericht des vzbv erscheint erstmals vorrangig digital: Jetzt über QR-Code oder auf www.jahresbericht.vzbv.de lesen.



Verbraucherschutz leistet einen starken Beitrag für unser demokratisches Miteinander. Er überwindet gesellschaftliche Gräben, indem er pragmatische Lösungen für Probleme aufzeigt, die die Menschen in ihrem Alltag beschäftigen.

Ramona Pop
Vorständin des vzbv



© Dominik Butzmann / vzbv

Verbraucherschutz schafft Sicherheit in unsicheren Zeiten. Als Verband sind wir eng an der Seite der Menschen und vertreten aktiv die Verbraucherinteressen in Berlin und Brüssel.



© Verbraucherzentrale vzbv

Wolfgang Schuldzinski
Verwaltungsratsvorsitzender des vzbv

Der vzbv in Zahlen 2023

619.862

Anfragen und Beschwerden von Verbraucher:innen wurden bundesweit in den Verbraucherzentralen erfasst und vom vzbv ausgewertet.

233

Abmahnungen hat der vzbv gegen Anbieter eingereicht, die sich aus Sicht des vzbv nicht an geltendes Recht halten.

120

Lobbyprozesse hat der vzbv begleitet und damit den Verbraucherinteressen in Gesetzgebungsprozessen Gehör verschafft.

8

Drittmittelprojekte haben unter dem Dach des vzbv Themen vorangebracht oder zusammen mit den Verbraucherzentralen Angebote umgesetzt.

Meilensteine im Jahr 2023



© istock | Miljan Zivkovic

FEBRUAR 2023 FORTSCHRITTE BEI REGULIERUNG VON KINDERMARKETING

Weil Kinderlebensmittel oft ungesund sind, fordert der vzbv, die Werbung für solche Lebensmittel zu regulieren. Der Gesetzgeber hat die Forderung aufgegriffen. Er muss die Pläne nun beschließen.



© istock | lollo

MAI 2023 DEUTSCHLANDTICKET ERLEICHTERT VERBRAUCHER:INNEN ÖPNV-NUTZUNG

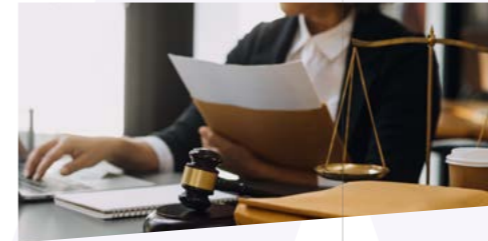
Am 1. Mai 2023 wurde das Deutschlandticket als Nachfolge des 9-Euro-Tickets eingeführt. Es erleichtert Verbraucher:innen die ÖPNV-Nutzung. Bei Verkauf und Kündigung gibt es aber Verbesserungsbedarf.



© istock | demaerre

SEPTEMBER 2023 GEBÄUDEENERGIEGESETZ SORGT FÜR MEHR PLANUNGSSICHERHEIT

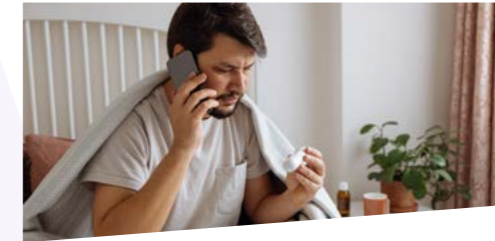
Haushalte haben durch das Gebäudeenergiegesetz mehr Planungssicherheit, wenn sie eine neue Heizung kaufen müssen. Die Finanzierung der energetischen Gebäudesanierung muss aber noch verbessert werden.



© istock | ARMMY PICCA

NOVEMBER 2023 ERSTE SAMMELKLAGE: VZBV KLAGT GEGEN VODAFONE

Seit 2023 können Verbände stellvertretend für Betroffene Sammelklage einreichen. Dadurch kommen diese leichter zu ihrem Recht. Im November hat der vzbv die erste Sammelklage gegen Vodafone eingereicht.



© istock | ozgurcankaya

DEZEMBER 2023 TELEFONISCHE KRANKSCHREIBUNG DAUERHAFT EINGEFÜHRT

Ende 2023 wurde die telefonische Krankschreibung eingeführt. Dafür hatte sich der vzbv eingesetzt. Sie erspart Verbraucher:innen unnötige Wege in die Praxis und reduziert Ansteckungen im Wartezimmer.



© istock | svetikd

MAI 2023 VZBV-KLAGE: DAZN MUSS NUTZUNGSBEDINGUNGEN IN TEILEN ANPASSEN

DAZN verwendete in seinen Nutzungsbedingungen unangemessene Formulierungen und veränderte dadurch Verträge. Nach Klage des vzbv wurde die beanstandete Preisanpassungsklausel für unwirksam erklärt.



