



verbraucherzentrale
Bundesverband

JAHRESBERICHT 2015/2016

SEIT ÜBER 15 JAHREN DIE STIMME DER VERBRAUCHER

Jedes Jahr am 15. März findet der Weltverbraucher- tag statt. Er geht zurück auf John F. Kennedy, der an diesem Tag im Jahr 1962 mit seiner Rede zur Verbrau- cherpolitik den Grundstein für die moderne Verbrau- cherpolitik legte. Die neue Politik war ein Ergebnis der Entwicklungen in den 1950er Jahren mit ihrer unübersichtlichen Angebotsfülle. Die Ölkrisen der 1970er, die das Umweltbewusstsein ankurbelten,

gaben der Verbraucherpolitik eine neue Richtung – ebenso wie die vielen Lebensmittelskandale der 1980er. Obwohl erst im Jahr 2000 gegründet, blickt der vzbv mit seiner verbraucherpolitischen Arbeit zu- rück auf 60 Jahre Geschichte. Er ging aus einem Zu- sammenschluss des Verbraucherschutzvereins (VSV), der Stiftung Verbraucherinstitut sowie der Arbeitsge- meinschaft der Verbraucherverbände (AgV) hervor.

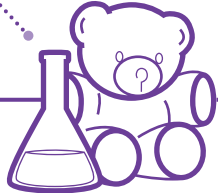
2001

Die Euro-Umstellung bringt Befürchtungen um Preis- erhöhungen mit sich. Der vzbv richtet die Telefon- hotline „Euro-Fon“ ein: für Anfragen und Beschwerden.



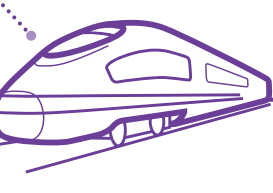
2003

Die „Kinderkampagne“ des vzbv will Kinder und Jugendliche schützen und aufklären. Skandale um Chemikalien in Spielzeugen und Sportartikeln verunsichern die Verbraucher.



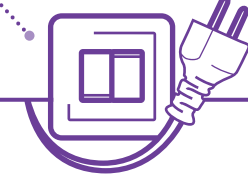
2005

Der vzbv spricht sich gegen die geplante Privatisierung der Bahn aus und für ein Schienennetz weiterhin in staatlicher Hand. Dabei ist es bis heute geblieben.



2007

Nach der prämierten Kampagne „Strom. Jetzt wechseln. Jetzt sparen.“ des vzbv wechseln zwei Millionen Kunden ihren Anbieter oder Tarif.



2000

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) wird gegründet. Parallel dazu hält die BSE-Krise alle Verbraucherschützer und -politiker in Atem.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) wird gegründet

2002

Das Jahrhundert-Hoch- wasser der Elbe verursacht immensen Schaden. Mit dem „Flut-Fon“ helfen der vzbv und die Verbraucher- zentralen Betroffenen bei existenziellen Fragen.

2004

Werbeanrufe sind weiterhin üblich, trotz Verbots. Der vzbv leitet zahlreiche Fälle wettbewerbsrechtlicher Unterlassungsverfahren gegen unerlaubte Telefon- werbung ein.

2006

Mit Gründung der unabhän- gigen Patientenberatung, unter anderem durch den vzbv, finden Patienten bun- desweit Hilfe und Beratung rund um Leistungen der Kassen und ihre Rechte.

Mehr auf Seite 93

WANDEL MITGESTALTEN



Unsere Erfolge zeigen, dass es sich lohnt, hartnäckig für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu kämpfen.

Ulrike von der Lüche, Vorsitzende des Verwaltungsrats des Verbraucherzentrale Bundesverbands

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

seit mehr als 15 Jahren ist der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) die starke Stimme der Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland. Seit der Gründung im Jahr 2000 lautet der Anspruch, gesellschaftlichen Wandel zu begleiten und zu gestalten. Der vzbv und seine Mitgliedsorganisationen setzen sich dafür ein, dass Umwälzungen wie die Energiewende, die Digitalisierung des Verbraucheralltags oder die noch immer spürbaren Auswirkungen der Finanzkrise die Verbraucher nicht zu sehr überfordern und sie nicht abgehängt werden.

Marktwächter Finanzen und Digitale Welt legen erste Ergebnisse vor

Altersvorsorgeprodukte gehen am Bedarf der Verbraucher vorbei, Online- und Vergleichsportale bringen Verbrauchern weniger Nutzen, als sie versprechen: Die Projekte „Marktwächter Finanzen und Digitale Welt“ haben mittlerweile Fahrt aufgenommen und erste Ergebnisse vorgelegt. Die enge Zusammenarbeit von vzbv und Verbraucherzentralen im Rahmen der Marktwächter ist eine große Chance für besseren Verbraucherschutz auf komplexen Märkten – in denen für Verbraucher viele Fallstricke lauern. Die ersten Ergebnisse zeigen: Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht ist mehr als nötig.

vzbv und seine Mitglieder machen sich stark für gute Pflege vor Ort

Um die Interessen der Verbraucher durchzusetzen, müssen die Kräfte im Verbraucherschutz gebündelt werden. Oft braucht es viele Stimmen, um gehört zu werden. Die enge Zusammenarbeit des vzbv mit 28 seiner Mitgliedsorganisationen im Rahmen des Verbandsthemas 2015 „Pflege vor Ort gestalten“ hat sich erneut bewährt. Mit einem gemeinsamen Forderungspapier haben die Verbände auf Lücken bei der Umsetzung des Pflegestärkungsgesetzes hingewiesen. Sie forderten, dass die Rolle der Kommunen in der Pflege gestärkt werden muss.

Verbraucherschutz für Flüchtlinge

Eine der drängendsten Herausforderungen für Politik und Gesellschaft ist die Versorgung und Integration der vielen Menschen, die vor Krieg oder Armut flüchten und in Deutschland und der EU Zuflucht suchen. Sie stellt auch den Verbraucherschutz vor neue Herausforderungen: Kaum in Deutschland angekommen, werden Flüchtlinge Opfer windiger Anbieter. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen werden immer häufiger von Flüchtlingen und ihren Begleitpersonen aufgesucht. Der vzbv und seine Mitgliedsorganisationen arbeiten daran, den Menschen möglichst schnell

und unkompliziert zu helfen. Dafür braucht es eine Kraftanstrengung von allen Beteiligten sowie die Unterstützung der Politik auf Bundes- und Landesebene.

Deutscher Verbrauchertag 2015: Teilen, haben, teilhaben

Die Digitalisierung verändert den Verbraucheralltag in vielen Bereichen. Ein Smartphone gehört schon fast zur Standardausstattung, Wohnungen, Werkzeuge oder Autos werden online geteilt und verliehen. Der Deutsche Verbrauchertag 2015 stand daher unter dem Motto „Teilen, haben, teilhaben – Verbraucher in der Sharing Economy“. Gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft sowie über 400 Gästen diskutierte der vzbv im Museum für Kommunikation in Berlin die Herausforderungen der Sharing Economy.

Der vzbv wächst, der Verbraucherschutz wird gestärkt

Der vzbv ist zwischen März 2015 und April 2016 erheblich gewachsen – Ende 2016 wird der Verband fast 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigen. Dieser Zuwachs wurde durch eine breitere institutionelle Basis sowie vor allem durch neue Projekte ermöglicht. Das Wachstum ist eine Auszeichnung für die Arbeit des vzbv in den letzten Jahren und zeigt deutlich, dass Verbraucherschutz in Deutschland einen hohen politischen Stellenwert hat.

Ich danke dem Vorstand Klaus Müller und der Geschäftsleitung sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des vzbv für ihren engagierten Einsatz für den Verbraucherschutz. Ebenso danke ich meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat, in den Verbraucherzentralen und -verbänden für ihr Vertrauen und ihre tolle Arbeit.

Im Namen des vzbv danke ich dem Deutschen Bundestag und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz für die Förderung des vzbv.

Mit dem vorliegenden Jahresbericht legt der vzbv Rechenschaft ab über seine Arbeit der letzten Monate. Unsere Erfolge zeigen, dass es sich lohnt, hartnäckig für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu kämpfen. Viele Themen und offene Forderungen, die auch weiterhin auf der Agenda stehen werden, machen aber auch deutlich: Es gibt noch viel zu tun. Setzen Sie sich gemeinsam mit uns für starke Verbraucherrechte, faire Märkte sowie unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen ein.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen Ihre

Ulrike von der Lüche



DIGITALES & MEDIEN

FINANZMARKT

ENERGIE & BAUEN

GESUNDHEIT & PFLEGE

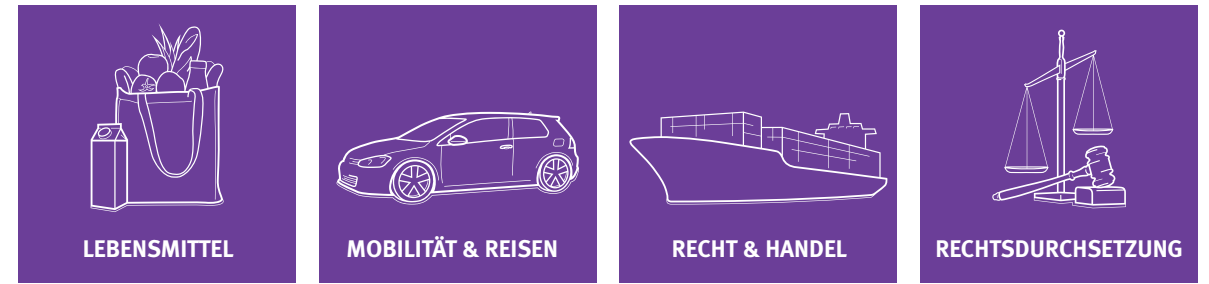
SEITE 10–21

SEITE 22–28

SEITE 30–37

SEITE 38–43

15 JAHRE VZBV	2 + 93	MARKTWÄCHTER	29
Seit über 15 Jahren die Stimme der Verbraucher		Das neue Frühwarnsystem	
GRUSSWORT	4–5	ENERGIE UND BAUEN	30–37
von Ulrike von der Lüche, Vorsitzende des Verwaltungsrats des vzbv		Effizienter Verbrauch oder effektive Überwachung?	
INTERVIEW	8–9	ENERGIEBERATUNG	37
mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv, über den Dieselskandal und neue Herausforderungen für den Verbraucherschutz		Energieeffizienz für Privathaushalte	
DIGITALES UND MEDIEN	10–21	GESUNDHEIT UND PFLEGE	38–43
Netz ohne Grenzen oder grenzenlose Beschränkung?		Gesunde Innovationen oder kränkelnde Versorgung?	
<i>Digitale Welt – Spezial</i>	12–16	LEBENSMITTEL	44–50
<i>Interview mit Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik, zum Digitalen Binnenmarkt</i>	14	Gut informiert oder nachhaltig getäuscht?	
		<i>Interview mit Ingmar Streese, Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik, über nachhaltigen Konsum</i>	51
FINANZMARKT	22–28	MOBILITÄT UND REISEN	52–57
Finanzen im Griff oder alles im Griff der Finanzwelt?		Autonome Mobilität oder ungewisse Reise in die Zukunft?	



LEBENSMITTEL

MOBILITÄT & REISEN

RECHT & HANDEL

RECHTSDURCHSETZUNG

SEITE 44–50

SEITE 52–57

SEITE 60–65

SEITE 68–75

BERICHT AUS BRÜSSEL	58–59	FORTBILDUNG FÜR BERATUNGSKRÄFTE	79
Interessenvertretung deutscher Verbraucher in der EU durch das vzbv-Büro in Brüssel		Flächendeckende Qualifizierungsangebote für Mitgliedsorganisationen	
RECHT UND HANDEL	60–65	RECHENSCHAFTSBERICHT	80–89
Internationaler Warenverkehr oder verkehrte Handelswelt?		<i>Aufbau des vzbv</i>	81–82
50 JAHRE VERBANDSKLAGERECHT	66–67	<i>Organigramm</i>	83
Kollektive Rechtsdurchsetzung: Entwicklung und Erfolge seit 1965		<i>Gremien und Mitgliedschaften</i>	84–87
RECHTSDURCHSETZUNG	68–75	<i>Gesamtübersicht zum Jahresabschluss</i>	88–89
Recht haben oder Recht bekommen?		STABSSTELLE KOMMUNIKATION	90–91
VERBRAUCHERBILDUNG	76–77	<i>Drei Thesen zur politischen Kommunikation</i>	90
Verbraucherbildung an Schulen erhält neue Schubkraft beim vzbv		IMPRESSUM	92
DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ	78	Berichtszeitraum: April 2015 bis März 2016	
Seit 2010 aktiv für Verbraucherbildung an Schulen		Für alle Artikel in diesem Jahresbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.	



HERSTELLER MÜSSEN BEI DER WAHRHEIT BLEIBEN

Interview mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv, über den Dieselskandal und neue Herausforderungen für den Verbraucherschutz

Was war im vergangenen Jahr ein großer Erfolg für Verbraucher, Herr Müller?

Zu den Erfolgen zählt in jedem Fall das Teekanne-Urteil des Bundesgerichtshofs. Demnach muss das, was die Lebensmittelverpackung verspricht, im Produkt drin sein. Daran ändert auch ein vollständiges und korrektes Zutatenverzeichnis nichts. Heißt für die Hersteller: Sie müssen klar informieren und bei der Wahrheit bleiben.

Wahrheitsgemäße Information – damit nahm es VW nicht so genau. Wie bewerten Sie den Dieselskandal?

Bei der Aufklärung des VW-Abgasbetrugs machen aus Verbrauchersicht weder das Unternehmen selbst noch die Politik eine gute Figur. Die Information ist mangelhaft, die Rückrufaktion verläuft schleppend und anders als in den USA erhalten betroffene Kunden hierzulande zumindest bislang keine Entschädigung. Das schadet dem Image von VW und, noch viel wichtiger, Umwelt und Gesundheit, da weiter Autos mit erhöhten Abgaswerten unterwegs sind.

Welche Konsequenzen ziehen Sie daraus?

Ohne realistische Test- und Prüfverfahren, mehr Kontrolle durch die Politik, unabhängige Prüfungen und auch Sanktionen geht es nicht.

Nach einem Fall wie VW: Können sich Verbraucher in ihrem Konsumalltag sicher fühlen?

Große branchenweite Skandale wie jetzt im Automobilbereich sind glücklicherweise selten. Doch die Beschwerden, die in den Verbraucherzentralen auf-

laufen, oder auch die Verfahren des vzbv zeigen, dass Unternehmen aller Branchen immer wieder Verbraucherrechte zu ihrem Vorteil aushebeln oder Verbraucher nicht ausreichend informieren. Deshalb wurden 2015 auch die Marktwächter ins Leben gerufen. Dabei nehmen der vzbv und die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt und die digitale Welt unter die Lupe, um frühzeitig Probleme zu identifizieren.

Wie fällt Ihre Bilanz nach dem ersten Jahr aus?

Wir haben vor allem das Frühwarnnetzwerk in den bundesweit 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen und wichtige Strukturen und Prozesse aufgebaut. Laufende Untersuchungen bestätigen bereits den Bedarf an neuer Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht. Beide Projekte haben Ergebnisse vorgelegt, etwa zu unpassenden Anlagevorschlägen in der Finanzberatung oder Defiziten bei Buchungs- und Vergleichsportalen im Internet. Durch den Ausbau des Internetportals www.marktwaechter.de erwarten wir uns künftig zudem online mehr Hinweise von Verbrauchern.

Vor welche Herausforderungen stellt die große Zahl der Flüchtlinge den Verbraucherschutz?

Wir hören von zahlreichen Fällen, in denen versucht wird, an den Flüchtlingen zu verdienen. Seien es überhöhte Gebühren bei Überweisungen in die Heimatländer oder unnötige Versicherungen. Der Konsumalltag in Deutschland ist für Flüchtlinge ungewohnt, für manche schlicht überfordernd. Verbraucherbildung ist deshalb ein wichtiger Baustein der Integration.

Wie setzen Sie das um?

Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen bereiten wir eine Art kleines Einmaleins für den Verbraucheralltag mit kurzen Videoclips in verschiedenen Sprachen vor. Sie sollen einfach und verständlich auf die Rechte und Pflichten als Verbraucher aufmerksam machen.

Nach vier Jahren Verhandlungen ist die Datenschutz-Grundverordnung der EU beschlossen worden. Wie zufrieden sind Sie?

Es ist ein aus unserer Sicht guter Kompromiss herausgekommen. Die Rechte der Verbraucher werden gestärkt. Positiv ist, dass künftig europaweit einheitliche und zeitgemäße Spielregeln beim Datenschutz gelten – für alle Unternehmen, die auf dem europäischen Markt sind. Wir können uns jetzt aber nicht zurücklehnen. Beim Scoring drohen deutlich unbestimmtere Regelungen, als wir sie aktuell in Deutschland kennen. Die Bundesregierung muss unser Schutzniveau retten und noch vor der Bundestagswahl aktiv werden.

Die Digitalisierung ist einer der zentralen Treiber gesellschaftlichen Wandels. Wo gibt es nach dem Großprojekt Datenschutz-Grundverordnung weiteren politischen Handlungsbedarf?

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen schreitet rasant voran. Digitale Helfer wie Fitnessarmbänder können zu einem bewussteren und gesünderen Leben beitragen, medizinische Apps Diagnostik und Therapie unterstützen. Wir brauchen aber Qualitätsstandards. Denn Messfehler, etwa bei der Herzfrequenz, können großen Schaden anrichten. Auch Datenschutz und Datensicherheit müssen gewährleistet sein.

Die Versicherungsbranche zeigt bereits großes Interesse an den Gesundheits-Apps.

Die Entwicklung von Telematiktarifen gerade in der Krankenversicherung sehen wir kritisch. Finanzielle Vergünstigungen gegen persönliche Daten – das darf nicht die Zukunft sein. Es droht die Gefahr der Entsolidarisierung und es entsteht ein Druck, persönliche Daten preiszugeben. Dagegen werden wir uns starkmachen.

VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGE

In den letzten Monaten sind viele Menschen neu nach Deutschland gekommen. Es wird damit gerechnet, dass insgesamt rund 774.000 Menschen dauerhaft als Migranten für wenigstens drei Jahre bleiben werden. Sie werden hier arbeiten, ein Bankkonto eröffnen, einkaufen, telefonieren, Versicherungen abschließen – und tun es bereits heute. Um die Menschen zu unterstützen, ist auch der Verbraucherschutz gefragt.

Abzocke in Notsituationen

Windige Anbieter versuchen, mit der Unwissenheit der Flüchtlinge Geschäfte zu machen. Mangelnde Sprachkenntnisse und fehlendes Wissen über das Rechtssystem führen dazu, dass Flüchtlinge reingelegt werden. Auch am Zahlungsverkehr der Flüchtlinge lässt sich prächtig mitverdienen, wenn für Überweisungen in die Heimat horrenden Gebühren fällig werden. In Flüchtlingsheimen werden Versicherungen und Handyverträge angeboten mit viel zu langen Laufzeiten, unpassenden Konditionen oder zu überhöhten Preisen. Flüchtlinge brauchen neben verständlichen Informationen und unbürokratischen Regelungen auch Beratungen für den Verbraucheralltag.

Für eine gute Integration ist erforderlich:

1. verständliche, mehrsprachige, vor allem digitale Verbraucherschutzinformationen
2. mehrsprachige Beratungsmöglichkeiten
3. Verbraucherschutz in Integrationskursen

Der vzbv und seine Mitgliedsorganisationen arbeiten an verschiedenen neuen Projekten und Angeboten für Flüchtlinge – damit der Start in Deutschland besser gelingt.

NETZ OHNE GRENZEN ODER GRENZENLOSE BESCHRÄNKUNGEN?

Digitale Gesellschaft leben: wenn ich einfachen und schnellen Anschluss ans Netz finde, meine Daten geschützt sind und ich digitale Inhalte einfach unkompliziert nutzen kann.

Oder als Summe meiner Daten enden: weil Profilbildung mich zum gläsernen Menschen macht und Unternehmen zu viel über mich wissen.



DIGITALES UND MEDIEN

Für das Europa der Zukunft könnte die Strategie eines Digitalen Binnenmarkts langfristige Weichen stellen. Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Welt der Verbraucher kann man kaum überschätzen – denn die Digitalisierung schreitet unaufhaltsam fort und zieht sich durch alle Lebensbereiche. Der vzbv kümmert sich um die Interessen der Verbraucher als Nutzer der digitalen Entwicklungen sowie als Käufer auf den Online-Märkten Europas.