© istock | Marin113

JUNI 2023 GASPREISE: VZBV STOPPT ÜBERHÖHTE ABSCHLÄGE

Der Energieversorger epri mo hat im Zusammenhang mit der Gaspreisbremse höhere Abschläge von seinen Kund:innen verlangt. Der vzbv stoppte das Verhalten des Anbieters mit einer einstweiligen Verfügung.



© istock | pada smith

SEPTEMBER 2023 EU VERBIETET WERBUNG MIT KLIMANEUTRALITÄT

Viele Unternehmen bewerben ihre Produkte mit grünen, oft irreführenden Werbeaussagen. Die EU geht dagegen vor und hat unter anderem ein Verbot von Werbung mit angeblicher Klimaneutralität beschlossen.



© freepik | thanyakij-12

NOVEMBER 2023 VZBV STARTET INSTAGRAM-KANAL

Im November 2023 ist der vzbv-Instagram-Kanal gestartet. Der Kanal informiert über Erfolge in der Verbraucherpolitik, der Rechtsdurchsetzung, über Themen aus den Verbraucherzentralen und vieles mehr.



© istock | Christian Horz

DEZEMBER 2023 VZBV FORDERT 139 EURO KLIMAGELD PRO PERSON

Der vzbv fordert, die Milliarden-Einnahmen der CO₂-Bepreisung vollständig an die Privathaushalte zurückzuzahlen. Aktuell müssten pro Person laut vzbv 139 Euro als Klimageld ausgezahlt werden.



© iStock / skynesher

STEIGENDE PREISE

Infolge des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine sind die Preise in vielen Lebensbereichen seit Februar 2022 mehrfach gestiegen. Auch im vergangenen Jahr haben die Preissteigerungen Verbraucher:innen belastet.



mehr erfahren

Verbraucher:innen gezielt entlasten

Besonders deutlich sind die Preissteigerungen im Supermarkt oder bei der Heiz- und Stromrechnung. Im Energiebereich konnte durch die Preisbremsen Schlimmeres verhindert werden. Worauf die Preissteigerungen beruhen, ist nicht immer klar. Der vzbv fordert, dass das Bundeskartellamt die Preise beobachtet und die Bundesregierung ungerechtfertigten Preissteigerungen einen Riegel vorschiebt.

Klimageld auf den Weg bringen

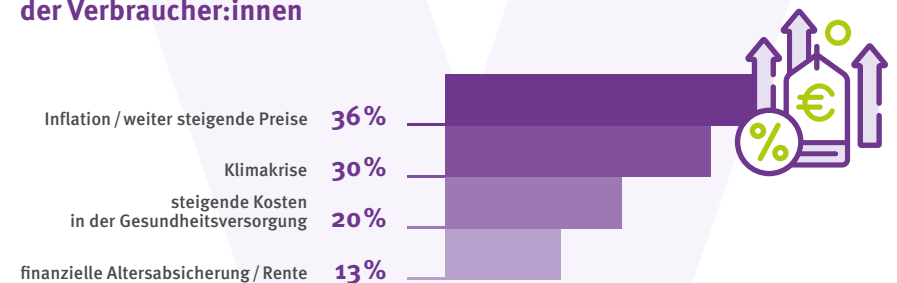
Wenn sie fossile Energien nutzen – etwa beim Heizen oder Tanken –, müssen Verbraucher:innen seit Anfang 2021 dafür eine CO₂-Abgabe zahlen. Die Einnahmen aus der CO₂-Bepreisung wurden bislang nur zu einem Teil an Verbraucher:innen zurückgegeben. Der vzbv hat berechnet, dass Verbraucher:innen mit Blick auf die Einnahmen aus der CO₂-Bepreisung von

2021 bis 2023 pro Kopf einmalig ein Klimageld von 139 Euro ausgezahlt werden müsste. Gerade mit Blick auf die steigenden Preise ist das Klimageld ein wichtiges Instrument, um die Menschen zu entlasten. Die Bundesregierung muss noch in dieser Legislaturperiode mit der Auszahlung beginnen.

Abhilfe bei steigenden Lebensmittelpreisen schaffen

Die Lebensmittelpreise stiegen 2023 weit drastischer als die Gesamtinflation. Das Bundeskartellamt sollte die Strukturen auf dem Lebensmittelmarkt gezielt untersuchen und wenn nötig Maßnahmen ergreifen, um gegen übermäßige Lebensmittelpreise vorzugehen. Verbraucher:innen sollten Preise zudem besser vergleichen können, etwa durch eine Preisvergleichsplattform.