Datenschutz, Urheberrecht, Telekommunikation – der vzbv ist die starke Stimme der Verbraucher bei der Gestaltung des digitalen Wandels.

*Lina Ehrig
Leiterin Team Digitales und Medien*

NETZ OHNE GRENZEN ODER GRENZENLOSE BESCHRÄNKUNGEN?

Digitale Gesellschaft leben: wenn ich einfachen und schnellen Anschluss ans Netz finde, meine Daten geschützt sind und ich digitale Inhalte einfach unkompliziert nutzen kann.

Oder als Summe meiner Daten enden: weil Profilbildung mich zum gläsernen Menschen macht und Unternehmen zu viel über mich wissen.



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

STARKE RECHTE FÜR VERBRAUCHER: DIE NEUE DATENSCHUTZVERORDNUNG

Nach vier Jahren Verhandlungen zur europäischen Datenschutzreform wird der Datenschutz modernisiert: Verbraucher müssen in die Datennutzung eindeutig und aktiv einwilligen – und die neuen Regelungen gelten für alle Unternehmen, die auf dem europäischen Markt tätig sind. Das stärkt die Verbraucherrechte in Europa.

ERWEITERTES VERBANDSKLAGERECHT FÜR DATENSCHUTZVERSTÖSSE

Das Verbandsklagerecht ist im digitalen Zeitalter angekommen. Verbraucherverbände dürfen gegen Datenschutzverstöße von Unternehmen vorgehen – auch außerhalb von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Datenschutzverstöße werden sich für Unternehmen nicht mehr lohnen.

WEGWEISENDES FACEBOOK-URTEIL: FREUNDE EINLADEN IST WERBUNG

Der Bundesgerichtshof (BGH) erklärte Facebooks Praxis, unverlangt Einladungs-E-Mails zu verschicken, für rechtswidrig. Damit bestätigt der BGH nach sechs Jahren Verfahren die Auffassung des vzbv: Die Daten aus dem Adressbuch-Import des Freundefinders von 2010 wurden ohne rechtmäßige Einwilligung verwendet, um Einladungs-E-Mails an Nichtnutzer zu versenden.

DIGITALE WELT – SPEZIAL

Die Digitalisierung der Gesellschaft reicht als unaufhaltsamer Veränderungsprozess in fast alle Lebensbereiche der Verbraucher hinein – mit vielen neuen Chancen, aber auch Risiken. Für Verbraucher und für die Politik bringt sie viel Bewegung auf zahlreichen Ebenen mit weitreichender Bedeutung. Die Digitalisierung bildet daher einen Schwerpunkt in der Arbeit des vzbv – auch über das Jahr 2016 hinaus.

DIGITALER BINNENMARKT – EUROPA SOLL ANSCHLUSS FINDEN

Die EU-Kommission hat sich mit dem Vorhaben, einen digitalen Binnenmarkt in der EU zu schaffen, Großes vorgenommen: Europa soll digital den Anschluss an die Volkswirtschaften der USA, Japans und Südkoreas finden. Besseren Zugang zu digitalen Waren und Dienstleistungen, bessere Rahmenbedingungen, stärkere Digitalisierung der Wirtschaft sowie verstärkten Netzausbau soll es für den gemeinsamen Wirtschaftsraum der EU-Mitgliedstaaten geben. Dafür plant die EU-Kommission eine ganze Reihe an Maßnahmen. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass bei den aktuellen EU-Plänen Verbraucherinteressen nicht zu kurz kommen.

Aus Sicht des vzbv sind drei Bereiche besonders relevant:

- **Urheberrecht:** Die Verfügbarkeit digitaler Inhalte wie Filme, Sportsendungen oder TV-Serien wird durch nationale Grenzen eingeschränkt. Obwohl für Verbraucher der Zugang zu solchen Inhalten durch das Internet grundsätzlich leichter sein sollte, sorgen urheberrechtliche Regelungen und Begrenzungen für inakzeptable Einschränkungen.
- **Online-Handel:** Der vzbv fordert, dass durch die einheitlichen Regeln im digitalen Handel bewährte Verbraucherschutzstandards nicht abgesenkt werden dürfen. Unterschiede, etwa bei der Gewährleistung für Güter, die online oder offline

gekauft werden, sind aus Verbrauchersicht nicht akzeptabel.

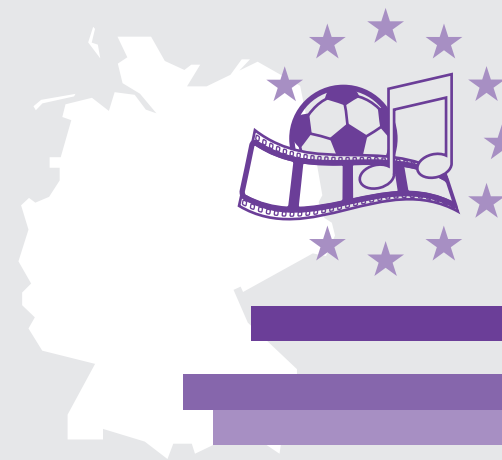
- **Rechtsdurchsetzung:** Die EU-Kommission plant eine Verbesserung beim Consumer-Protection-Cooperation-Netzwerk (CPC-Netzwerk) für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Verbraucherschutz, um Verbraucherrechte besser durchzusetzen. Der vzbv fordert, dass die Durchsetzung von Verbraucherrechten in einem einheitlichen digitalen Binnenmarkt einfacher und für Verbraucher nachvollziehbar werden muss.

URheberRECHT FÜR DAS DIGITALE ZEITALTER

Die heute geltenden Regeln für den Umgang mit urheberrechtlich geschützten Inhalten stammen aus den 1990er Jahren des letzten Jahrhunderts – als es Smartphones, Cloud-Dienste und E-Books noch nicht gab. Jetzt ist es höchste Zeit für eine Reform des Urheberrechts – mit einem rechtlich verlässlichen Rahmen, der Verbraucher nicht unnötig kriminalisiert.



Auf den Punkt gebracht! Selbst Experten für Urheberrechtsfragen sind sich nicht einig, was erlaubt ist. So wird es für Verbraucher zum Glücksspiel, urheberrechtlich geschützte Inhalte im Alltag zu nutzen. Die EU muss endlich für Klarheit sorgen.



Quelle: TNS Emnid, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Februar 2016

Verbraucher wollen Medienangebote aus dem EU-Ausland nutzen können

Fast drei Viertel der Verbraucher wollen Sportsendungen, Filme oder TV-Serien aus dem EU-Ausland auch in Deutschland abonnieren können. Die Nachfrage ist bei jungen Verbrauchern besonders hoch.

Auf einen Blick: die wichtigsten Forderungen des vzbv

Rechtliche Fallstricke beseitigen, Nutzerinteressen als schutzwürdiges Ziel im Urheberrecht verankern und die Reform des Urheberrechts als zentralen Baustein für den digitalen Binnenmarkt der EU angehen – dafür setzt sich der vzbv ein.

Zentrale Forderungen des vzbv lauten deshalb:

- **Privates „Posten“ und „Teilen“ auch für urheberrechtlich geschützte Inhalte zulassen:** als neue private Nutzungsform in sozialen Netzwerken, Video- und Fotoportalen, Blogs und Foren.
- **Keine Blockade von Online-Inhalten:** Verbraucher sollen grenzüberschreitend jederzeit auf Inhalte zugreifen können sowie von fairen Preisen und transparenten Nutzungsbedingungen für Inhalte profitieren und nicht von Ländergrenzen geblockt werden.
- **Privatkopie als vollwertiges Nutzerrecht gesetzlich verankern:** Im Gegenzug erhalten die Urheber eine pauschale Vergütung über eine Abgabe auf die Preise für Geräte und Leer-Medien.
- **Freie Verfügung für E-Books und Co:** Legal erworbene digitale Inhalte sollten auf Dauer frei und



unabhängig vom Gerät verfügbar sein – und verkauft, verliehen oder verschenkt werden können wie ein normales Buch.

Kein Durchblick bei Urheberrecht und Co – wenn Verbraucher unnötig kriminalisiert werden

Peter möchte sein Online-Video gerne mit anderen teilen. Und sein bereits gelesenes E-Book einfach an jemand anderen verkaufen. Außerdem versteht er nicht, warum er sein bereits bezahltes Musikstreaming im Urlaub auf Mallorca nicht nutzen kann.

Das Urheberrecht muss im digitalen Zeitalter ankommen – und die Rechte der Nutzer miteinbeziehen. Wenn selbst Experten sich auf keine klaren Regeln für den legalen Umgang mit digitalen Inhalten mehr einigen können, ist es höchste Zeit für eine weitreichende Reform.



DER DIGITALE BINNENMARKT MUSS VERBRAUCHERN ECHTE VORTEILE BRINGEN

Vier Fragen an Jutta Gurkmann,
Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik

Worin liegen aus Sicht des vzbv die größten Herausforderungen für einen Digitalen Binnenmarkt der EU?

Für Verbraucher ist es wichtig, dass Regelungslücken für den Digitalen Binnenmarkt der EU geschlossen werden, etwa beim Online-Handel oder beim Zugang zu digitalen Inhalten. Darüber hinaus gibt es ein Rechtsdurchsetzungsproblem. Verbraucher wissen einfach oft nicht, was sie tun sollen, wenn es Probleme gibt.

Sieht die Europäische Kommission das ähnlich?

Die Kommission hat das Rechtsdurchsetzungsproblem erkannt, das Thema steht auf ihrer Agenda. Wir erwarten im Mai 2016 einen Vorschlag zur Verbesserung des CPC-Netzwerks. In diesem Netzwerk arbeiten die Behörden aus den Mitgliedstaaten, die für die Durchsetzung der EU-Verbraucherschutzvorschriften zuständig sind, grenzüberschreitend zusammen. Die EU-Kommission ist außerdem der Überzeugung, dass die unterschiedlichen Rechtsregelungen Verbraucher davon abhalten, im digitalen Binnenmarkt einzukaufen. Sie will daher eine Vollharmonisierung, also die Rechte aller Länder auf einem Niveau für alle zementieren. Der vzbv sieht das kritisch. Es hat schon viele Anpassungen gegeben, eine Vollharmonisierung ist nicht notwendig. Denn die schließt aus, dass der eine oder andere Staat eine noch bessere Regelung für Verbraucher einführt als der Rest.

Per Geoblocking wird im Internet der Zugriff auf Online-Shops oder digitale Inhalte über Ländergrenzen hinweg gesperrt. Wie steht der vzbv dazu?

Beim Geoblocking muss man unterscheiden: erstens

die Praxis, dass ich digitale Inhalte, zum Beispiel von Streaming-Diensten, nicht ins Ausland mitnehmen kann oder digitale Inhalte aus anderen Ländern aufgrund von Urheberrechtsregelungen nicht nutzen kann. Dazu sagt der vzbv ausdrücklich: Bereits bezahlte Inhalte müssen mitgenommen werden können. Zweitens betrifft Geoblocking Online-Shops aus dem EU-Ausland. Verbraucher werden umgeleitet, ihre Kreditkarte wird nicht akzeptiert oder es heißt: Keine Lieferung nach Deutschland. Wir sind sehr gespannt, welche konkreten Vorschläge die EU-Kommission vorlegen wird. Seit Jahren verspricht sie Verbrauchern, grenzüberschreitend einkaufen zu können, ohne aufgrund ihres Wohnsitzes diskriminiert zu werden. Das klingt erst einmal gut. Wir werden genau hinschauen, welche Folgewirkungen die EU-Pläne haben werden.

Auf welche verbraucherfreundlichen Regelungen in Europa dürfen wir uns in naher Zukunft freuen? Wo hakt es noch?

Es gibt gute Vorschläge, etwa zur Beweislastumkehr im Gewährleistungsrecht für bewegliche Güter. Wenn ich im Internet eine Waschmaschine kaufe und diese innerhalb der ersten zwei Jahre kaputtgeht, soll der Hersteller nachweisen müssen, dass sie beim Kauf in Ordnung war. Bisher sind es in Deutschland nur sechs Monate. Auch beim Zugang zu digitalen Inhalten gibt es erste sinnvolle Vorschläge für eine vereinfachte Mitnahme bei kürzeren Aufenthalten im Ausland. Allerdings sollte die EU endlich die Reform des Urheberrechts richtig anpacken und den Zugang zu digitalen Inhalten aus dem EU-Ausland ermöglichen.

EU-DATENSCHUTZVERORDNUNG STÄRKT DIE RECHTE DER VERBRAUCHER

Nach fünf Jahren Verhandlungen ist die EU-Datenschutzverordnung endlich beschlossene Sache. Sie modernisiert den Datenschutz und stärkt größtenteils seine Grundprinzipien.

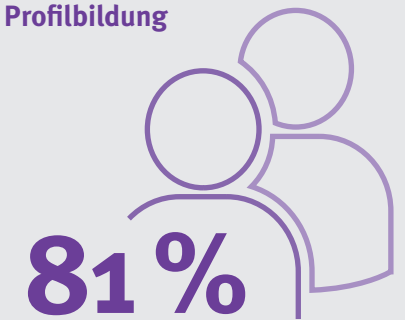
Für Verbraucher verankert die neue Datenschutzverordnung zwei wesentliche Aspekte, die der vzbv eingefordert hat: Erstens müssen Verbraucher eindeutig und aktiv in die Nutzung ihrer Daten einwilligen. Und zweitens ist das Prinzip der Datensparsamkeit erhalten geblieben – eine Datenverarbeitung darf damit nur in dem Umfang erfolgen, der notwendig ist, um den angestrebten Zweck zu erfüllen. Zudem sorgt das Marktort-Prinzip für mehr Rechtssicherheit: Die neuen Datenschutzregeln gelten für alle Unternehmen, die auf dem europäischen Markt tätig sind – egal ob sie ihren Sitz in Europa haben oder nicht.

Der europäische Flickenteppich beim Thema Datenschutz wird damit endlich zu begehbarem Boden für den Verbraucher. Mit den höheren Strafen, die es in naher Zukunft für Unternehmen geben wird, die es mit dem Datenschutz nicht genau genug nehmen, dürfen Verbraucher sich auf zuverlässige Perspektiven für ihre sensiblen Daten freuen.



Auf den Punkt gebracht!
Durch die EU-Datenschutzverordnung gelten künftig einheitliche Spielregeln für alle Unternehmen, die auf dem europäischen Markt tätig sind. Das stärkt die Rechte der Verbraucher und den fairen Wettbewerb.

Nein zu Profilbildung im Netz



der Verbraucher glauben, dass die Sammlung und Auswertung persönlicher Daten im Netz mehr Nachteile als Vorteile bringt.

Quelle: forsa, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, April 2015

Problematische Lücke: kaum Grenzen für die Profilbildung

Die Regelungen zur Profilbildung in der Verordnung sind aus Sicht des vzbv viel zu schwach. Es könnte sogar eine Absenkung des bisherigen Datenschutzniveaus drohen. Automatisierte Einzelfallentscheidungen, bei denen Verbraucher allein anhand einzelner persönlicher Daten durch einen Algorithmus bewertet werden, können zu Benachteiligungen führen. So sei es künftig möglich, dass allein Adressdaten beim Kredit scoring herangezogen werden können und damit über die Kreditvergabe entscheiden.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, alle Möglichkeiten auszuschöpfen, damit das bisherige deutsche Datenschutzniveau nicht unterschritten wird. Möglich ist das etwa über Öffnungsklauseln, die die Mitgliedstaaten für eigene Regelungen nutzen können, oder durch die Überführung einzelner Regelungen zum Scoring in andere nationale Gesetze.

NEU GEGEN DATENSCHUTZVERSTÖSSE – ERWEITERTES VERBANDSKLAGERECHT

Das Verbandsklagerecht ist im digitalen Zeitalter angekommen. Der Bundestag hat beschlossen, dass anerkannte Verbraucherverbände gegen Datenschutzverstöße vorgehen dürfen. Der vzbv setzt sich seit Jahren dafür ein – und kann jetzt die Rechte der Verbraucher in der digitalen Welt besser durchsetzen. Unternehmen, die Kunden ungefragt mit Werbung belästigen, Daten an Dritte weitergeben oder zu viele Daten beim Online-Gewinnspiel für Kinder erfassen, müssen jetzt verstärkt mit juristischen Folgen rechnen. Bislang mussten Verbraucher in vielen Fällen selbst klagen, was dazu führte, dass geltendes Recht häufig nicht durchgesetzt wurde. Verbraucherverbände durften nur klagen, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gegen den Datenschutz verstießen. Das neue Klagerecht kann dafür sorgen, dass Verbraucher Anbietern von Produkten und Dienstleistungen im Internet wieder mehr vertrauen können – denn Verstöße lohnen sich nicht mehr.

NOCH NICHT FINAL GEREGELT: NETZNEUTRALITÄT UND ROAMING

Mit der neuen Verordnung zum einheitlichen Telekommunikationsmarkt, die am 30. April 2016 in Kraft getreten ist, erzielte die EU einen Kompromiss bei der Netzneutralität: Es wird kostenpflichtige Spezialdienste von Unternehmen auf der Internet-Überholspur geben, doch darf der „normale“ Internetanschluss dadurch nicht langsamer werden. Der vzbv fordert, dass Unternehmen nur dann spezielle Angebote gegen Aufpreis aufsetzen dürfen, wenn mindestens 75 Prozent der erkauften „bis zu“-Geschwindigkeit für User auf Dauer gesichert bleiben. In einem nächsten Schritt wird das Gremium Europäischer Regulierungsstellen für elektronische Kommunikation (BEREC) Leitlinien zur Netzneutralität veröffentlichen. Von diesen Leitlinien wird es abhängen, ob die Netzneutralität in Zukunft tatsächlich gesichert

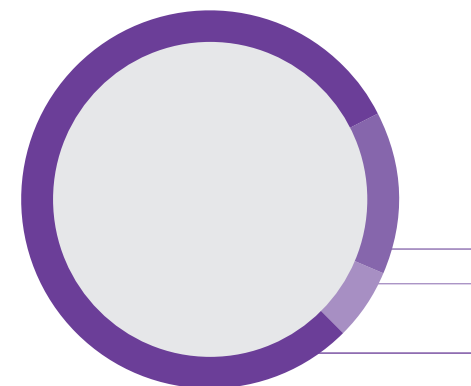
oder faktisch abgeschafft wird. Der vzbv sieht es als erforderlich an, dass die Leitlinien enge Kriterien für die Vermarktung der kostenpflichtigen Spezialdienste definieren. Ansonsten besteht die Gefahr, dass diese Spezialdienste nach und nach das offene und neutrale Internet verdrängen.

Roaming-Gebühren: erneut gesenkt – Abschaffung unter Vorbehalt

Zum 15. Juni 2017 sollen in Europa endlich die oft unüberschaubaren zusätzlichen Roaming-Gebühren für Telefonieren und Surfen im Ausland entfallen. Im ersten Schritt erfolgt eine erneute Kostendeckelung. Allerdings steht das Ende der Gebühren noch unter dem Vorbehalt, dass die EU-Kommission eine Neuregelung für die Großhandelsstarife findet.

PROJEKT: VERBRAUCHERRECHTE IN DER DIGITALEN WELT

Damit sich Verbraucher sicher im Internet bewegen und aktiv teilnehmen können, müssen sie umfassend über ihre Rechte und Pflichten in der digitalen Welt informiert werden. Das waren die Ziele des Projekts „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“, das bereits am 1. November 2008 startete. Nun endete es am 31. Dezember 2015 und konnte in den mehr als sieben Jahren viele Erfolge verzeichnen: zum Beispiel mehrere erfolgreiche Unterlassungsverfahren gegen Facebook und Google oder die Marktchecks zu den Themen Apps, Werbung auf Webseiten für Kinder und das Löschen von Online-Profilen. Die Projekt-Webseite www.surfer-haben-rechte.de wurde mit dem klicksafe-Preis ausgezeichnet.



Quelle: TNS Emnid, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Oktober 2015

Entschädigung für langsames Internet

Die große Mehrheit der Verbraucher ist dafür, dass Anbieter eine Entschädigung zahlen müssen, wenn der Internetanschluss langsamer ist als versprochen.

14 % nein
6 % weiß nicht, keine Angabe
80 % ja

VERLÄSSLICHE BREITBANDVERSORGUNG MIT ENTSCHÄDIGUNGSANSPRUCH

Schnelles Internet gehört zum sozialen Leben wie Strom oder Wasser. Dass jeder das Recht auf einen schnellen Internetanschluss hat, finden auch 81 Prozent der Verbraucher laut einer repräsentativen Umfrage von TNS Emnid im Oktober 2015. Aber in Deutschland verfügen mehr als drei Prozent der Nutzer auf dem Land nicht einmal über zwei Megabit pro Sekunde.

Mindestgeschwindigkeit angestrebt bis 2018

Der vzbv fordert realistisch: Alle User sollten stets mindestens die Geschwindigkeit mit Sicherheit nutzen können, die die Mehrheit der User bereits auch nutzt. Im Jahr 2015 waren das vier Megabit – diese Geschwindigkeit stand 80 Prozent der Verbrauchern mindestens zur Verfügung. Es wären sogar elf Megabit, wenn die Mehrheit bei „mehr als 50 Prozent“ definiert wird. Aus Sicht des vzbv sollte dies bis 2018 erreichbar sein. Die Mindestgeschwindigkeit sollte sich dabei dynamisch Jahr für Jahr anpassen.

vzbv fordert Sanktionen: pauschale Entschädigungen für Verbraucher

Wenn der gebuchte Flug ausfällt oder der Zug Verspätung hat, werden Entschädigungen fällig. Das sollte

auch für User gelten, deren Internetgeschwindigkeit erheblich von den zugesagten „bis zu“-Bandbreiten abweicht.



Auf den Punkt gebracht!
Beim Breitbandausbau brauchen wir einen Kurswechsel: Statt eines Wettlaufs um hohe Bandbreiten sollte es viel eher um die Sicherstellung der Grundversorgung für alle Nutzer gehen.

VZBV FORDERT: KEIN DEUTSCHER SONDERWEG – WEG MIT DER STÖRERHAFTUNG

In vielen Ländern können Verbraucher mit wenigen Klicks ins Internet – nicht in Deutschland. Das Gesetz zur Störerhaftung zieht auch Privatpersonen zur Verantwortung, wenn über ihr WLAN illegal Datenverkehr läuft. Die Regierungskoalition hat sich geeinigt, den Gesetzesentwurf des Bundeswirtschaftsministeriums grundlegend anzupassen. Die Intention, die Störerhaftung abzuschaffen, hat sie nicht in den Gesetzestext aufgenommen, so dass keine ausreichende Rechtssicherheit geschaffen werden konnte.

NACH SAFE HARBOR: EU-US PRIVACY SHIELD NICHT GUT GENUG

Unter dem Namen Safe Harbor wurde die Entscheidung der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2000 bekannt, nach der Unternehmen personenbezogene Daten aus der EU in die USA übermitteln dürfen. Der Europäische Gerichtshof hat dazu im Oktober 2015 entschieden: Safe Harbor ist ungültig – europäische Unternehmen dürfen Verbraucherdaten nicht einfach in die USA weiterleiten. Denn das dortige Datenschutzniveau reiche nicht aus. Im Februar 2016 stellte die EU ein Nachfolgeabkommen vor: den EU-US Privacy Shield. Der vzbv kritisiert, dass auch das neue Abkommen Daten und Rechte von Verbrauchern nicht ausreichend schützt. Denn:

1. Es ist nicht vorgesehen, dass unabhängige Stellen Unternehmen kontrollieren, die Daten von der EU in die USA übertragen.
2. Umfang und Intensität der Kontrollen, die US-Behörden durchführen, sind unklar.
3. Offen bleibt die Frage, welche Sanktionen bei Verstößen erfolgen.
4. Das US-Handelsministerium soll selbst entscheiden, ob Beschwerden der EU-Datenschutzbehörden verfolgt werden.

Diese vier Punkte hält der vzbv für inakzeptabel – und fordert außerdem, die Datenschutzbehörden besser einzubinden.

VERBRAUCHERINTERESSEN BEI DER WETTBEWERBSKONTROLLE BERÜCKSICHTIGEN

Der vzbv fordert, bei der Wettbewerbskontrolle der Sammlung von digitalen Nutzerdaten so viel Gewicht zu verleihen wie Preisen in der analogen Welt. Der vzbv unterstützt daher den Vorschlag der Monopolkommission, Unternehmen, die sich zusammenschließen wollen, auch dann zu kontrollieren, wenn eines der Unternehmen lediglich einen hohen

Marktwert – aber noch keine Umsätze – hat. So wie es der Fall war, als Facebook WhatsApp kaufte, das vor allem aufgrund seiner Nutzerdaten interessant war.

vzbv begrüßt Vorgehen gegen Google

Wenn Google Ergebnisse des eigenen Shopping-Dienstes bevorzugt, schadet das dem Wettbewerb und dem Verbraucher – verkündete die EU-Kommission im April 2015. Google habe seine Marktmacht missbraucht. Das seit 2010 laufende Verfahren wegen möglicher Wettbewerbsverzerrung wird vom Europäischen Dachverband der Verbraucherorganisationen seit April 2013 als offizieller Partei begleitet. Der vzbv begrüßt die Ankündigung der EU-Kommission, auch zu untersuchen, ob Google seine Marktmacht beim Smartphone-Betriebssystem Android missbraucht.

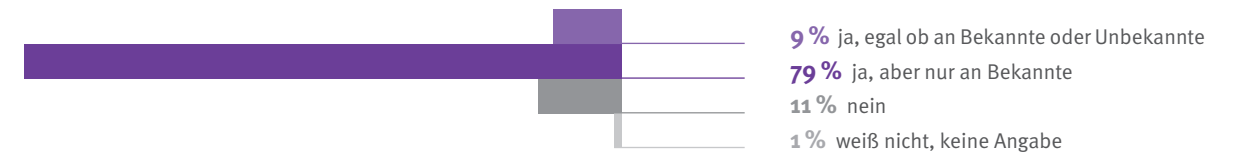
DEUTSCHER VERBRAUCHERTAG 2015

Auf dem Deutschen Verbrauchertag am 29. Juni 2015 in Berlin diskutierten Vertreter aus Wirtschaft, Wissenschaft, Gesellschaft und Politik darüber, was die Sharing Economy für Verbraucher bedeutet. Der vzbv vertrat und vertritt dabei die Positionen, den Sharing-Gedanken in der Politik nachhaltig zu verankern. Verbraucher müssen ihre Rechte und die Kontrolle über ihre Daten auch in der Sharing Economy behalten. Gleichzeitig sollen Privatleute es per Gesetz leichter haben, Sharing-Dienste anzubieten.




Sharing Economy: Verbraucher sind bereit zu teilen – verleihen aber am liebsten an Bekannte

88 % der Verbraucher können sich vorstellen, selbst Dinge zu verleihen.
79 % wollen aber nur an Personen verleihen, die sie kennen.



Quelle: TNS Emnid, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Mai 2015

 Verbraucher legen Wert auf Sicherheit und teilen lieber mit Unternehmen als mit anderen Privatpersonen. Die ganze Umfrage zu Einstellungen und Erwartungen von Verbrauchern an Teilen, Leihen und Mieten in der Sharing Economy: www.vzbv.de/pressemitteilung/sharing-economy-beim-teilen-ist-verbrauchern-sicherheit-wichtig

KURZ GEMELDET

vzbv fordert mehr Transparenz bei individuellen Preisen

Individuelle Preise sind nicht verboten – sie kommen aber vermutlich grundsätzlich eher den Online-Unternehmen zugute. Wenn die gesammelten Daten wie Betriebssystem beim Shoppen mit dem Smartphone oder frühere Online-Käufe für einen individuellen Preis ausgewertet würden, könnte aus Sicht des vzbv ein Risiko für Verbraucher bestehen. Der vzbv fordert deshalb von Unternehmen, dass diese offenlegen, welche der vielfältig gesammelten, persönlichen Daten in die Preisbildung einfließen.

Alles auf einen Blick: die Musterdatenschutzvereinbarung

Mit Hilfe der Musterdatenschutzvereinbarung sollen Verbraucher schneller erkennen können, welche Daten auf einer Webseite oder von einer App erfasst und verarbeitet werden. Die Arbeitsgruppe „Verbrauchersouveränität und Transparenz“ im Rahmen des IT-Gipfels der Bundesregierung hat unter Mitwirkung des vzbv eine Vorlage für Unternehmen erarbeitet.

Seit 1. August 2015: Schluss mit Routerzwang

Der Bundestag beschließt: Verbraucher dürfen sich

ihre Telefone, Faxgeräte oder Router selbst aussuchen. Dafür hat sich der vzbv lange eingesetzt. Bisher mussten Verbraucher den gestellten „Zwangsrouter“ des Netzbetreibers nutzen.

Schadenersatz bei Störungen durch IP-Umstellung

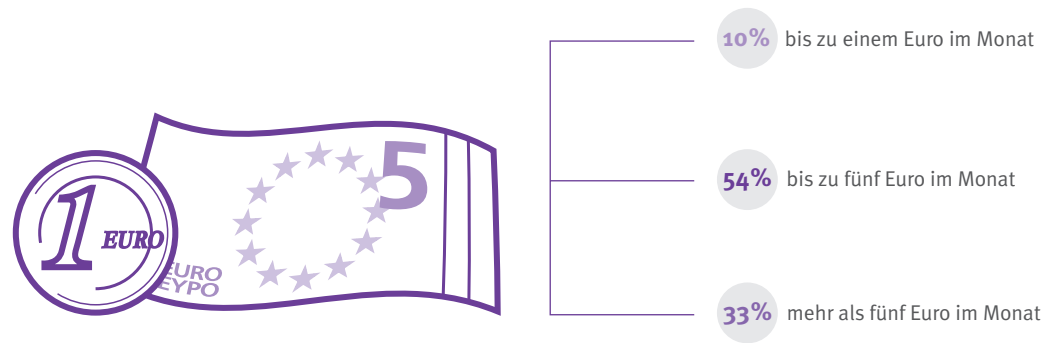
Anbieter stellen ihre Anschlüsse auf IP-Netze um – unter den prozessbegleitenden Störungen leiden Verbraucher. Der vzbv fordert, dass Anbieter besser informieren und neue nötige Endgeräte kostenlos abgeben sollen und dass Verbraucher eine Entschädigung bei Störungen erhalten: 20 Euro je Tag ohne Anschluss – zahlbar am dritten Tag nach der Störung.

vzbv setzt sich für selbstbestimmte Mediennutzung ein

Die alte Fernsehwelt in die neue digitale Welt zu übertragen braucht neue gesetzliche Regeln. Die freie Wahl der Verbraucher bei öffentlich-rechtlichen Inhalten darf nicht eingeschränkt werden. Angebote auf neuen Plattformen müssen dazu Inhalte diskriminierungsfrei und durch praktikable Suchtools für jedermann zugänglich machen. Das hat der vzbv gegenüber der AG Plattformregulierung der Bund-Länder-Kommission zur Medienkonvergenz gefordert.

Datenschutz ist Verbrauchern etwas wert

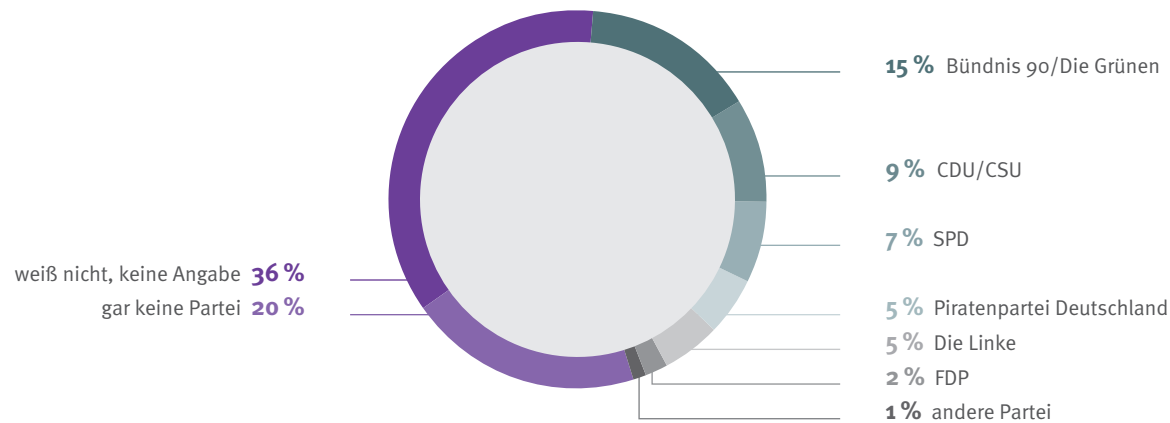
51 % der Verbraucher würden für Internetdienste wie E-Mail-Dienste oder soziale Netzwerke zahlen, wenn sie höchsten Datenschutz bieten und werbefrei sind. So viel würden diese Verbraucher zahlen:



Quelle: TNS Emnid, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Oktober 2015

Datenschutzpartei gesucht

Mehr als die Hälfte aller Befragten kann keine Partei nennen, die sich besonders stark für Datenschutz einsetzt:



Quelle: TNS Emnid, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Oktober 2015

@ Verbraucher würden für Datenschutz zahlen, es fehlt eine Datenschutzpartei in Deutschland und die größten Datenkraken sind soziale Netzwerke und Online-Shops. Die ganze Umfrage zum Datenschutz. www.vzbv.de/pressemitteilung/sharing-economy-beim-teilen-ist-verbrauchern-sicherheit-wichtig

vzbv nimmt Stellung zum neuen Jugendmedienschutz-Staatsvertrag

Daten von Kindern und Jugendlichen sind in der Welt der Online- und sozialen Medien besonders schützenswert, fordert der vzbv. Die gängigen Filterprogramme böten allesamt noch keinen vertrauenswürdigen Schutz. Auch für mobile Endgeräte wie Smartphones sieht der vzbv dringenden Handlungsbedarf, effiziente Jugendschutzprogramme zu etablieren. Außerdem fordert der vzbv, Verbraucherbildung verpflichtend in den Schulen einzuführen sowie Anlaufstellen für ratsuchende Eltern und Kinder einzurichten.

78 Prozent nutzen Streaming, 26 Prozent mit Problemen

Im Auftrag der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz befragte Bitkom Research im Rahmen des Projekts „Marktwächter Digitale Welt“ mehr als 1.000 Verbraucher zum Thema Streaming. Das Ergebnis: Jeder vierte Nutzer leidet unter häufigen Empfangsstörungen, Problemen mit Preisen und Mitgliedschaften sowie der Abgrenzung von legalen zu illegalen Inhalten.

§ FACEBOOK MUSS 100.000 EURO ORDNUNGSGELD ZAHLEN

Trotz rechtskräftiger Verurteilung hatte das Unternehmen seine umstrittene IP-Lizenz-Klausel nicht geändert. Darauf hatte der vzbv am Landgericht Berlin Antrag gestellt. Jetzt muss Facebook 100.000 Euro an die Staatskasse zahlen (Az. 16 O 551/10).

§ VZBV KLAGT ERNEUT GEGEN FACEBOOK

Facebook sei nicht wirklich kostenlos, neue Nutzer werden unwissentlich mit kritischen Voreinstellungen für ihre Daten konfrontiert sowie weitere 19 Klauseln der Datenrichtlinie stehen in der Kritik – der vzbv setzt sich mit seiner Klage erneut für mehr Datenschutz deutscher Verbraucher ein (Az. 16 O 341/15). Das Bundeskartellamt hat die Klage des vzbv mit zum Anlass genommen, ein Verfahren wegen Marktmissbrauch einzuleiten.

i IMMER WIEDER GEGEN FACEBOOK

Bereits seit sechs Jahren setzt sich der vzbv in verschiedenen Verfahren dafür ein, dass sich Facebook an geltendes Recht hält und Verbraucherrechte durchgesetzt werden. Einen tieferen Einblick in das abgeschlossene Verfahren zum Freundfinder und zu weiteren Klauseln lesen Sie im Kapitel Rechtsdurchsetzung auf Seite 73. Die Verfahren wurden im Rahmen des Projekts „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ angestoßen und vom vzbv weitergeführt.

PROJEKT: MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Der „Marktwächter Digitale Welt“ ist das neue Frühwarnsystem der Verbraucherzentralen und des vzbv. Das Projekt untersucht den Markt für digitale Produkte und Dienstleistungen im Internet aus Verbraucherperspektive. Grundlage für diese neue Form der Marktbeobachtung sind Verbraucherbeschwerden und Beratungsgespräche aus den 16 Verbraucherzentralen sowie empirische Untersuchungen der Schwerpunkt-Verbraucherzentralen in Bayern, Brandenburg, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein. So können Missstände oder Fehlentwicklungen früh erkannt und Erkenntnisse an Politik und Aufsichtsbehörden weitergegeben werden. Das Marktwächterprojekt wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

@ www.marktwaechter.de/digitalewelt



FINANZEN IM GRIFF ODER ALLES IM GRIFF DER FINANZWELT?

Optimal vorgesorgt: wenn ich richtig gut beraten werde und das bekomme, was für mich richtig passt – und nicht das, der Berater am meisten verdient.

Oder schlecht beraten: weil Protokolle, Produktinformationsblätter und Risikohinweise allein mich nicht vor falschen Anlage- und Versicherungsprodukten schützen.



FINANZMARKT

Niedrige Zinsen und maue Perspektiven in der Altersvorsorge stellen in der Welt von Verbrauchern noch immer die finanziellen Herausforderungen dar. Die Debatte über Bargeld und seine Begrenzung bestimmt die Diskussion, während erste Zahlungsinnovationen etwa über das Smartphone schon wieder zurückgezogen werden. Verbraucher sehen bislang kaum Bedarf und bleiben herkömmlichen Verfahren treu. Der vzbv macht sich stark für den Schutz von Kleinanlegern, verbraucherfreundliche Bedingungen bei Wohnimmobilienkrediten sowie die Qualität der Finanzberatung.



Niedrige Zinsen erschweren Verbrauchern die private Altersvorsorge. Jetzt gilt: Kosten senken, mehr Durchblick schaffen, Qualität sicherstellen.

*Dorothea Mohn
Leiterin Team Finanzmarkt*

FINANZEN IM GRIFF ODER ALLES IM GRIFF DER FINANZWELT?

Optimal vorgesorgt: wenn ich richtig gut beraten werde und das bekomme, was für mich richtig passt – und nicht das, der Berater am meisten verdient.

Oder schlecht beraten: weil Protokolle, Produktinformationsblätter und Risikohinweise allein mich nicht vor falschen Anlage- und Versicherungsprodukten schützen.



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

GRAUER KAPITALMARKT: MEHR SCHUTZ VOR FEHLINVESTITIONEN

Das Kleinanlegerschutzgesetz bringt strengere Informationspflichten für Anbieter, ein 14-tägiges Widerrufsrecht bei Crowd-Investitionen und Anlagen in soziale und gemeinnützige Projekte sowie einen Warnhinweis für Werbung.

KONTO FÜR JEDERMANN: ERFOLG FÜR FINANZIELL SCHWACHE VERBRAUCHER

Das vom vzbv lange geforderte Basiskonto für jeden ist ein Meilenstein in der Verbraucherpolitik. Auch die anderen Themen des beschlossenen Gesetzespaketes, die Transparenz bei den Kontogebühren sowie vereinfachter Girokontenwechsel bedeuten notwendige Verbesserungen für Verbraucher.

NEUES EINLAGENSICHERUNGSGESETZ: SCHNELLER GELD BEI BANKENPLEITE

Mit den neuen Regeln des Einlagensicherungsgesetzes kommen Verbraucher im Fall einer Bankenpleite jetzt einfacher an ihr Geld. Bis zu 100.000 Euro pro Person und Bank sichert die neue gesetzliche Einlagensicherung.

Unzweckmäßige Anlageprodukte für die Altersvorsorge, unzureichende Qualität der Finanzberatung, mehr Schutz vor Risiken im Grauen Kapitalmarkt, das Konto für jedermann, Schuldenfalle Vorfälligkeitsausgleich bei der Wohnimmobilienfinanzierung sowie unseriöse Inkassopraktiken – beim Thema Finanzen gibt es viel zu tun, um Verbraucher vor finanziellen Risiken zu schützen.

SCHUTZ FÜR KLEINANLEGER – MIT LÜCKEN

Am 10. Juli 2015 ist das Kleinanlegerschutzgesetz in Kraft getreten – und es bringt einige Regelungen mit sich, die Verbraucher vor Fehlinvestitionen am Grauen Kapitalmarkt schützen:

- Ein verpflichtendes Informationsblatt informiert umfassender über die jeweilige Vermögensanlage.
- Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) darf in Zukunft die Werbung für bestimmte Vermögensanlagen oder deren kompletten Vertrieb beschränken oder untersagen.
- Darüber hinaus schafft ein 14-tägiges Widerrufsrecht beim Crowdfunding sowie bei Anlagen in soziale Projekte mehr Anlagesicherheit.

Wermutstropfen: Werbeverbot und Crowdfunding

Ein generelles Werbeverbot für riskante Finanzprodukte wurde leider nicht umgesetzt. Das hatte der vzbv

gefordert, damit Verbraucher nicht durch Werbeversprechen zu riskanten Finanzanlagen verführt werden.

Auch die großzügigen Ausnahmen von der Prospektpflicht für Crowdfunding sieht der vzbv als nicht ausreichend an – hatte er doch gefordert, die Ausnahmen von der Prospektpflicht strikt an eine Anlagesumme von maximal 1.000 Euro zu knüpfen, um größere Fehlinvestitionen zu vermeiden.

Keine geschlossenen Fonds für Kleinanleger

Der vzbv fordert, dass geschlossene Fonds nicht mehr aktiv an Kleinanleger vertrieben werden dürfen. Als Fonds mit Anteilen, die nicht jederzeit gekauft oder verkauft werden können, sind sie meist mit unrealistischen Gewinnerwartungen verbunden.

Über die hohen Risiken und hohen Kosten des Produkts sind Verbraucher häufig unzureichend aufgeklärt. Diese Probleme können auch Infoprospekte nicht lösen.



Geschlossene Fonds verfehlen Renditeziele

Geschlossene Fonds, etwa Beteiligungen an großen Immobilien- oder Umweltprojekten sowie Schiffen, lösen ihre Renditeversprechen fast nie ein. Verbraucher, die hier Geld anlegen und auf hohe Gewinne hoffen, werden fast immer enttäuscht – das zeigt eine Untersuchung der Stiftung Warentest von Unternehmensbeteiligungen zwischen 1972 und 2015.

- 6 % Prognose erfüllt
- 94 % Prognose nicht erfüllt

Quelle: Untersuchung der Stiftung Warentest, www.test.de/presse/pressemitteilungen/Schlimme-Bilanz-Anleger-verlieren-ueber-4-Milliarden-Euro-mit-geschlossenen-Fonds-4911477-0



Auf den Punkt gebracht!
Geschlossene Fonds sind hochriskante Produkte und für Privatanleger zur Altersvorsorge und zum Vermögensaufbau völlig ungeeignet. Nahezu alle EU-Länder haben das erkannt. Auch in Deutschland muss der aktive Vertrieb an Privatanleger endlich verboten werden.

WELTVERBRAUCHERTAG 2016: ALTERSVORSORGE IM ZINSTIEF

In Zeiten niedriger Zinsen gelingt die langfristige und sichere Altersvorsorge immer seltener. Der Aufbau einer privaten Altersvorsorge war deshalb Thema des Weltverbrauchertages 2016.

Am 15. März 2016 diskutierte der vzbv in Berlin mit Heiko Maas, Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz, sowie Experten aus Politik und Finanzwirtschaft zum Thema Altersvorsorge im Zinstief. Eindrücke vom Weltverbrauchertag 2016 unter: www.storify.com/vzbv

PROJEKT: MARKTWÄCHTER FINANZEN

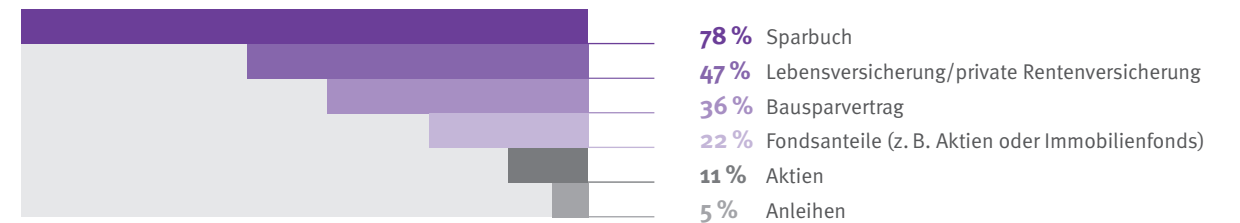
Der „Marktwächter Finanzen“ ist das neue Frühwarnsystem der Verbraucherzentralen und des vzbv. Das Projekt untersucht den Finanzmarkt aus Sicht der Verbraucher. Grundlage für diese neue Form der Marktbeobachtung sind Verbraucherbeschwerden und Beratungsgespräche aus den 16 Verbraucherzentralen sowie empirische Untersuchungen der Schwerpunkt-Verbraucherzentralen in Baden-Württemberg, Bremen, Hamburg, Hessen und Sachsen. So können Missstände oder Fehlentwicklungen früh erkannt und Erkenntnisse an Politik und Aufsichtsbehörden weitergegeben werden. Das Marktwächterprojekt wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

@ www.marktwaechter.de/finanzen



Von Altersarmut bedroht

Sparen und Geldanlegen, um für das Alter vorzusorgen, wird immer schwieriger. Bei den gängigen Sparformen drohen deutliche Renditeverluste für Verbraucher durch die niedrigen Zinsen. So sorgen Verbraucher für das Alter vor:



Quelle: Bundesbank Monatsbericht Juni 2013, Prozentzahlen bezogen auf alle Haushalte in Deutschland, www.bundesbank.de/Redaktion/DE/Downloads/Veroeffentlichungen/Monatsberichte/2013/2013_06_monatsbericht.pdf?__blob=publicationFile

WOHNIMMOBILIENKREDITRICHTLINIE DER EU – VZBV UNZUFRIEDEN MIT DER UMSETZUNG

Baufinanzierung ist so günstig wie selten – das aktuelle Finanzierungsvolumen für private Immobiliendarlehen lag zum Jahresende 2015 bei ca. 887 Milliarden Euro. Die Wohnimmobilienkreditrichtlinie der EU soll für sichere Märkte und mehr Verbraucherschutz sorgen. Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie in Deutschland wurde im Februar 2016 verabschiedet. Der vzbv vermisst wesentliche Regelungen.

Mangelhaft: Beratungsprovisionen und Vorfälligkeitsentschädigung

Die Richtlinie legt fest, Beratung müsse im besten Interesse des Kunden erfolgen. Obwohl den Mitgliedstaaten daher ein allgemeines Provisionsverbot nahegelegt wurde, wird Beratung auf Provisionsbasis in Deutschland weiter dauerhaft zugelassen. Der vzbv bezweifelt, dass mit diesem Interessenkonflikt rechtskonforme Beratung möglich ist. Auch die Vorgaben der Richtlinie zur Vorfälligkeitsentschädigung blieben weitgehend ungenutzt. Trotz erheblicher und im Vorfeld dokumentierter Probleme unterblieb eine Regelung, die Verbraucher in extremen Marktlagen vor Überforderung schützt, wie es das konkrete Konzept des vzbv vorschlug.

Ohne Sinn: Einschränkung der Widerrufsfrist

Das Gesetz sieht auch vor, die Widerrufsfrist von Verbrauchern bei fehlerhaften Widerrufsbelehrungen zu Immobiliendarlehen zu begrenzen. Der vzbv betrachtet diese Einschränkungen als Schützenhilfe für Banken, die schuldhaft und rechtswidrig ihre Pflichten verletzt haben – und als nicht hilfreich für Verbraucher.

KONTO FÜR JEDERMANN

Das Recht auf ein Basiskonto für alle Verbraucher – mit dem Anfang 2016 beschlossenen Zahlungskontengesetz | gelingt endlich dieser verbraucherpo-

litische Meilenstein. Denn ein Basiskonto ist für finanziell schwache Verbraucher, Menschen ohne festen Wohnsitz oder Flüchtlinge unabdinglich für die Teilhabe am Wirtschaftsleben. Mit der BaFin als Aufsichtsbehörde für die Einhaltung der Regeln zum Basiskonto bekommen die Verbraucher auch eine schlagkräftige Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche.

Der vzbv bedauert allerdings den im Gesetz mangelhaften Schutz vor übersteuerten Entgelten für das Basiskonto.

Mehr Kostentransparenz bei Girokonten

Der vzbv begrüßt auch die vom Gesetzgeber verabschiedete Pflicht zur Kostentransparenz von Kontonutzungsgebühren für Verbraucher – diese müssen von den Banken endlich offengelegt und im Internet veröffentlicht werden. Problematisch ist, dass die hierfür vorgesehene Webseite der Privatwirtschaft überlassen wird, obwohl die Richtlinie es als staatliche Aufgabe beschreibt, für Markttransparenz zu sorgen.



Stolperstein Vorfälligkeitsausgleich – wenn Verbraucher zu viel bezahlen
Familie Becker will den Kredit für ihr Haus vorzeitig ablösen. Nun fordert ihre Bank einen vier- bis fünfstelligen Betrag, mit dem die Beckers gar nicht gerechnet haben: die Vorfälligkeitsentschädigung. Die Bank will damit für entgangene Zinseinnahmen durch die vorzeitige Ablösung des Kredits entschädigt werden.

In zwei Dritteln der Fälle wurde die Vorfälligkeitsentschädigung falsch berechnet, wie der vzbv und die Verbraucherzentralen schon im Jahr 2014 herausfanden. Deshalb fordert der vzbv eine vereinheitlichte Berechnung ohne bankinterne und damit nicht überprüfbare Parameter.

PROVISIONEN ABSCHAFFEN – BERATUNGSQUALITÄT SICHERN

Vor Fehl- und Falschberatung sind Verbraucher auch sieben Jahre nach der Pleite von Lehman Brothers und der daran anschließenden Finanzkrise noch immer nicht ausreichend geschützt. Die von der Bundesregierung eingeführten Beratungsprotokolle und Produktinformationsblätter haben bis heute ihr Ziel nicht erreicht, vor Fehl- und Falschberatungen zu schützen. Ohne gesicherte Beratungsqualität kann Sparen und Fürs-Alter-Vorsorgen nicht funktionieren. Der vzbv fordert im Zuge des Entwurfs des Finanzmarktnovellierungsgesetzes aus Oktober 2015, den Interessenkonflikt in der Beratung aufzulösen und hierzu ein komplettes Provisionsverbot durchzusetzen. Denn die vorherrschende Finanzberatung auf Provisionsbasis setzt auf Seiten der Kreditinstitute und Finanzvermittler falsche Anreize – und schafft Interessenkonflikte auf Beraterseite. Sinnvoll wäre nach Meinung des vzbv deshalb ein grundsätzliches Provisionsverbot, mit dem Großbritannien und die

Niederlande schon seit 2013 infolge etlicher Skandale Beratungs- und Produktqualität verbessern.

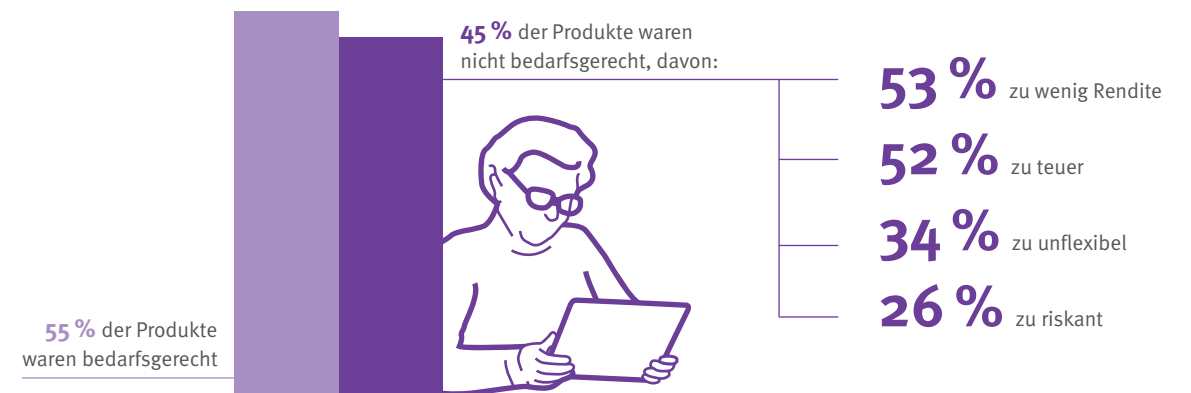
Eine Stärkung der unabhängigen Anlageberatung per Honorar fordert der vzbv dabei für die Übergangszeit, um das bisherige, mangelhaft regulierte Modell der Honorarberatung auszubauen. Den dringenden Handlungsbedarf zeigte auch eine Untersuchung der Stiftung Warentest: Nur drei von 23 Banken erhielten ein „Gut“ in Sachen Finanzberatung, keine ein „Sehr gut“ – so das Ergebnis von 160 verdeckten Testberatungen zur Anlageberatung bei Banken und Sparkassen.



Auf den Punkt gebracht!
Private Altersvorsorge und Vermögensaufbau leiden zu oft unter einer schlechten Beratungsqualität. Die Beratung muss endlich so organisiert werden, dass Verbraucher die Empfehlungen erhalten, die zu ihrem Bedarf passen.

Von Verbraucherzentralen geprüft: Anlageprodukte zu teuer, zu unflexibel, mit wenig Rendite

Der „Marktwächter Finanzen“ hat im Jahr 2015 insgesamt 3.502 bestehende Anlageprodukte analysiert, mit denen Verbraucher in die Beratung der Verbraucherzentralen gekommen waren. Das Ergebnis: Fast jedes zweite Finanzprodukt im Besitz der Verbraucher passte nicht zum individuellen Bedarf.



Quelle: Sonderuntersuchung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Rahmen des Marktwächters Finanzen, Dezember 2015, www.marktwaechter.de/pressemeldung/verbraucher-erhalten-unpassende-anlageprodukte

KURZ GEMELDET**Bargeld abschaffen? Der vzbv sagt nein**

5.000 Euro als Obergrenze oder das teure, ineffiziente Bargeld gleich ganz abschaffen – Überlegungen des Bundesfinanzministeriums zur Zukunft des Bargelds haben im Februar 2016 für hitzige Diskussionen gesorgt. Der vzbv sagt: Der Preis für eine Welt ohne Bargeld ist zu hoch. Denn Bargeld sichert Anonymität, man behält die finanziellen Mittel des eigenen Haushalts besser im Blick, es schützt vor Negativzinsen auf virtuellen Konten und hilft finanziell Schwachen, deren Hut auf der Straße ansonsten leer bleibt.

Jede zweite Inkassoforderung ist unberechtigt

1.400 Beschwerden von Verbrauchern, die die Verbraucherzentralen von Mai bis August 2015 sammelten, zeigten: Mehr als jede zweite Forderung ist unberechtigt. Die Regelung von 1. November 2014 gegen unseriöse Geschäftspraktiken muss dringend nachgebessert werden. Der vzbv fordert eine Bündelung der Aufsicht sowie ein verbindliches Muster für die Darstellung der Pflichtinformationen der Inkassounternehmen. Verbraucher müssen einfacher überprüfen können, ob erhobene Forderungen berechtigt sind.

Besserer Schutz für Bausparer gefordert

Verbraucher dürfen bei der Bausparfinanzierung rechtlich nicht schlechtergestellt werden als bei der herkömmlichen Baufinanzierung, fordert der vzbv. Dennoch hat das „Zweite Gesetz zur Änderung des Gesetzes über Bausparkassen“ nun Bausparer als Mitglieder einer Zweckspargemeinschaft definiert. Der vzbv kritisiert, dass dieser Kollektivbegriff von den Bausparkassen regelmäßig vor Gericht genutzt werde, um eigene Interessen als vorgebliche Interessen aller Kunden zu deklarieren.

Kapitalmärkte in der EU: vzbv nimmt Stellung für Verbraucher

Unternehmen in der EU sollen sich leichter Kapital am Markt beschaffen können. Der vzbv begrüßt die Ziele

des Projekts „Kapitalmarktunion“, macht sich aber in seiner Stellungnahme für die Verbraucher stark: mit der Forderung nach Mindeststandards für neue Anlageformen wie private Investitionen in grüne und ethische Geldanlagen oder innovative Start-ups. Der vzbv fordert: keine weiteren Ausnahmen von der Prospektspflicht für Wertpapierausgaben sowie Veröffentlichungen in der jeweiligen Landessprache.

Erfolg: Verbraucher nun auch bei 0%-Finanzierung geschützt

Mehr als die Hälfte der Konsumkredite laufen heute schon über eine 0%-Finanzierung. Das Problem: Die gesetzlichen Kreditvorschriften griffen bisher nur bei entgeltlichen Darlehen. Mit der Wohnimmobilienkreditrichtlinie hat der Gesetzgeber gültig ab 21. März 2016 Korrekturen ins Gesetz aufgenommen: Verbraucher können auch bei einer 0%-Finanzierung zum Beispiel von einer Küche oder einem Auto noch 14 Tage lang vom ganzen Vertrag zurücktreten. Auch der Verzug bei Ratenzahlung genießt nun dieselben Regeln wie beim Kredit mit Zins.

§ KOSTENFREIE ERSATZKARTE: ERFOLGREICHE KLAGE GEGEN POSTBANK

Der BGH hat entschieden: Kosten für die Ausstellung einer Ersatz-Bankkarte bei Kartenverlust sind nichtig – auch bei anderslautendem Preisverzeichnis. Der vzbv wandte sich mit seiner Klage gegen eine strittige Entgeltklausel der Deutschen Postbank AG. Nach dem Urteil dürften auch entsprechende Klauseln anderer Institute nicht mehr haltbar sein (Az. XI ZR 166/14).

§ SOFORTÜBERWEISUNG NICHT ALS EINZIGES KOSTENFREIES ZAHLUNGSMITTEL

PIN und TAN für den Kontozugang bei der Sofortüberweisung im Web anzugeben, bedeutet, sensible Daten preiszugeben und sei als einzige kostenfreie Zahlungsoption unzumutbar, entschied das Landgericht Frankfurt a. M. Der vzbv klagte erfolgreich gegen die DB Vertrieb GmbH (Az. 2-06 O 458/14 – nicht rechtskräftig).

GUT BEOBACHTET: KOMPLEXE MÄRKTE IM BLICK DER VERBRAUCHERSCHÜTZER

1. Was sind die Marktwächter?

Der „Marktwächter Digitale Welt“ und der „Marktwächter Finanzen“ sind das neue Frühwarnsystem des vzbv und der Verbraucherzentralen. Sie beobachten und analysieren undurchsichtige Märkte aus Sicht der Verbraucher und helfen, Fehlentwicklungen früh sichtbar zu machen. Die Projekte sind 2015 gestartet und werden vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) mit je fünf Millionen Euro jährlich bis Ende 2017 gefördert.

2. Warum gibt es die Marktwächter?

In Deutschland fehlte eine Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht. Als Frühwarnsystem helfen die Marktwächter, Verbraucherwissen zu bündeln und zu analysieren. Mit den Ergebnissen können Verbraucher früher gewarnt und besser vor Schaden geschützt werden.

3. Wie funktioniert das Marktwächter-Prinzip?

Die Marktwächter funktionieren nach dem Prinzip Erkennen, Informieren, Handeln. Mit den Projekten werden Problemlagen schneller erkannt, indem Verbraucherbeschwerden systematisch erfasst und analysiert werden. Die Verbraucherzentralen und der vzbv können dadurch früher über bedenkliche Marktentwicklungen informieren – nicht nur die Politik, sondern auch Behörden, Anbieter, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft. Außerdem sind diese Erkenntnisse eine solide Handlungsgrundlage beispielsweise für die Arbeit von Aufsichtsbehörden oder für Abmahnungen.

4. Welche Themen behandeln die Marktwächter?

Der Marktwächter Finanzen nimmt Themen wie Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung,

Versicherungen, Grauer Kapitalmarkt sowie Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite unter die Lupe. Der Marktwächter Digitale Welt beschäftigt sich mit Themen wie digitale Dienstleistungen, digitaler Wareneinkauf, nutzergenerierte Inhalte, digitale Güter sowie Telekommunikation.