Inflation und steigende Preise sind größte Sorge der Verbraucher:innen



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (28. November – 8. Dezember 2023) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.002 Befragte ab 18 Jahren | Frage: „Welches der folgenden Themen bereitet Ihnen derzeit als Verbraucher oder Verbraucherin die größte Sorge?“ | Hinweis: Die zu 100 fehlenden Prozent gehen auf die Antwortkategorien „w. n. / k. A.“ und „keines der genannten“ zurück.



© iStock | Violeta Stoimenova

ZUKUNFT DES BEZAHLENS

Per Smartphone, mit Karte oder bar – Verbraucher:innen können sich heute oft aussuchen, wie sie bezahlen wollen. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass diese Wahlfreiheit besteht und bestehen bleibt.



mehr erfahren

Zahlungsverkehr zukunftsfest machen

Der digitale Euro eröffnet Chancen, den Zahlungsverkehr zu verbessern. Gleichzeitig setzt die Digitalisierung das Bargeld als Zahlungsmittel unter Druck, während es für viele Menschen wichtig bleibt, bar bezahlen zu können. Der vzbv fordert, dass Verbraucher:innen im Alltag flexibel entscheiden können, wie sie bezahlen wollen – ob bar oder digital.

Bargeld bleibt als Zahlungsmittel wichtig

Bargeld bietet Verbraucher:innen Privatsphäre beim Bezahlen und ist inklusiv, weil keine technischen Voraussetzungen notwendig sind, um es zu nutzen. Außerdem ist es ein zuverlässiges Zahlungsmittel, zum Beispiel bei Stromausfällen. Wenn Verbraucher:innen Bargeld abheben oder bar zahlen wollen, funktioniert das immer häufiger nicht. Bargeld muss

angenommen werden. Das hat der Europäische Gerichtshof 2021 entschieden. Diese Pflicht muss nun genauer ausgestaltet werden.

Chancen des digitalen Euros nutzen

Wenn Verbraucher:innen mit der Karte oder digital bezahlen wollen, sind sie immer wieder davon abhängig, was die Händler ihnen vorgeben. Der von der EU geplante digitale Euro könnte für mehr Unabhängigkeit sorgen. Der vzbv fordert: Der digitale Euro muss allgemein akzeptiert, kostengünstig, sicher sowie benutzerfreundlich sein und bestmögliche Anonymität beim Bezahlen bieten. Ein digitaler Euro soll eine öffentliche Alternative zu privaten digitalen Zahlungsmitteln bieten, die von kommerziellen Anbietern aus dem nicht-europäischen Raum dominiert werden.

Keine Barzahlung möglich

Gut jede:r Vierte konnte im vergangenen halben Jahr mindestens einmal nicht bar zahlen.

„Standen Sie im vergangenen halben Jahr einmal vor der Situation (...), nicht bar bezahlen zu können, weil eine Barzahlung nicht möglich war?“

ja **27%**

w. n. / k. A.

nein **63%**



Quelle: Internetrepräsentative Onlinebefragung (13. – 20. November 2023) von eye square im Auftrag des vzbv | Basis: 1.000 Befragte ab 16 Jahren.



© istock | DekiArt

NACHHALTIGER KONSUM

Etiketten, die Nachhaltigkeit suggerieren, oder fehlende Vorschriften bei der Produktion: Wer nachhaltig einkaufen möchte, stößt oft auf Hürden oder findet sich im Label-Dschungel wieder.



mehr erfahren

Nachhaltigen Konsum ermöglichen

Bewusster, ressourcenschonender Konsum nützt Verbraucher:innen. Durch Reparaturen können sie etwa Geld sparen und belasten die Umwelt weniger. Voraussetzung dafür ist ein nachhaltiges Angebot. Außerdem braucht es klare Regeln, was als nachhaltig gekennzeichnet werden darf und wie diese Kennzeichnung umgesetzt werden muss, um für Verbraucher:innen transparent erkennbar zu sein.

Schärferes Vorgehen gegen Greenwashing

Was hinter grünen Werbeaussagen wie „CO₂-neutral“ oder „klimapositiv“ steckt, bleibt oft unklar und lässt sich kaum überprüfen. 2023 hat das Europäische Parlament hierfür schärfere Regeln beschlossen. Grüne Werbeaussagen müssen künftig direkt auf dem Produkt oder der Verpackung erläutert werden. Zudem

sollten Hersteller aus Sicht des vzbv verpflichtet werden, die Lebensdauer ihrer Produkte gut sichtbar anzugeben. Gegen Unternehmen, die mit irreführenden grünen Aussagen für ihre Produkte werben, geht der vzbv juristisch vor.