5. Welche Ergebnisse haben die Marktwächter bereits erzielt?

Der Bedarf an neuer Marktbeobachtung wird durch die Projekte bestätigt. Erste Untersuchungen zeigten, dass Anbieter für Produkte des Grauen Kapitalmarkts in ihrer Werbung häufig nur die Vorteile einer Geldanlage hervorheben und Risiken verharmlosen, dass Verbraucher nicht bedarfsgerecht mit Anlage- und Vorsorgeprodukten ausgestattet sind oder dass Banken und Sparkassen Verbraucher häufig unzureichend über die Konditionen für Dispositionskredite informieren. Auf dem digitalen Markt zeigten die Untersuchungen Defizite bei Preisvergleichsportalen im Hinblick auf die Suche nach dem günstigsten Preis und dass beim Streaming jeder vierte Nutzer mit Störungen, Preisen oder der Unterscheidung von legalen und illegalen Inhalten kämpft.

@ www.marktwaechter.de

Mehr zum „Marktwächter Digitale Welt“ erfahren Sie auf Seite 21, zum „Marktwächter Finanzen“ auf Seite 25.



EFFIZIENTER VERBRAUCH ODER EFFEKTIVE ÜBERWACHUNG?

Smarte Technologie: wenn mein Stromzähler meinen Verbrauch visualisiert und automatisch überträgt. Damit ich intelligent spare: durch Stromsparen und Verlagerung in Zeiten günstiger Strompreise.

Oder Überwachung par excellence: wenn mein Smart Meter Verbrauchsprofile funkt: einfach so, an Unternehmen. Und Big Data sammelt – über meine Lebensgewohnheiten.



ENERGIE UND BAUEN

Die Energiewende ist in vollem Gange, und im Fernwärmemarkt herrschen immer noch unregulierte Monopolstrukturen. Kostenersparnisse, die nicht beim Verbraucher ankommen, und steigende Preise sorgen für Unzufriedenheit. Ebenso führt die Zwangsdigitalisierung deutscher Haushalte mit der Einführung der Smart Meter zu hitzigen Debatten um Datenschutz und Privatsphäre. Der vzbv setzt Energien frei für die Interessen der Verbraucher – ob bei der Stromrechnung, auf Labels für Elektrogeräte oder bei Bauvorhaben.



Verbraucher brauchen mehr Transparenz – bei Kosten, Preisen, Leistungen und Produkten für die Energieversorgung.

*Dr. Thomas Engelke
Teamleiter Energie und Bauen*

EFFIZIENTER VERBRAUCH ODER EFFEKTIVE ÜBERWACHUNG?

Smarte Technologie: wenn mein Stromzähler meinen Verbrauch visualisiert und automatisch überträgt. Damit ich intelligent spare: durch Stromsparen und Verlagerung in Zeiten günstiger Strompreise.

Oder Überwachung par excellence: wenn mein Smart Meter Verbrauchsprofile funkt: einfach so, an Unternehmen. Und Big Data sammelt – über meine Lebensgewohnheiten.



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

ENERGIELABEL: VERBESSERUNGEN IN SICHT

Für das neue Energielabel plant die EU, die Verbrauchsinformationen stärker in den Fokus zu stellen. Viele der formulierten Ansätze decken sich mit den Forderungen des vzbv, ein einheitliches und aussagekräftiges Label für Elektrogeräte zu etablieren.

VZBV ZEIGT AUF: DIGITALE STROMWELT BRINGT KAUM VERBRAUCHERVORTEILE

Smart Meter und variable Stromtarife lohnen sich nur für wenige Haushalte – das hat eine Studie im Auftrag des vzbv zutage gefördert. Sparen können demnach nur Haushalte mit energieintensiven Speicherheizungen, für die anderen bleibt es teures Spielzeug.

UNZEITGEMÄSS: MONOPOLSEKTOR FERNWÄRME

Intransparenz, lange Vertragslaufzeiten, hohe Preise – 14 Prozent der deutschen Haushalte werden mit Fernwärme versorgt. Fernwärmenetze sind unregulierte Monopole mit unzeitgemäßen Strukturen im liberalisierten Energiemarkt. Der vzbv forderte dringend strukturelle Änderungen und hat das Thema zusammen mit Partnern in die Öffentlichkeit getragen.

Entwicklungen und Ereignisse von April 2015 bis März 2016 zeigten: In puncto Preisregulierung und Transparenz besteht beim Thema Energie noch viel Verbesserungsbedarf. Das gilt vor allem für den Fernwärmesektor sowie Netzentgelte der Energienetze. Auch bei der Digitalisierung heißt es weiterhin: die tatsächlichen Vorteile der Verbraucher kritisch im Blick behalten – und nicht den Fortschritt um des Fortschritts willen betreiben.

FERNWÄRMEMARKT BRAUCHT STRUKTURELLE VERÄNDERUNGEN

Anschluss- und Benutzungszwang, lange Vertragslaufzeiten, intransparente Preise – Fernwärme zeichnet sich als unregulierter Monopolmarkt aus. In Zeiten liberalisierter Energiemärkte, bei denen Verbraucher zwischen unterschiedlichen Anbietern frei wählen können, wirkt das vollkommen überholt. Jedoch werden in Deutschland 5,5 Millionen Haushalte – rund 14 Prozent aller Anschlüsse bundesweit – mit Fernwärme versorgt, zum Leidwesen der Verbraucher. Deshalb forderte der vzbv zusammen mit dem Deutschen Mieterbund (DMB) und dem Bundesverband Neue Energiewirtschaft (bne) auf einer gemeinsamen Pressekonferenz im Februar 2015 grundsätzliche strukturelle Reformen, analog zum Gas- und Strommarkt.

Aktuell nicht hinnehmbar sind folgende Aspekte:

- Die Verbraucher sind von einem Anbieter abhängig.
- Die Preise sind intransparent und häufig zu hoch.
- Ein Anbieterwechsel bei Preiserhöhungen ist nicht möglich.
- Lange Vertragslaufzeiten von zehn Jahren und Vertragsverlängerungen von fünf Jahren verhindern die Umstellung auf effizientere Wärmetechnologien.

Preise fairer und transparenter machen

In einem ersten Schritt sollten Fernwärmeversorger verpflichtet sein, Preise im Internet zu veröffentlichen, inklusive Herkunftsangaben, Informationen zu Emissionen und Netzverlusten. Nur so können Verbraucher den ökologischen Standard der individuellen Fernwärmeversorgung nachvollziehen.



Auf den Punkt gebracht!
Bei der Fernwärme braucht es entweder richtigen Wettbewerb, eine Preisregulierung oder eine Genehmigung der Endpreise wie im Strom- und Gasmarkt.



MISSBRÄUCLICHE PREISBILDUNG: ERFOLG DES BUNDESKARTELLAMTES

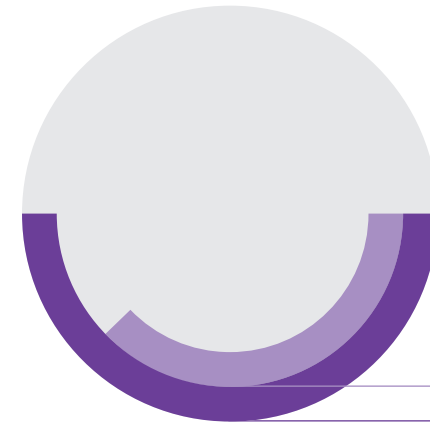
Immer höhere Grundpreisanteile belasten Kleinverbraucher und wirken Energieeffizienzreizen entgegen. Durch Energiesparen lässt sich so kaum Geld sparen. Dass bei der Preisbildung zudem nicht alles fair verläuft, setzt dabei das Tüpfelchen auf das Belastungs-i: Im Jahr 2013 leitete das Bundeskartellamt gegen sieben Fernwärmeanbieter mit rund 30 Netzen Verfahren wegen des Verdachts missbräuchlicher Preisbildung ein.

Ende 2015 erfolgte eine erste Einigung: Die Stadtwerke Leipzig senkten ihre Preise in einem Volumen von 40,8 Millionen Euro, verteilt über einen Zeitraum von fünf Jahren.



ABGEMAHNT: VERSORGER OHNE PREISE IM INTERNET

Der vzbv mahnte im Jahr 2015 acht Fernwärmeversorger ab, die ihre Preise nicht im Internet veröffentlichten. Sechs Versorger gaben Unterlassungserklärungen ab und versprachen, ihre Preise künftig im Internet zu veröffentlichen. Eine Klage gegen RWE und eine Klage gegen die Stadtwerke Weimar wurden zur Klärung der Rechtsfrage erhoben.



Quelle: TNS Emnid, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Oktober 2015

Smart Meter: Zweifel wegen Datenschutz und Kosten

70 Prozent der Verbraucher finden den Zwangsaustausch von Stromzählern falsch – sie wollen selbst entscheiden, welchen Zähler sie nutzen.

Verbraucher sorgen sich um:

38 % zusätzliche Kosten
50 % den Schutz ihrer Daten und ihrer Privatsphäre

WAHLFREIHEIT STATT ZWANGSDIGITALISIERUNG BEI SMART METERN

Bereits ab 2020 müssen größere Haushalte als Beitrag zur Energiewende intelligente Messsysteme für Energie einbauen – so die Beschlüsse zum Strommarktgesetz und zum Digitalisierungsgesetz. Das Ziel: Verbraucher sollen ihren Stromverbrauch damit steuern und sparen. Etwa durch Nutzung von Strom, wenn dieser gerade günstig ist – beispielsweise nachts, wenn insgesamt wenig Strom verbraucht wird. Für Letzteres wären allerdings variable Tarife nötig, die es bislang nicht gibt. Sparen ist also kaum möglich. Der vzbv sieht in dem Gesetzesentwurf zur Digitalisierung der Energiewende einen ungerechtfertigten Eingriff in die Verbrauchersouveränität und die Privatsphäre – verrät doch der Stromverbrauch viel über Lebensgewohnheiten, wenn die Daten in falsche Hände gelangen.

Studie belegt: kaum Preisvorteile für Verbraucher

Der vzbv hat eine Studie beim Wissenschaftlichen Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) in Auftrag gegeben, um die Auswirkungen der

Zwangsdigitalisierung auf die Strompreise zu untersuchen. Das Ergebnis: Es sind kaum Preisvorteile in Sicht – und wenn, dann nur für Haushalte mit energieintensiven Speicherheizungen. Hier kann der Vorteil bis zu 70 Euro pro Jahr betragen. Die meisten anderen Haushalte würden mehr als vorher zahlen: bis zu 100 Euro im Jahr, zum Beispiel für die Mehrkosten der Messgeräte, die somit selbst variable Stromtarife nicht kompensieren können. Der vzbv fordert deshalb Wahlfreiheit beim Umstieg auf intelligente Messsysteme – statt Zwangsdigitalisierung per Gesetz.



Auf den Punkt gebracht!
Die Bundesregierung verkauft intelligente Messsysteme als Sparstrumpf. Für die meisten Haushalte sind die Geräte aber nicht mehr als teures Spielzeug. Wirklich Geld sparen können nur Großverbraucher. Verbraucher sollten selbst entscheiden dürfen, ob sie ein intelligentes Messsystem nutzen und einbauen möchten.

PROJEKT: DIGI-LABEL – MEHR RELEVANTE GERÄTEINFORMATIONEN

Im April 2016 startete der vzbv nach dem Ende des EU-Projekts „MarktChecker“ ein neues Kennzeichnungsprojekt: „Digi-Label“. Es untersucht, wie QR-Codes und andere IT-Möglichkeiten Verbrauchern zusätzliche Informationen liefern können. Denn aktuelle Gerätelabels erfüllen nur ein Minimum des Informationsbedürfnisses der Verbraucher. Gefragt sind etwa Betriebskosten, passende Geräte je Haushaltsgröße, Icon-Erklärungen in unterschiedlichen Sprachen sowie ein Produktvergleich. Die Ergebnisse und in der Praxis entwickelte Vorschläge soll „Digi-Label“ dann dem Gesetzgeber und wichtigen Stakeholdern weiterempfehlen. Das Projekt läuft bis März 2019 und wird von der EU gefördert.

ELEKTROGERÄTE: LABEL UND KENNZEICHNUNG VERBESSERN

Unterschiedliche Skalen und Bewertungsklassen für Elektrogeräte verwirren die Verbraucher beim Einkauf. Ein einheitliches, aussagekräftiges und verständliches EU-Energielabel ist daher gefordert. Umfragen zeigen, dass mehr als 80 Prozent der Verbraucher solche Labels bei Kaufentscheidungen berücksichtigen. Der erste Bericht des EU-Parlaments zur Überarbeitung des Labels sieht einige Verbesserungen vor, die der vzbv lange gefordert hatte:

- Bestehende Skalen überarbeiten und eine einheitliche Skala von A bis G einführen.
- Den Handel verpflichten, auch bereits in Verkehr gebrachte Produkte neu auszuzeichnen.
- Eine zentrale Datenbank mit allen öffentlichen Informationen zum Energielabel sowie Zusatzinformationen etablieren – für eine bessere Marktüberwachung.

Rat und EU-Parlament müssen noch entscheiden. Geplant ist, dass die Verordnung EU-weit zum 1. Januar 2017 in Kraft tritt.

Bislang liegt bei der Kennzeichnung von Elektrogeräten noch viel im Argen:

- Das Projekt MarktChecker hat **bei 40 Einzel- und Online-Händlern Ende 2015 gravierende Mängel bei der Kennzeichnung** festgestellt: Labels fehlten, waren falsch angebracht oder fehlerhaft.
- Eine weitere MarktChecker-Untersuchung ergab, dass **jedes fünfte getestete Elektrogerät mehr Strom verbrauchte als angegeben**.
- Das **neue Label für Heizungen, Warmwasserbereiter und -speicher ist nicht aussagekräftig genug** und muss für die Revision 2018 dringend nachgebessert werden. Denn ein Heizungssystem mit Kennzeichnung A+ kann in den Betriebskosten teurer sein als eines mit B.

Der vzbv setzt sich für eine einheitliche, leicht verständliche Kennzeichnung von Elektrogeräten ein – damit Verbraucher das passende Gerät finden.



Verwirrung beim Kauf von Haushaltsgeräten
Familie Bühler möchte sich eine neue Waschmaschine kaufen. Sie entscheiden sich für ein Gerät der Klasse A+, denn A war ja auch schon beim Staubsauger das Optimum unter den Energieeffizienzklassen. Aber Achtung: Damit kauft Familie Bühler die Maschine, die am meisten Energie verbraucht.

Laut einer Umfrage des vzbv vom März 2015 wissen nur zwölf Prozent der Verbraucher, dass A+ bei Waschmaschinen die schlechteste am Markt verfügbare Energieeffizienzklasse ist.

§ ERGEBNIS EINER ABMAHNAKTION 2014: BAUMARKT VERURTEILT

Ein Urteil gegen den Baumarkt OBI wegen fehlerhafter Angaben bei Klimageräten zeigt den Bedarf an festen Richtlinien. Am 20. August 2015 entschied das Landgericht Köln: Beim Produktverkauf im Internet muss immer die Energieeffizienzklasse direkt angegeben werden. Die Klage erfolgte im Rahmen einer Abmahnaktion des vzbv zu Klimageräten im September 2014. Dabei wurden sechs Online-Händler abgemahnt, die sich nicht an die Vorgaben hielten: Bauhaus, Otto, Conrad, Baumarkt Direkt, OBI und Hornbach (Az. 31 O 112/15 – rechtskräftig).

GEFORDERT: MEHR KOSTENTRANSPARENZ BEI NETZENTGELTEN

Über ihre Stromrechnung zahlen Verbraucher die Netzentgelte – eine Art Maut für die Nutzung der Stromnetze. Die genauen Kosten dafür sind Verbrauchern oft nicht bekannt: Laut einer YouGov-Umfrage im Auftrag von bne und LichtBlick aus dem Januar 2016 glauben 26 Prozent der Deutschen, dass ein Haushalt pro Jahr weniger als 100 Euro Netzentgelte zahlt. Weitere 33 Prozent gehen von 100 bis 200 Euro aus. Nur jeder Sechste schätzt mit 200 bis 300 Euro die Kosten realistisch ein.

Doch auch Experten wissen viel zu wenig über die Höhe und Zusammensetzung der Netzentgelte. Deshalb fordert der vzbv deutlich mehr Kostentransparenz.



Auf den Punkt gebracht!
Das Gebilde aus Netzbetreibern und Regulierern ist eine einzige Blackbox. Wer nachfragt, wie sich die Netzentgelte zusammensetzen, bekommt nur geschwärzte Papiere zu sehen. Es muss dringend Licht ins Dunkel.

Blackbox Netzentgelte



Netzentgelte zahlt ein Haushalt mit einem Durchschnittsverbrauch von 3.500 Kilowattstunden Strom. Wie hoch die Summe genau ist und wie sich die Netzentgelte zusammensetzen, ist aber unklar. Netzbetreiber und Regulierer lassen sich nicht in die Karten gucken. Quelle: vzbv

Anstieg der Netzkosten begrenzen

Um erneuerbare Energien weiter ausbauen zu können, muss in die Stromnetze investiert werden. Der vzbv setzt sich dabei für einen effektiven Regulierungsrahmen ein. So könnten Verbraucher vor unnötig hohen Netzentgelten geschützt werden.

i SINKENDE ÖL- UND GASPRISE: VERBRAUCHER SOLLEN PROFITIEREN

Öl- und Gaspreise auf dem Weltmarkt sind bis ins Jahr 2015 deutlich gefallen, doch diese Kostenersparnis ist beim Verbraucher nicht angekommen. Im Gegenteil, bei Kraft- und Heizstoffen sowie Flugtickets wurde es für die Kunden teurer. Eine Studie im Auftrag des vzbv vom April 2015 belegt das und zeigt, wie sich die Preise zum Vorteil der Verbraucher eigentlich hätten verändern müssen. Der vzbv forderte die Unternehmen deshalb auf, sinkende Rohstoffpreise vollständig an Verbraucher weiterzugeben.

Die gesamte Studie finden Sie hier:
www.vzbv.de/oelpreis-studie

ENERGIEWENDE AUF KOSTEN DER VERBRAUCHER

Mit der Energiewende soll erreicht werden, dass Deutschland seine Energie bis 2050 hauptsächlich aus regenerativen Quellen wie Sonne, Wind und Wasser gewinnt, um die Treibhausgas-Emissionen drastisch zu senken.

Dadurch werden etwa hohe Folgekosten im Gesundheitssektor durch nicht entstandene Emissionen eingespart. Energie soll aber für Verbraucher bezahlbar bleiben. Daran zweifeln jedoch viele: Eine forsa-Umfrage im Auftrag des vzbv vom Dezember 2015 zeigt: Nur 30 Prozent der Verbraucher glauben, dass es der Großen Koalition gelingen wird, die Energiewende erfolgreich und bezahlbar umzusetzen. 66 Prozent der Befragten bezweifeln das.



Auf den Punkt gebracht!
Die Stromkunden fühlen sich von der Bundesregierung nicht verstanden. Trotz gegenteiliger Versprechungen ist eine spürbare Entlastung weit und breit nicht in Sicht.

Offshore-Windanlagen sind zu teuer

Der Ausbau der erneuerbaren Energien bringt erhebliche Kosten mit sich – insbesondere auch durch die Vielzahl an neuen teuren Offshore-Windanlagen. Doch die Interessen der Verbraucher dürfen nicht zu kurz kommen, fordert der vzbv. Denn im Jahr 2016 ist die EEG-Umlage von 6,170 auf 6,354 Cent pro Kilowattstunde gestiegen und hat damit die Stromrechnung weiter erhöht.

Dabei hätten die Strompreise stabil bleiben können, wenn Versorger ihre Kostenvorteile durch gesunkene Großhandelspreise an Verbraucher weiterge-

ben würden. Eine weitere Sparoption sieht der vzbv darin, statt kostspieliger Windanlagen auf See den kostengünstigeren Ausbau erneuerbarer Energien an Land zu verstärken. Schon Mitte des Jahres 2015 hatten sich der vzbv und der Handelsverband Deutschland (HDE) in einem gemeinsamen Positionspapier für eine gerechtere Kostenverteilung bei der Energiewende eingesetzt.

Durch einen effizienteren Einsatz von Fördermitteln und die Abschaffung bestimmter Industrieprivilegien könnten Handel und Verbraucher um 1,6 Milliarden Euro entlastet werden.

PROJEKT: BAUFOERDERER.DE – RELAUNCH MIT FÖRDERMITTELSUCHE

Informationen rund ums Bauen aus einer Hand – www.baufoerderer.de ist seit dem 18. April 2016 wieder online: Bauberatung, Finanzierung, Fördermittel sowie Recht und Verträge bilden die neuen Schwerpunkte des Informationsportals. Eine Fördermittelsuche hilft Verbrauchern durch den Förderdschungel. Und ein umfassendes Informationsangebot sorgt für gute Entscheidungsgrundlagen für Verbraucher, die Wohneigentum kaufen, bauen oder sanieren wollen. baufoerderer.de bietet als unabhängiges Online-Portal umfassende Informationen rund ums Bauen. Verantwortlich für den Inhalt der Webseite ist der vzbv, gefördert wird sie von der KfW.

@ www.baufoerderer.de



ENERGIEEFFIZIENZ FÜR PRIVATHAUSHALTE: NEUES AUS DER ENERGIEBERATUNG

Kluges Heizen und Lüften, sparsame Geräte oder sinnvolle Sanierungsmaßnahmen für mehr Energieeffizienz – beim Energieverbrauch können Verbraucher an vielen Stellen Geld sparen oder ihren Wohnkomfort spürbar steigern.

Dabei hilft die „Energieberatung der Verbraucherzentrale“, ein gemeinsames Projekt von vzbv, den 16 Verbraucherzentralen sowie DHB Niedersachsen und VerbraucherService Bayern. Die Energieberatung wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) mit ca. zwölf Millionen Euro im Jahr gefördert.

Start des neuen „Heiz-Checks“: Energieberatung im Keller

Heizkosten machen zumeist den größten Teil der Energiekosten in privaten Haushalten aus. Bei der Effizienz von Heizungsanlagen klaffen technische Möglichkeit und praktische Wirklichkeit aber oft weit auseinander: Die Systeme verbrauchen dann zuhause im Heizungskeller deutlich mehr Energie als notwendig. Für die Verbraucher bedeutet das in erster Linie zu hohe Heizkosten. Hier hilft seit Oktober 2015 der „Heiz-Check“ der „Energieberatung der Verbraucherzentrale“ weiter. Er verschafft Betreibern von Heizungsanlagen Klarheit über die tatsächliche Leistungsfähigkeit und Effizienz ihres Systems sowie Möglichkeiten zu seiner Optimierung.

Projekt „Solarwärme-Checks“: Optimierung für die Solarthermie

144 Solarwärme-Checks absolvierte der vzbv innerhalb des im Mai 2015 gestarteten Pilotprojekts „Solarwärme-Check“. Fragestellung war, wie effizient solarthermische Anlagen arbeiten und welche Optimierungen möglich sind. Ab Sommer 2016 geht das Projekt „Solarwärme-Check“ als reguläres Angebot

an den Start – im Beratungsportfolio der Energieberatung der Verbraucherzentrale.

Regional-Management: Energieberatung in die Fläche tragen

Von 2016 bis 2018 werden 16 neue Regional-Manager die Verbraucherzentralen vor Ort bei Netzwerkarbeit und dem Abschluss von Kooperationen unterstützen und so die lokale Bekanntheit und kommunale Verankerung der Energieberatung weiter verbessern.

Energieberatung: mehr Energieeffizienz für private Haushalte

In bundesweit über 600 Einrichtungen engagieren sich rund 500 Architekten, Ingenieure und andere Experten für die „Energieberatung der Verbraucherzentrale“. Sie beraten anbieterunabhängig und neutral und finden individuelle Lösungen für rund 100.000 Verbraucher jährlich. Die Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht ihre Unabhängigkeit. Die Qualität der Beratung wird durch ein bundesweit einheitliches Qualitätsmanagementsystem sichergestellt.



www.verbraucherzentrale-energieberatung.de
Twitter: @vzbv_eteam



GESUNDE INNOVATIONEN ODER KRÄNKELNDE VERSORGUNG?

Optimal versorgt: weil digitale Technik für bessere Kontrolle sorgt und meine Ärzte, Krankenhäuser und Therapeuten virtuell vernetzt.

Oder gläserner Patient: wenn die Versicherung meine Lebensgewohnheiten oder Krankheiten auswertet und meine sensiblen Daten speichert.



GESUNDHEIT UND PFLEGE

Medizin-Apps, Videosprechstunden, digitale Vernetzung zwischen Arzt und Patient, neue Finanzierungsregelungen oder die vielen Gesetzesänderungen – der Pflege- und Gesundheitssektor ist in Bewegung. Neue Ideen und Entwicklungen verändern das System. Der vzbv behält die Bedürfnisse und Sorgen von Verbrauchern im Blick, ob in ihrer Rolle als Versicherte, Patienten, Pflegebedürftige oder deren Angehörige: Was ist gerecht, was ist sinnvoll und wo lauert Schaden für den Verbraucher? Wenn es um neue Standards und Reformen geht, sorgt kritische Begleitung für gesunde Entwicklungen.



Die Digitalisierung bietet für die Gesundheitsversorgung neue Chancen, aber auch Risiken – unerlässlich sind Qualitätskriterien und deren Kontrolle.

*Kai Helge Vogel
Leiter Team Gesundheit und Pflege*

GESUNDE INNOVATIONEN ODER KRÄNKELNDE VERSORGUNG?

Optimal versorgt: weil digitale Technik für bessere Kontrolle sorgt und meine Ärzte, Krankenhäuser und Therapeuten virtuell vernetzt.

Oder gläserner Patient: wenn die Versicherung meine Lebensgewohnheiten oder Krankheiten auswertet und meine sensiblen Daten speichert.



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

E-HEALTH-GESETZ: IM INTERESSE DER PATIENTEN

Kurz vor Verabschiedung des neuen E-Health-Gesetzes erfolgten Änderungen am Gesetzesentwurf, die unmittelbare Interessen der Patienten betreffen. Patienten sollen nun beispielsweise selbst einen direkten Zugang zu ihren Patientendaten erhalten. Das hatte der vzbv gefordert.

GERECHTER: SYSTEM ZUR FESTSTELLUNG DER PFLEGEBEDÜRFTIGKEIT

Mit dem neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff erhalten erstmals alle Pflegebedürftigen ohne Unterscheidung nach Art der Beeinträchtigung gleichberechtigten Zugang zu Leistungen der Pflegeversicherung. Damit beginnt die Ära eines gerechteren Systems zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit, das der vzbv und andere Verbände seit vielen Jahren einfordern.

VERSORGUNGSLÜCKEN GESCHLOSSEN: GEWINN FÜR PATIENTEN

Nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer ambulanten Operation erhalten Patienten durch die Neuregelungen des Krankenhaus-Strukturgesetzes (KHS) künftig bei Bedarf von ihrer Krankenkasse vorübergehende Hilfen durch eine grundpflegerische und hauswirtschaftliche Versorgung. Darauf konnte der vzbv zusammen mit den Wohlfahrtsverbänden hinwirken.

Die Digitalisierung, der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff, die finanzielle Belastung von Versicherten sowie gleich mehrere große Reformen mit dem Ziel einer verbesserten gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung standen für den vzbv und sein Team für Gesundheit und Pflege im Mittelpunkt.

E-HEALTH: NEUE CHANCEN FÜR DIE DIGITALE GESUNDHEITSVERSORGUNG

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen bietet Potenziale für Innovationen wie Videosprechstunden oder Zweitmeinungsportale, von denen Verbraucher profitieren können. Reale Verbesserungen sind aktuell nur wenige in Sicht – neue Heilsversprechen, Profiterwartungen sowie Schadenperspektiven dafür umso mehr. Das im Dezember 2015 verabschiedete E-Health-Gesetz soll die Digitalisierung im Gesundheitswesen beschleunigen. Doch digitale Anwendungen, die für Versicherte und Patienten einen spürbaren und praktischen Nutzen schaffen, kommen darin bislang zu kurz.

Die Patientenakte soll kommen

Im Zentrum der Digitalisierung im Gesundheitswesen steht die Telematik-Infrastruktur, die Ärzte, Krankenhäuser und Therapeuten vernetzt und in Zukunft beispielsweise Arztbriefe sicher elektronisch versenden soll. Für Versicherte und Patienten war lange Zeit kein elektronischer Zugang zu ihren Patientendaten vorgesehen. Der vzbv hat sich erfolgreich für direkte Zugriffsmöglichkeiten eingesetzt: Patienten sollen ab 2019 direkten Zugang zu ihren Daten erhalten.



Auf den Punkt gebracht!
Bessere Kommunikation in der Gesundheitsversorgung erspart Doppeluntersuchungen und hilft folgenschwere oder gar lebensbedrohliche Fehler zu vermeiden.

Apps und Wearables haben Risiken und Nebenwirkungen

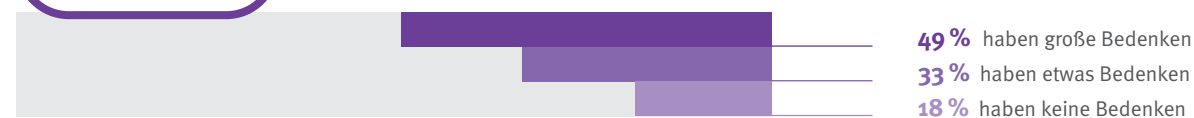
Der Nutzen von Fitness-Trackern und Wearables ist bislang nicht ausreichend durch evidenzbasierte Studien belegt. Apps bergen auch ein Schadenpotenzial.

Medizinische Apps können bei falscher Anwendung oder fehlender Funktionsfähigkeit etwa gravierende gesundheitliche Schädigungen nach sich ziehen. Politik und Aufsichtsbehörden müssen sich hier stärker als bisher engagieren, um die Spreu vom Weizen zu trennen. Eine Nutzenbewertung sowie transparente und gut verständliche Qualitäts- sowie Datensicherheitsstandards sind erforderlich, um die notwendige Transparenz für Verbraucher zu schaffen.



Große Sorgen um Gesundheitsdaten

Die Mehrzahl der Verbraucherinnen und Verbraucher hat Bedenken, dass digital gespeicherte Gesundheitsdaten von Unberechtigten gelesen werden können.



Quelle: forsa, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, April 2015



Achtung, „Datenschleuder“ – wenn Fitness-Tracker und Co zu viel verraten
Katrin hält sich gerne spielerisch fit und trägt ein Fitness-Tracker-Armband. Herzschlag, Puls, Trainingsverlauf beim Joggen – all das kann sie am Smartphone und PC auswerten. Und noch viele Daten mehr, auf die jeder in Reichweite ihres Geräts Zugriff hat: Denn dieses hat eine offene Bluetooth-Schnittstelle.

Wenn Hersteller zu wenig Wert auf Datensicherheit legen, stünde die Tür für Datenmanipulation und Datenmissbrauch weit offen. Das sind keine guten Aussichten für die neue E-Health-Landschaft. Deshalb fordert der vzbv verstärkten Einsatz von Politik und Anbietern für Qualität und Datensicherheit bei Apps, Wearables und Co.

vzbv lehnt Telematiktarife ab

Die ersten Krankenversicherungen planen Telematiktarife, bei denen gesundheitsförderliche Aktivitäten mit einem finanziellen Bonus belohnt werden. Dafür wollen die Versicherungen Zugriff auf Daten von Fitness-Armbändern oder Gesundheits-Apps, die den Gesundheitszustand oder den Lebenswandel von Verbrauchern dokumentieren – etwa sportliche Aktivitäten. Der vzbv lehnt solche Tarife in einem Bereich der Daseinsvorsorge strikt ab, denn die Belohnungssysteme widersprechen dem Prinzip der solidarischen Gesundheitsfinanzierung: Nur die Jungen, Gesunden und Überwachungswilligen profitieren.

GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNG: VZBV FORDERT RÜCKKEHR ZUR PARITÄTISCHEN FINANZIERUNG

Alle Ausgabensteigerungen der Gesetzlichen Krankenkassen (GKV) zahlen mittlerweile allein die Versicherten über ihre Zusatzbeiträge. Der Arbeitgeberbeitrag

wurde mit dem GKV-Finanzstruktur- und Qualitäts-Weiterentwicklungsgesetz vom 1. Januar 2015 auf 7,3 Prozent festgesetzt. Zum Jahreswechsel 2015/2016 haben viele Kassen ihren Zusatzbeitrag erhöht. Der vzbv fordert, dass diese einseitige und stetig steigende finanzielle Belastung der Versicherten ein Ende haben muss, und setzt sich für die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung ein. Um im Preiswettbewerb mit anderen Kassen zu bestehen und Ausgaben zu vermeiden, versuchen die Krankenkassen zudem verstärkt, ihre Zusatzbeiträge möglichst niedrig zu halten und Leistungen zu begrenzen. Sinnvoller ist es aber, einen Wettbewerb um mehr Qualität und die beste Versorgung von Versicherten zwischen den Krankenkassen zu stärken.

PFLEGE GESTALTEN – VZBV IM EINSATZ FÜR GUTE PFLEGE

Mit seinem Verbandsthema 2015 „Pflege vor Ort gestalten“ hat sich der vzbv zum Ziel gesetzt, Pflege für Verbraucher gerechter, besser und individueller zu gestalten. Auch für viele Regelungen der Pflegestärkungsgesetze hat sich der vzbv starkgemacht – und der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff des Pflegestärkungsgesetzes II bringt deutliche Verbesserungen. An einer nachhaltigen Finanzierung jedoch mangelte es, kritisiert der vzbv.

Das Positionspapier „Pflege vor Ort gestalten“ finden Sie unter: www.vzbv.de/pflege-vor-ort-gestalten

i VZBV WIRKT IN DER PFLEGE MIT

Der vzbv ist einer der maßgeblichen Verbände zur Interessenvertretung pflegebedürftiger und behinderter Menschen auf Bundesebene.

Brief an die Länder – für zügige Umsetzung

Seit Januar 2015 sollen mit dem Pflegestärkungsgesetz I Pflegebedürftige einen niedrigschwelligen Zugang zu Angeboten haben wie Haushaltshilfen, Einkaufs- und Botengänge, Hilfe bei Anträgen und Korrespondenzen, Fahr- und Begleitsdiensten. Da die gesetzlichen Grundlagen zur Zulassung dieser Angebote von der Mehrheit der Bundesländer bislang nicht geschaffen wurden, waren solche Leistungen für Bedürftige häufig nicht abrufbar.

Der vzbv und seine Mitgliedsverbände forderten im Rahmen des Verbandsthemas die Länder per Brief auf, die Bundesgesetzgebung zügig umzusetzen und Pflegebedürftigen endlich Zugang zu den erweiterten Angeboten zu ermöglichen. Die Verzögerungen verschafften den Pflegekassen bislang mehr als 750 Millionen Euro an Einsparungen für Leistungen, auf die Pflegebedürftige einen Anspruch haben, die sie aber nicht bekommen.

Beteiligung der Kommunen gefordert

Sozialraumorientierung als Grundprinzip, damit pflegebedürftige Menschen vor Ort unterstützt und in Entscheidungen eingebunden werden – das fordern der vzbv und 28 seiner Mitgliedsorganisationen in ihrem Forderungspapier anlässlich des zu erwartenden Gesetzesentwurfs zum Pflegestärkungsgesetz III. Darüber hinaus müsse ein flächendeckendes Netz von unabhängigen Rechtsberatungsstellen aufgebaut werden und Betroffenen eine hochwertige Pflege-rechtsberatung sichern – ausgestattet mit Finanzmitteln der Länder und der Pflegekassen.

Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff

Mit dem zweiten Pflegestärkungsgesetz (PSG II) erhalten erstmals alle Pflegebedürftigen gleichberechtigten Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung, unabhängig davon, ob sie von körperlichen oder psychischen bzw. kognitiven Einschränkungen betroffen sind. Gleichzeitig wird es ein gerechteres System der Begutachtung für die Feststellung der Pflegebedürftigkeit geben. Eine Gerechtigkeitslücke in der Pflege-

VZBV IM BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE

Der vzbv ist einer der Akteure des Bündnisses für gute Pflege, eines Zusammenschlusses aus 23 Mitgliedsverbänden und 14 Unterstützern. Sie haben sich zum Ziel gesetzt, die Pflege in Deutschland zu verbessern und auf Missstände aufmerksam zu machen. Die Verbände repräsentieren 13,6 Millionen Mitglieder, hunderttausende Pflegebedürftige und Menschen aus Pflegeberufen sowie rund 16.500 Pflegeeinrichtungen und -dienste mit 400.000 Beschäftigten und täglich 550.000 Betreuten.

 www.buendnis-fuer-gute-pflege.de

versicherung wird damit endlich geschlossen. Nach den neuen Regeln, die ab Januar 2017 gelten sollen, steht der individuelle Unterstützungsbedarf für die Begutachtung im Mittelpunkt. Hunderttausende Pflegebedürftige werden erstmals Leistungen aus dem regulären Katalog erhalten, wenn in Zukunft auf Störungen und Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit in sechs Einzelbereichen geschaut wird.

Finanzierung und Leistungsdynamisierung

Der vzbv kritisiert, dass der Gesetzesentwurf zum PSG II keine Lösungen für eine nachhaltige Finanzierung der sozialen Pflegeversicherung enthält. Die alleinige Anhebung der Versicherungsbeiträge ab 2017 um 0,2 Prozent reiche für die Reform nicht aus. Darüber hinaus fehle die Verankerung einer regelgebundenen Leistungsdynamisierung im Sozialgesetzbuch (SGB) – Elftes Buch (XI). Der vzbv fordert, eine gesetzliche Regelung zu schaffen, die den Kaufkraftverlust der Versicherungsleistungen abfängt und somit den steigenden Eigenanteil an den im Pflegefall entstehenden Gesamtkosten begrenzt.

PROJEKT: WOHN- UND BETREUUNGSVERTRAGSGESETZ

Lange rechtssprachliche Verträge sind Normalität in Pflege- und Behinderteneinrichtungen – häufig enthalten diese fragwürdige Klauseln. Damit Verbraucher hier nicht allein dastehen, wurden in zwei Projekten von 2010 bis 2015 rund 3.000 Verbraucher beraten und mehr als 200 Vertragsmuster geprüft, 48 Unterlassungsverfahren sowie elf Klageverfahren durchgeführt, gefördert durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

KURZ GEMELDET

Abhilfe gegen Wartezeiten beim Facharzt

Warten auf den Termin beim Facharzt – für viele Kassenpatienten ist das belastend. Die neuen Terminservicestellen, die mit dem Versorgungsstärkungsgesetz eingeführt wurden, vermitteln seit Januar 2016 Patienten Termine. Der vzbv fordert, dass die Ärzte ihren gesetzlichen Auftrag dabei ernst nehmen. Aus Sicht des vzbv sind noch weitere Schritte notwendig – so ist unter anderem die ärztliche Bedarfsplanung anzupassen.

Für Qualität und Transparenz im Krankenhaus

Der Gesetzesentwurf zum Krankenhaus-Strukturgesetz (KHSG) setzt aus Sicht des vzbv die richtigen Akzente, etwa mit Instrumenten zur qualitätsorientierten Planung und Vergütung. Aber der vzbv sieht auch noch viel Nachholbedarf: Qualitätsaussagen zu Krankenhäusern müssen verlässlich und verständlich sein. Auch die Entscheidungsstrukturen zur Regulierung von Krankenhäusern müssen reformiert werden.

Präventionsgesetz greift zu kurz

Beim Gesetzesentwurf zur Stärkung der Gesundheitsförderung und der Prävention fehlt es an Konzepten,

die auch Einkommensschwache, Kinder und Migranten erreichen. Darüber hinaus sollte dem Gesundheitsziel „Gesunde und ausgewogene Ernährung“ mehr Gewicht beigemessen werden, fordert der vzbv.

Korruption im Gesundheitswesen

Mit einem Gesetzesentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) soll Korruption im Gesundheitswesen künftig mit Mitteln des Strafrechts bekämpft werden.

Der vzbv begrüßt die Initiative des BMJV, kritisiert aber, dass der Entwurf den Wettbewerbsschutz in den Fokus stellt – und nicht die Gesundheit der Patienten und ihr Vertrauen in das Gesundheitssystem. Der vzbv beanstandet außerdem, dass von der Pharmaindustrie bezahlte Kongresse oder Weiterbildungen für Vertragsärzte im Gesetzesentwurf nicht berücksichtigt werden.

Unabhängige Patientenberatung (UPD) nicht länger mit dem vzbv

Zehn Jahre war der vzbv als Träger an der UPD beteiligt – zum 31. Dezember 2015 endete die Trägerschaft. Trotz hoher Qualität der Beratung und großer Zufriedenheit der Hilfesuchenden wurde die UPD an einen neuen Träger vergeben. Bis Ende 2015 hat die UPD rund 400.000 Beratungsgespräche durchgeführt. Beratungsthemen waren vor allem Wahl und Wechsel der Krankenversicherung sowie rechtliche Fragen im Gesundheitswesen.

VZBV TEIL DER PATIENTENVERTRETUNG IM G-BA

Als einer der vier Vertreter der maßgeblichen Patientenorganisationen nach der Patientenbeteiligungsverordnung ist der vzbv an der Patientenvertretung im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) beteiligt.

GUT INFORMIERT ODER NACHHALTIG GETÄUSCHT?

Sicher entscheiden können: wenn ich sofort erkenne, was in Lebensmitteln drin ist, wie sie produziert wurden und woher sie kommen.

Oder nur geködert werden: wenn Produkte falsche Erwartungen bei mir wecken oder Tierschutz und andere Eigenschaften ein leeres Versprechen bleiben.



LEBENSMITTEL

In der Verbraucherwelt haben sich Ernährungsgewohnheiten und Einkaufsverhalten bei Lebensmitteln auch in der breiten Masse verändert. Nicht nur das Portal lebensmittelklarheit.de zeigt: Schadstoffe in Lebensmitteln, Tierwohl, Produktherkunft und Lieferketten sowie Vertrauen in Hersteller sind Themen, die Verbraucher bewegen. Mangelnde Transparenz und Wahrheit bei der Kennzeichnung und Bewerbung von Lebensmitteln stellen dabei die Hauptprobleme. Der vzbv macht sich stark für die Interessen der Verbraucher: für mehr Klarheit – und gegen schwarze Schafe. Und für nachhaltige Produkte.



Ein neues ökologisches Bewusstsein für Nachhaltigkeit ist entstanden, jetzt müssen Politik, Hersteller und Handel weiter nachziehen. Wir sorgen für Schubkraft.

*Sophie Herr
Leiterin Team Lebensmittel*

GUT INFORMIERT ODER NACHHALTIG GETÄUSCHT?

Sicher entscheiden können: wenn ich sofort erkenne, was in Lebensmitteln drin ist, wie sie produziert wurden und woher sie kommen.

Oder nur geködert werden: wenn Produkte falsche Erwartungen bei mir wecken oder Tierschutz und andere Eigenschaften ein leeres Versprechen bleiben.



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

NICHTS ALS DIE WAHRHEIT: KEINE IRREFÜHRENDEN VERPACKUNGEN MEHR

Etikett, Aufmachung und Werbung dürfen nicht den Eindruck erwecken, eine Zutat sei in einem Produkt enthalten, wenn die Wahrheit anders aussieht. Wenn ein Tee Himbeer-Vanille-Traum heißt, sollten diese Zutaten auch drin sein. So entschied der Bundesgerichtshof (BGH) am 2. Dezember 2015 im Rahmen einer Klage des vzbv gegen Teekanne GmbH & Co. KG.

UNVERZICHTBAR UND FÖRDERWÜRDIG: VIER JAHRE LEBENSMITTELKLARHEIT.DE

Das Online-Portal hat sich bewährt und wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft auch über seinen vierten Geburtstag am 20. Juli 2015 hinaus weiter gefördert: als unverzichtbare Plattform für den aktiven Verbraucherdialo g mit rund 80.000 Zugriffen im Monat und mit vielen Erfolgen für eine bessere Kennzeichnung von Lebensmitteln.

DEBATTIERT: NACHHALTIGER KONSUM UND TIERSCHUTZ BEI LEBENSMITTELN

Verbraucher würden tiefer in die Tasche greifen an der Fleischtheke, wenn nur das Geld auch bei den Tieren ankäme. Das zeigte eine Umfrage des vzbv. Auf der Internationalen Grünen Woche 2016 bezog der vzbv entschiedene Position für mehr Tierschutz in der Landwirtschaft – und forderte beispielsweise ein einheitliches Label.

Wahrheitsgemäße Kennzeichnung und mehr Informationen über die Herstellung – beides wird beim Lebensmittelkonsum für Verbraucher zunehmend wichtig. So standen für den vzbv folgende Themen im Fokus: Kennzeichnungsschwindel, der Qualitätswettbewerb mit den Themen Tierwohl und Nachhaltigkeit sowie die Reform der Deutschen Lebensmittelbuch-Kommission.

WAS DRAUFSTEHT, MUSS DRIN SEIN

Bilder und Begriffe auf der Verpackung bestimmen die Erwartungen beim Lebensmittelkauf – das zeigte eine repräsentative Studie der Agrifood Consulting GmbH und der Uni Göttingen 2013 im Rahmen des Projekts Lebensmittelklarheit. 71 Prozent der Verbraucher denken, dass die naturgetreue Abbildung von Früchten auf einer Teepackung auf ein natürliches Aroma aus diesen Früchten hinweist. 68 Prozent gehen sogar davon aus, dass die gezeigten Früchte als Fruchtstückchen enthalten sind.

Grundsatzentscheidung des BGH – Klage gegen Teekanne

Im Jahr 2011 hatte der vzbv vor dem Landgericht Düsseldorf gegen Teekanne geklagt, die den aromatisierten Tee Felix Himbeer-Vanille Abenteuer vertrieb. Himbeeren und Vanilleblüten zierten die Vorderseite der Verpackung – nebst den prominenten Hinweisen „Früchtetee mit natürlichen Aromen“ sowie „nur natürliche Zutaten“. Die Wahrheit: Das Zutatenverzeichnis zeigte, dass keinerlei Himbeeren oder Vanille enthalten waren, lediglich natürliche Aromen mit Vanille- und Himbeergeschmack. Der Tee enthielt vor allem Hibiskus, Äpfel, Brombeerblätter, Orangenschalen und Hagebutten. Im Sinne der berechtigten Verbrauchererwartungen – und gegen die Irreführung – entschied am 2. Dezember 2015 wegweisend der Bundesgerichtshof. Die vorausgegangene Grundsatzfrage hatte der Europäische Gerichtshof (EuGH) bereits im Juni 2015 entschieden. Dort hieß es: Das Zutatenverzeichnis allein kann nicht „heilen“, welcher Eindruck sich aus der sonstigen Verpackungsgestaltung ergibt. Im Dezember 2015 folgt der Bundesgerichtshof (BGH) mit seinem Urteil dieser Entscheidung des EuGH (Az. I ZR 45/13).



Auf den Punkt gebracht!
Das Urteil ist ein wichtiger Erfolg für Verbraucher und ein Schritt zu mehr Wahrheit und Klarheit auf Lebensmittelverpackungen. Die Forderung des vzbv lautet: Die Hersteller müssen sicherstellen, dass das, was in Wort und Bild zum Beispiel vorne drauf ist, auch drin ist – daran ändert auch ein korrektes Zutatenverzeichnis nichts.

Wichtige Infos auf Verpackungsvorderseite

Im Rahmen des Projekts „Lebensmittelklarheit“ fordert der vzbv schon seit langem die Platzierung wichtiger Informationen auf der jeweiligen Produktvorderseite. Angepriesene Qualitäten, die der Inhalt nicht einlöst, sind tabu. Wenn ein Fruchtpüree über Verpackungsbilder Mango als Hauptzutat suggeriert, tatsächlich aber viel mehr Apfel als Mango enthält, sollte es einen Hinweis auf der Vorderseite geben, wie: „Fruchtpüree mit 80 Prozent Apfel und 20 Prozent Mango“.

Vorerst gescheitert: Dialog zur Weidemilch

Die Kühe stehen den Sommer über auf der Weide und erhalten vor allem Gras, Heu und gentechnikfreies Kraftfutter: Das erwarten Verbraucher, wenn sie eine teurere Weidemilch kaufen. Das zeigen Beschwerden auf dem Portal lebensmittelklarheit.de und erste Studien. Der vzbv vertrat für die Verbraucher diese Vorstellungen gegenüber dem Milchindustrie-Verband (MIV). Aus vzbv-Sicht sollen hinter dem Begriff auf dem Etikett klare und einheitliche Qualitätsstandards stehen wie gentechnikfreies Futter oder eine Kontrolle der Kriterien durch ein Kontrollinstitut. Leider wurde der Dialog 2015 ohne Einigung beendet.

Ausgezeichnet:

Restalkohol bei alkoholfreiem Bier

Bis 0,5 Prozent Restalkohol darf ein alkoholfreies Bier enthalten, sagt das Gesetz – zu viel, um wirklich als alkoholfrei zu gelten, fand der vzbv. Nach Gesprächen des Projekts Lebensmittelklarheit mit dem Deutschen Brauerbund (DBB) empfahl der Branchenverband seinen Mitgliedern im Juni 2014, auf den Etiketten einen Hinweis auf den möglichen Restalkoholgehalt anzubringen. Eine Überprüfung durch das Projekt im Mai 2015 zeigte: 78 Prozent der eingekauften Bierflaschen waren mit dem Hinweis etikettiert. Ein Erfolg des Branchendialogs von „Lebensmittelklarheit“.

MEHR KLARHEIT FÜR LEBENSMITTELEITSAZTE GEFORDERT

Ob das Wiener Schnitzel aus Kalb ist und ob die abgebildete Frucht auf der Verpackung auch tatsächlicher Bestandteil des Produkts ist – die Lebensmittelbuch-Kommission (DLMBK) er- und bearbeitet derzeit die über 2.000 im Lebensmittelbuch auffindbaren Leitsätze, also die Beschreibungen und Vorgaben zur Beschaffenheit von Lebensmitteln. Der vzbv kritisiert seit langem, dass Leitsätze immer häufiger an den Erwartungen der Verbraucher vorbeigehen. Dies bestätigten auch die Ergebnisse des Evaluationsberichts, der vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) am 24. April 2015 vorgelegt wurde. Der vzbv forderte in seiner Stellungnahme zum Evaluationsbericht: Die DLMBK muss endlich Verbrauchererwartungen stärker in ihrer Arbeit berücksichtigen. Zudem muss das Gremium wesentlich besser ausgestattet werden – mit eigenen Mitteln für Umfragen, unabhängige Gutachten und Marktchecks. Nur so kann es die anstehenden Herausforderungen meistern.

lebensmittelklarheit.de als wichtiger Sensor für die Arbeit der DLMBK

Zurückgreifen sollte die DLMBK auch auf die Erfahrung des Portals lebensmittelklarheit.de. Dieses sam-

PROJEKT: KLARHEIT UND WAHRHEIT AUF LEBENSMITTELPACKUNGEN

80.000 Aufrufe im Monat, ca. 50 Produktmeldungen in der Woche, ca. 1.700 individuelle und ca. 500 Antworten im Expertenforum, 500 Produkte in der Rubrik „Getäuscht“ sowie 200 unter „Geändert“ seit Januar 2013 – das Portal lebensmittelklarheit.de sorgt für mehr Transparenz bei Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln.

Die Online-Redaktion prüft, was Verbraucher melden, veröffentlicht berechtigte Beschwerden. Auch der Hersteller kommt zu Wort. Die projektbegleitende Verbraucherbefragung macht die Erwartungen der Verbraucher durch repräsentative Studien sichtbar. „Lebensmittelklarheit“ ist ein Gemeinschaftsprojekt des vzbv und der Verbraucherzentralen. Es wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) gefördert.

@ www.lebensmittelklarheit.de
www.twitter.com/LM_Klarheit



melt bereits seit Jahren Verbraucherbeschwerden zu Lebensmittelaufmachungen, führt Studien durch und geht gegen Verstöße vor.

Die gesammelten Erkenntnisse sollten ein zentrales Instrument bei der Leitsatzentstehung werden, um Verbrauchervünsche und Erwartungen direkt mit einzubeziehen.

BESSERE TIERHALTUNG DARF AUCH MEHR KOSTEN

Tierschutz kostet mehr Geld, doch eine beachtliche Zahl an Verbrauchern würde mehr dafür bezahlen. Vor allem fehlende Orientierung und Verfügbarkeit hemmen bei Verbrauchern die Nachfrage nach Produkten aus tiergerechter Haltung. Verbraucher sind weniger preisfokussiert als bisher angenommen – das stellte eine repräsentative Umfrage der Marketingberatung Zühlsdorf + Partner GbR im Auftrag des vzbv fest. 64 Prozent der Verbraucher sind bereit, mehr Geld zu bezahlen, wenn dieses mit Sicherheit auch beim Tier und bei einer artgerechten Haltung ankommt.



Auf den Punkt gebracht!
Tierschutz hat seinen Preis und es gibt Verbraucher, die bereit sind, ihren Anteil daran zu zahlen. Doch dafür erwarten sie auch klare Verbesserungen in der Tierhaltung. Tierschutz darf kein leeres Versprechen sein, sondern muss Realität werden.

Qualität, gesetzliche Standards und ein nationales Label

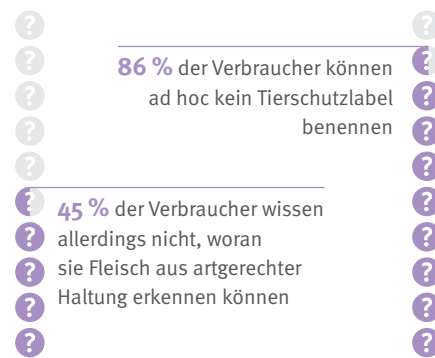
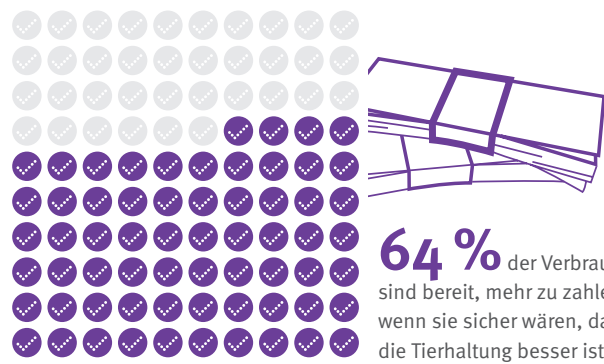
Was fehlt, ist ein staatliches nationales Label für tiergerechte Lebensmittelproduktion. Ein solches Label könnte aus Sicht des vzbv für Vertrauen, bessere Information und mehr Orientierung der Verbraucher sorgen.

Bisher laufen die vielfältigen, bereits bestehenden Initiativen von Politik, Handel und Landwirten unkoordiniert nebeneinander. Deshalb plädiert der vzbv dafür, die Aktivitäten in einer nationalen Nutztierstrategie unter der Federführung des BMEL zu bündeln. Außerdem sollte sich die Bundesregierung für mehr Verbraucheraufklärung im Bereich Tierschutz einsetzen und die Aufklärung an Schulen finanziell ausbauen. Den Handel fordert der vzbv auf: Qualitäts-offensive statt Schnäppchenjagd als neuen Leitsatz umsetzen.

Der vzbv hat den Tierschutz anlässlich der Internationalen Grünen Woche (IGW) in Berlin im Januar 2016 auf die Agenda gesetzt und ein einheitliches Tierschutzlabel gefordert.

Tierschutz ist Verbrauchern wichtig und auch etwas wert

Die Mehrheit der Verbraucher findet Tierschutz in der Landwirtschaft wichtig oder sehr wichtig. Es ist ihnen nicht egal, was auf den Tisch kommt. Wichtiger als der Preis ist die Kennzeichnung – Verbrauchern fehlt die Orientierung.



Quelle: Umfrage der Marketingberatung Zühlsdorf + Partner GbR im Auftrag des vzbv, November 2015

KURZ GEMELDET

Politik gefragt beim Thema Nachhaltigkeit

Der vzbv plädiert dafür, dass nachhaltige Alternativen für Verbraucher erschwinglich werden und mehr entsprechende Lebensmittel produziert und besser platziert in den Regalen zu finden sind. Im Rahmen seines jährlichen Verbraucherpolitischen Forums auf der IGW diskutierte der vzbv den politischen Handlungsbedarf für nachhaltigen Konsum bei Lebensmitteln mit Vertretern aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft.



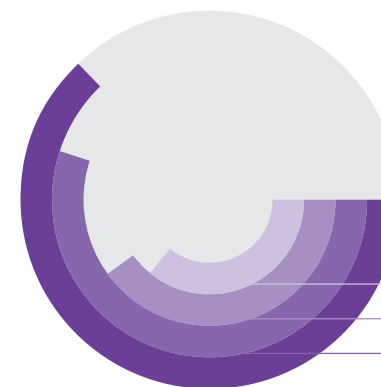
Auf den Punkt gebracht!
Verbraucher können mit ihren Entscheidungen am Supermarktregal nicht die alleinige Verantwortung für mehr nachhaltigen Konsum tragen. Sollen aber mehr nachhaltig produzierte Lebensmittel gekauft werden, müssen die Rahmenbedingungen stimmen: Angebot, Preis und Information müssen im Verhältnis zu alternativen Optionen attraktiv sein.

Gütesiegel für nachhaltige Produkte gefordert

Es würde die Glaubwürdigkeit fördern und die Unübersichtlichkeit der bestehenden Label-Landschaft beseitigen – ein staatliches Siegel für alle Lebensmittel, die mit Nachhaltigkeitseigenschaften beworben werden, ist für hinreichende Verbraucherorientierung gefordert. Dafür ist die Bundesregierung gefragt, zunächst einen strengen Anforderungskatalog zu formulieren. Der vzbv fordert unter anderem eine unabhängige Kontrollinstanz sowie Sanktionsmaßnahmen bei Verstößen.

EU-Lebensmittelstandards durch TTIP nicht absenken

Im Juni 2015 gingen die EU und die USA in die zehnte Verhandlungsrunde zum transatlantischen Handelsabkommen TTIP. Dabei standen auch Lebensmittelsicherheit und -vorschriften sowie nachhaltige Produktion auf der Agenda. Die Vorschriften über gentechnisch veränderte Produkte, Antibiotikaeinsatz bei Tieren oder Einsatz von Pestiziden gehen in der EU und den USA weit auseinander. Der vzbv fordert, geltende Standards nicht abzusenken. Entsprechend kann eine gegenseitige Anerkennung – auch von Inspektionen und Kontrollbehörden – nur bei gleichen Schutzphilosophien funktionieren.



Zu hohe Hürden für nachhaltige Produkte: Verbraucher scheitern beim Einkauf

Die Mehrheit der Verbraucher (66 Prozent), achtet beim Einkauf häufig oder fast immer darauf, dass Lebensmittel nachhaltig produziert wurden. Verschiedene Gründe halten Verbraucher aber davon ab, tatsächlich nachhaltige Lebensmittel zu kaufen:

- 36 %** sind die Produkte nicht erkennbar genug
- 44 %** bemängeln die Verfügbarkeit der Produkte
- 55 %** halten die Produkte für zu teuer
- 63 %** finden die Informationen unzureichend

Quelle: TNS Emnid, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Januar 2016

Rechtssicherheit bei Information der Öffentlichkeit über Hygienemängel und Ergebnisse bei Lebensmittelkontrollen

Der vzbv fordert, dass das BMEL beim geplanten Gesetzesentwurf zum Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch dringend nachbessert. Mit der derzeitigen Vorlage ist keine zuverlässige Information der Öffentlichkeit bei Missständen in Sicht, die bei Lebensmittelkontrollen entdeckt werden.

Die Bundesregierung muss umgehend durch eine Verordnung einen einheitlichen Bußgeldkatalog für einen bundesweit einheitlichen verfassungskonformen Vollzug schaffen.

Auf Antibiotika bei Tieren am besten verzichten

Für den vzbv geht der Gesetzesentwurf zum Antibiotikaeinsatz bei Tieren nicht weit genug. Um finanzielle Anreize zur überhöhten Antibiotikaaanwendung zu mindern, fordert der vzbv die Einschränkung des Dispensierrechts. Dieses beinhaltet, dass zugelassene Tierärzte apotheken- und verschreibungspflichtige Arzneimittel beziehen, abgeben, lagern und selbst herstellen dürfen. Damit erzielen sie zusätzliche Einnahmen. Tierärzte sollten zukünftig nicht vom Verkauf profitieren, sondern von einer Fachberatung zur antibiotikafreien Tierhaltung.

Nachbesserungsbedarf bei der Herkunftskennzeichnung von Fleisch

Seit dem 1. April 2015 wissen Verbraucher durch eine neue europaweite Regelung mehr darüber, woher ihr frisches verpacktes Fleisch kommt – aber noch nicht genug, so der vzbv. Nachbesserungsbedarf besteht bei der Kennzeichnung des Geburtsortes, bei Hackfleisch sowie bei verarbeiteten Fleischprodukten wie Wurst und Lasagne, die weiterhin von der Kennzeichnung ausgenommen sind.

Auch für eine Herkunftskennzeichnung von Fleisch als Zutat, bei Milch und Milchprodukten setzt sich der vzbv weiterhin ein.



Vom Vertrauen in Lebensmittel

Mario ist Vater von zwei Kindern, eine gesunde und sichere Ernährung ist ihm sehr wichtig. Oft steht er vor den Regalen und prüft, was er guten Gewissens kaufen kann und was in den Produkten drin ist: Antibiotika, Zusatzstoffe, Fleisch aus unverantwortlicher Tierhaltung? Im Haushaltsbudget will er auch bleiben. Er wünscht sich sehr oft, dass es einfacher wäre, sich sicher zu entscheiden.

Klare und eindeutige Deklarationen, eindeutige Produktaufmachungen sowie Information der Öffentlichkeit über Kontrollergebnisse würden das Einkaufen erheblich verbessern und Vertrauen wiederherstellen. Einheitliche Siegel für nachhaltige oder tiergerechte Produktion würden ihm die Orientierung erleichtern.

§ MARGARINERWERBUNG VERSTÖSST GEGEN HEALTH-CLAIM-VERORDNUNG

Dass der Verzehr von Becel Pro allein für einen Rückgang der Cholesterinwerte um mehr als 20 Prozent verantwortlich sei, ist keine zulässige Gesundheitswerbung, entschied das Landgericht Hamburg nach einer Klage des vzbv (Az. 315 O 283/14 – nicht rechtskräftig).

§ WAHRHEIT AUF DER GETRÄNKEPACKUNG: AUS FÜR VOLVIC APFEL

Ein Apfelaroma im Zutatenverzeichnis und ein Etikett mit Apfelabbildungen sollen es nicht mehr sein – die Danone Waters Deutschland GmbH hat vor dem Oberlandesgericht Frankfurt am Main eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abgegeben. Der vzbv hat das Unternehmen erfolgreich abgemahnt: Denn das Getränk Volvic Apfel enthielt weder Apfelbestandteile noch Apfelaromen (Az. 6 U 95/14).



NACHHALTIGER KONSUM BRAUCHT EIN GESAMTKONZEPT

Vier Fragen an Ingmar Streese,
Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik

Nachhaltiger Konsum, der umwelt- und sozialverträgliche Ver- und Gebrauch von Gütern und Dienstleistungen, führt immer noch ein Nischendasein. Woran liegt das?

Das hat im Kern drei Gründe: Erstens hat sich die Politik dieses Ziels nie richtig mit Verve angenommen und keine Gesetze, keine einfache Kennzeichnung oder finanziellen Anreize eingeführt. Zweitens bieten zwar viele Hersteller umweltfreundliche Produkte an, halten sich an soziale Standards und achten auf die Einhaltung der Menschenrechte. Diese Produkte können im Handel aber oft nicht so einfach platziert werden, weil sie etwa teurer sind. Und drittens: Verbraucher, die aus Überzeugung ethisch einwandfreie Produkte kaufen wollen, sind noch nicht die Mehrheit.

Wo sehen Sie akuten Verbesserungsbedarf, um nachhaltigen Konsum voranzutreiben?

Man muss es Verbrauchern beim Einkauf viel leichter machen: bessere Information und Platzierung in den Supermärkten, Hervorhebung der Vor- und der Nachteile nachhaltiger und konventioneller Produkte, neue staatliche Rahmenbedingungen und auch finanzielle Anreize, so dass ethische Produkte zum Beispiel günstiger werden. Sinnvoll wäre auch ein Siegel oder Label. Beim deutschen Bio-Sechseck weiß mittlerweile fast jeder, dass ein Produkt damit einen guten Mindeststandard erfüllt. Bei fast allen anderen Kategorien außer Bio gibt es so ein staatlich anerkanntes, bekanntes Standardlabel nicht. Zudem müsste die Regierung eine ambitionierte Berichterstattung über die sozialen, ökologischen und verbraucherrelevanten

Implikationen der Lieferketten von Unternehmen einfordern, zum Beispiel bei den jährlichen Monitoring-Berichten gemäß EU-CSR-Richtlinie.

Wie beurteilt der vzbv das Nationale Programm der Bundesregierung für nachhaltigen Konsum?

Das Ziel des nationalen Programms unterstützen wir: auch künftigen Generationen noch Konsum zu ermöglichen, ohne die Umwelt zu schädigen, und gleichzeitig sozial und menschenrechtsgemäß zu produzieren. Was wir vermissen: Das Programm enthält viele Vorschläge, Ideen und weiche Maßnahmen wie Bildung, Information, Arbeitsgruppen und Dialogprozesse. Aber konkrete Maßnahmen, etwa gesetzliche Regelungen oder finanzielle Anreize zu schaffen oder mit Handel und Herstellern auf freiwillige Vereinbarungen zu setzen, fehlen. Leider haben wir im Augenblick nur eine Einigung auf dem niedrigsten Nenner.

Durch welche konkreten Maßnahmen könnte nachhaltiger Konsum in der Breite funktionieren?

Im nationalen Programm hervorgehobene Initiativen wie die Tierwohl-Initiative oder auch Ernährungsbildung sind ein kleiner Schritt nach vorn. Aber es braucht ein Gesamtkonzept, bei dem der Staat aktiv wird und Handel und Hersteller in die Pflicht genommen werden, so dass die Verbraucher auch ihren Teil beisteuern können. Auch bei der öffentlichen Beschaffung kann die Regierung nachlegen und als Vorbild agieren – bei Staat und Kommunen geht es um Milliarden Euro für Einkäufe und Investitionen im Jahr – das kann Märkte in Bewegung bringen.

AUTONOME MOBILITÄT ODER UNGEWISSE REISE IN DIE ZUKUNFT?

Gelassen mobil sein: weil meine Fahrzeugangaben stimmen, meine Daten geschützt und meine Rechte als Passagier respektiert werden.

Oder verlassen sein: weil falsche Angaben in die Irre führen und es für neue Formen von Mobilität keinen klaren Rahmen gibt.



MOBILITÄT UND REISEN

Sich per Auto, Flugzeug oder Bahn überallhin bewegen zu können, ist ein Stück Freiheit. Aber versteckte Kosten bei Flugreisen, unübersichtliche Tarife im öffentlichen Nahverkehr, offene Fragen beim automatisierten Fahren oder manipulierte Abgaswerte verderben Verbrauchern die Freude. Der VW-Skandal ist vielleicht nur die Spitze des Eisbergs – mehr Regulierung und stärkere Kontrollen sind gefragt. Dafür setzt sich der vzbv ein, damit wieder mehr Transparenz und Fairness einkehrt – auf dem Automobilmarkt, auf den Straßen, in der Luft und auf der Schiene.



Mobilität muss bei steigender Vernetzung und Automatisierung für die Verbraucher einfacher, zuverlässiger, komfortabler und sicherer werden.

*Marion Jungbluth
Leiterin Mobilität und Reisen*

AUTONOME MOBILITÄT ODER UNGEWISSE REISE IN DIE ZUKUNFT?

Gelassen mobil sein: weil meine Fahrzeugangaben stimmen, meine Daten geschützt und meine Rechte als Passagier respektiert werden.

Oder verlassen sein: weil falsche Angaben in die Irre führen und es für neue Formen von Mobilität keinen klaren Rahmen gibt.



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

IN ZUKUNFT OFFENLEGEN: MOTORENSOFTWARE DER AUTOBAUER

Der Bundesminister für Verkehr und digitale Infrastruktur hat ein Maßnahmenpaket angekündigt: Darin soll auch die Klausel stehen, dass Autobauer verpflichtet sind, Motorensoftware offenzulegen. Das hatte der vzbv im Zuge des VW-Abgasskandals gefordert.

NEUES PROJEKT: VERBRAUCHERFREUND- LICHKEIT IN DER VERKEHRSWENDE

Der vzbv hat das Projekt „Energieeffizienz im Personenverkehr aus Verbrauchersicht“ auf die Beine gestellt. Das Ziel: Die notwendige Verkehrswende für weniger CO₂-Ausstoß voranzutreiben und verbrauchergerecht zu gestalten – mit minimierten finanziellen Auswirkungen, Einschränkungen in der persönlichen Mobilität und sozialen Verteilungswirkungen.

ABGEWENDET: DROHENDE VERSCHLECH- TERUNG VON FLUGGASTRECHTEN

Fluggesellschaften möchten Passagiere erst nach mehr als fünf Stunden Flugverspätung finanziell entschädigen. Mit dieser Forderung konnten sie sich vorerst nicht durchsetzen. Der vzbv hat erfolgreich national und auf europäischer Ebene lobbyiert. Die EU-Kommission hält aber nach wie vor offiziell an ihrem Gesetzesvorschlag fest.

VW-Abgasskandal, unzuverlässige Herstellerangaben beim Autokauf, automatisiertes Fahren – im Jahr 2015 haben sich für Verbraucher viele Fragen gestellt: Wie finde ich das passende Auto, wem kann ich noch vertrauen und sind die Angaben zu Spritverbrauch und Schadstoffausstoß verlässlich? Alles Fragen, mit denen sich auch der vzbv umfassend beschäftigt hat.

AUTOMATISIERTES FAHREN BRAUCHT REGELN

Die Digitalisierung hat längst die Automobilbranche erreicht. Viele Fahrzeuge werden zunehmend digital gesteuert – das kann deutlich mehr Komfort und Sicherheit mit sich bringen. Doch wirft die Digitalisierung für Verbraucher auch Fragen auf:

- Wer steht für Fahrfehler oder bei Überschreitung der Geschwindigkeit gerade, wenn das Auto im hochautomatisierten Modus selbst fährt?
- Kann ich mich darauf verlassen, dass im automatisierten Fahrmodus Fahrfehler dem System zugeordnet werden und ich nicht zur Verantwortung gezogen werde?
- Was passiert mit den gesammelten und gespeicherten Daten bei vernetzten Autos? Und wer kann diese einsehen? Wozu werden diese genutzt?

Ob über Datenschutz oder Haftung – Verbraucher machen sich Sorgen. Das bestätigt eine Umfrage von TNS Emnid im Auftrag des vzbv. Deshalb hat der vzbv rechtliche Klarheit gefordert – die Gesetze müssen an

die Neuerungen durch die Digitalisierung dringend angepasst werden.



**Auf den Punkt gebracht!
Wir brauchen Rechtssicherheit für das automatisierte Fahren. Bevor selbst fahrende Autos auf die Straße kommen, müssen Fragen der Haftung und des Datenschutzes beantwortet sein.**

Ein erster Schritt in die richtige Richtung ist bereits getan: Die Datenschutzbeauftragten von Bund und Ländern haben sich mit dem Verband der Automobilindustrie (VDA) Anfang 2016 zu einer Grundpositionierung beim Datenschutz für vernetzte Autos geeinigt. Die Selbstverpflichtung darf aber nicht zum Papiertiger verkommen. Die Industrie muss diese umsetzen und weiterentwickeln. Darüber hinaus sollten Datenschutz und Datensicherheit in verbindlichen gesetzlichen Regelungen verankert werden.

Gefahren beim automatisierten Fahren

Autos werden zunehmend digital gesteuert. Dabei macht sich die Mehrzahl der Verbraucher Sorgen um Haftungsfragen und den Datenschutz.



63 % sorgen sich um Haftungsfragen

62 % sorgen sich um den Datenschutz

Quelle: TNS Emnid, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, August 2015

DER VW-SKANDAL – UND WAS JETZT ZU TUN IST

Volkswagen hat weltweit in elf Millionen Fahrzeugen die Abgasvorrichtung manipuliert – wie hat der vzbv reagiert?

In Briefen an Bundesverkehrsminister Dobrindt hat der vzbv vorgeschlagen, einen runden Tisch Verantwortung im Automobilmarkt einzurichten – mit Herstellern, Händlern, Politik und Verbrauchern. Sein Ziel wäre: mehr Markttransparenz, bessere Regulierung und ausreichende Kontrolle. So ließe sich auch das Vertrauen der Verbraucher in die Autobranche zurückgewinnen.

Was wären genau die Aufgaben eines solchen runden Tisches?

Erstens: Schnelle und vollständige Behebung der Abgasmanipulation und Freistellung der betroffenen Autohalter von Schaden, also Umrüstung der Fahrzeuge, Ersatzfahrzeug und Ersatz für Wertverlust.

Zweitens: Behördliche Untersuchung aller in Deutschland zugelassenen Neuwagen auf Manipulationen bei Abgas- und Verbrauchsmessungen.

Drittens: Wahrheit und Klarheit in der Autoindustrie durch schnellstmögliche Einführung von realistischen und behördlich überprüften Testverfahren.

Viertens: Transparenz schaffen über eingesetzte Auto-Software und rechtlich verpflichtende Offenlegung der Programmierungen. So können Softwaremanipulationen aufgedeckt und Verbrauchern zum Thema automatisiertes Fahren Akzeptanz und Vertrauen zurückgegeben werden.

Fünftens: Klagerechte der Verbraucher stärken, zum Beispiel mit der Musterfeststellungsklage, um bei unklarer Sach- oder Rechtslage auch drohende Verjährung zu verhindern. Dies entlastet auch die Gerichte.

Sechstens: Eine schlagkräftige und unabhängige Behörde etablieren – für eine effektive Kontrolle und

Marktüberwachung. Durch das bestehende Typprüfungs- und Zulassungsverfahren hat sich ein enges Beziehungsgeflecht zwischen Herstellern, technischen Prüforganisationen und Zulassungsbehörden entwickelt. Um eine effektive Kontrolle ausüben zu können, müssen Abhängigkeiten abgeschafft und muss eine unabhängige Marktüberwachung durch eine geeignete Behörde eingeführt werden.

Wie hat die Politik reagiert?

Das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) hat einen verpflichtenden Rückruf erlassen: Alle betroffenen Fahrzeuge müssen zur Umrüstung. Darüber informiert VW die Fahrzeughalter direkt und übernimmt die Kosten für den Rückruf und die Umrüstung.

Was verlangt der vzbv von Volkswagen?

Nach Auffassung des vzbv muss Volkswagen ein selbstständiges Garantieversprechen aussprechen sowie alle Neben- und Folgekosten der Umrüstung übernehmen. Verbraucher dürfen nicht auf Schaden, zum Beispiel durch höheren Kraftstoffverbrauch oder Wertminderung, sitzen bleiben. Darüber hinaus sollten Verbraucher in Deutschland und der EU ähnlich entschädigt werden wie Verbraucher in den USA.



Sorgen und Ärger im VW-Skandal Marie gehört zu den ca. 2,4 Millionen Haltern, die ihren VW umrüsten lassen müssen. Neben Verunsicherung, was jetzt alles zu tun ist, was sie bekommt und ob sie auf weiteren Kosten im Endeffekt sitzen bleibt, verspürt sie vor allem eines: maßlosen Ärger über den Betrug, der ihr Vertrauen in die Autobranche erschüttert hat.

Und das zu Recht, denn auf Herstellerangaben können sich Verbraucher beim Autokauf nicht verlassen und die getäuschten VW-Kunden werden von der Politik noch zu sehr alleingelassen.

GEPLANTE EINSCHRÄNKUNG DER FLUGGASTRECHTE ABGEWENDET

Flüge verspäten sich immer wieder – gehen die Verspätungen über ein bestimmtes Stundenmaß hinaus, werden die Fluggäste finanziell entschädigt: Aktuell reichen dazu mehr als drei Stunden Verspätung. Das sollte Mitte des Jahres 2015 zuungunsten der Fluggäste abgeändert werden. Nach dem Willen vieler EU-Mitgliedstaaten sollten Entschädigungen erst nach mehr als fünf, neun oder zwölf Stunden Verspätung fällig werden – je nach Flugentfernung. Darüber hinaus sollte es für Fluggesellschaften verstärkt möglich sein, sich von der Entschädigungspflicht gänzlich zu befreien: entweder durch „außergewöhnliche Umstände“ oder wenn die Verspätung auf einen sicherheitsrelevanten technischen Defekt zurückgeht, der von außen schwer nachvollziehbar ist. 70 Prozent der Ansprüche würden so wegfallen. Der vzbv lobbyierte erfolgreich national und international. Die Verhandlungen über den Gesetzesvorschlag der EU-Kommission liegen seit Juni 2015 auf Eis. Offiziell hält die Kommission nach wie vor an ihrem Gesetzesvorschlag fest. Der vzbv verfolgt, ob die Verhandlungen im Rat wieder aufgenommen werden.



Auf den Punkt gebracht!
Die Novelle der Fluggastrechte ist mit dem Anspruch eines fairen Interessenausgleichs gestartet, sie droht aber die Fluggastrechte weitgehend abzuschaffen.

§ WARNHINWEISE AUF FLUEGE.DE WAREN IRREFÜHREND

Ein Reisevermittler darf Kunden nicht mit irreführenden Warnhinweisen zum Abschluss von Versicherungen drängen. Das entschied das Landgericht Leipzig am 20. Oktober 2015 nach einer Klage des vzbv gegen die Unister Travel Retail GmbH & Co. KG. Auf der

Webseite fluege.de erhielten Kunden bei Reiseversicherungen Warnhinweise wie „Achtung – nicht empfehlenswert“ oder „Volles Risiko ohne Reiseschutz!“. Der Umbuchungsservice enthielt den inkorrekten Warnhinweis, dass eine Stornierung mit Kosten bis zu 100 Prozent des Flugpreises verbunden sein könnte, obwohl Kunden Steuern und Flughafengebühren zurückerhalten (Az. 05 O 911/15 – nicht rechtskräftig).

§ BEI FLÜGEN SIND IMMER ENDPREISE ANZUGEBEN

Bei jeder Angabe von Flugpreisen – auch bei tabellarischen Übersichten über verschiedene Flugangebote – sind Endpreise anzugeben, inklusive anfallender Steuern, Gebühren oder Kerosinzuschläge. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) nach einer Klage des vzbv gegen die Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG am 30. Mai 2015 entschieden. Der vzbv geht davon aus, dass das Urteil von der gesamten Branche berücksichtigt werden wird. Damit wird der Preisvergleich für Verbraucher einfacher, da sich Preise nur durch freiwillige Zusatzleistungen erhöhen dürfen (I ZR 29/12).

ÖPNV: SCHLECHTER ZEITPUNKT FÜR EINE BUSGELDERHÖHUNG

Schwarzfahren im Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) ist teurer geworden: Statt 40 Euro werden jetzt 60 Euro fällig. Der vzbv spricht sich gegen die Erhöhung aus, da erst die Hürden beseitigt werden sollten, die oft erst zum Schwarzfahren führen. Dazu gehören unübersichtliche Fahrpläne und Tarifstrukturen sowie unverständliche Ticketautomaten. Viele Menschen, gerade Touristen, seien häufig nicht in der Lage, am Automaten einen richtigen Fahrschein zu lösen, weil Tarifsystem und Ticketwahl zu kompliziert sind. Kontrolleure unterscheiden derzeit auch nicht zwischen vorsätzlichem Schwarzfahren und Kunden, die fahrlässig und unbeabsichtigt den Fahrschein nicht lösen, nicht entwerfen oder mit einem falschen Fahrschein unterwegs sind.

ELEKTROAUTOS BRAUCHEN BESSEREN KAUFANREIZ

Elektroautos erfreuen sich keiner großen Beliebtheit. Für viele Verbraucher sind sie zu teuer und zu wenig attraktiv. Um das Elektroauto aus der Nische zu holen, will die Bundesregierung mit einer Kaufprämie nachhelfen. Für den vzbv ist die Prämie keine Lösung: Denn schon Elektro-Mittelklassewagen kosten 35.000 Euro, die der Oberklasse leicht über 100.000 Euro. Bei solchen Neuwagenpreisen verpufft die Kaufprämie oder löst einen reinen Mitnahmeeffekt aus. Damit Elektroautos für Verbraucher attraktiver werden, muss durch leistungsfähigere Batterien und Schnellladung die Reichweite erhöht werden. Statt finanzieller Förderung, die nur wenige Privilegierte erreicht, sollten die Steuergelder in die Infrastruktur mit