Recht auf Reparatur kommt

Wenn ein Gerät kaputtgeht, ist die Reparatur oft kompliziert und teuer. Der vzbv fordert, dass Produkte umweltfreundlich, haltbar, recyclingfähig und reparierbar designt werden. Dazu soll das Recht auf Reparatur beitragen, auf das sich die EU Anfang 2024 verständigt hat. Es verpflichtet Hersteller, ihre Produkte zu reparieren, gilt aber aktuell nur für wenige Produktgruppen. Weitere müssen zeitnah aufgenommen werden. Außerdem sollten Verbraucher:innen eine finanzielle Förderung erhalten, wenn sie ein Produkt reparieren lassen.

Grüne Werbeaussagen täuschen Verbraucher:innen

„Bitte sagen Sie uns, wie Sie die Umweltbelastung durch den dargestellten Schokoriegel einschätzen.“ (1 „sehr geringe Umweltbelastung“ bis 10 „sehr hohe Umweltbelastung“)



Quelle: Repräsentative Onlinebefragung (15. – 29. November 2022) von Zühlsdorf et al. (2023) zum Thema „Grüne Marketingclaims auf Lebensmitteln“ im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit des vzbv | Basis: Befragte ab 16 Jahren, denen die Werbeaussagen zufällig zugewiesen wurden.



© iStock | lico - Julia Amaral

SAMMELKLAGE

Immer wieder sind Dutzende, Hunderte oder auch Tausende Menschen betroffen, wenn Unternehmen geltendes Recht missachten. In solchen Fällen zieht der vzbv vor Gericht. Seit 2023 gibt es dafür die Sammelklage.



mehr erfahren

Sammelklage: Eine Klage für alle

Rechtswidrige Preiserhöhungen für Strom und Gas oder manipulierte Abgaswerte beim Auto: Immer wieder kommt es zu Massenschäden, bei denen Verbraucher:innen die Leidtragenden sind. Alleine klagt man selten – zu hoch sind die Kosten und der Aufwand eines Gerichtsverfahrens.

Sammelklage stärkt Verbraucherrechte

Seit dem 13. Oktober 2023 können Verbraucherverbände bei Massenschäden Sammelklage einreichen. Dadurch kann der vzbv vor Gericht ziehen und direkt Schadensersatz oder andere Leistungen für Verbraucher:innen einklagen. Der vzbv hat die Einführung der Sammelklage politisch eng begleitet und sich gegen Widerstände aus Politik und Wirtschaft erfolgreich für Verbesserungen eingesetzt. Der Bundestag hat schließlich in zentralen Punkten am Gesetz nachgebessert und

mit einem verlängerten Anmeldezeitraum dafür gesorgt, dass sich möglichst viele Betroffene anschließen können.

vzbv-Sammelklage gegen Vodafone

Vodafone hat 2023 seinen Kund:innen die Preise für Internet- und Festnetzanschlüsse um monatlich fünf Euro erhöht. Für fünf Euro würden vermutlich die wenigsten vor Gericht ziehen, weil das Verfahren zu aufwendig und teuer ist. Zusammengerechnet geht es bei solchen Massenschäden nicht selten um mehrere Hunderttausend bis Millionen Euro. Im November 2023 hat der vzbv Sammelklage gegen Vodafone eingereicht. Es ist die EU-weit erste Sammelklage nach Einführung der neuen Klageform. Betroffene können sich ins Klageregister eintragen, um an der Klage teilzunehmen. Sie tragen weder Kosten noch Risiken.

So funktionieren Sammelklagen



Quelle: vzbv

* auch Vergleich oder negatives Urteil möglich

ÜBER UNS

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucher:innen in Deutschland – unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen. Der vzbv setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschaft und Wirtschaft ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher:innen im Mittelpunkt stehen. Als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen und mehr als 30 weiteren verbraucherpolitischen Verbänden bündeln wir die Kräfte für starken Verbraucherschutz.

IMPRESSUM

Herausgeber:

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

Für den Inhalt verantwortlich:

Ramona Pop, Vorständin
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Redaktion und Text:

Anna-Lena Arndt
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Konzeption und Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG
www.dmkzwo.de

Korrektorat:

Veronika Roman
www.lektorat-koeln.de

Druck:

Druckerei Bender GmbH
www.druckerei-bender.de

Fotonachweis Titel:

istock | Andrey Danilovich



verbraucherzentrale.vzbv



@vzbv



@verbraucherzentrale
@social.bund.de



@vzbv

verbraucherzentrale

Bundesverband

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
© 2024 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

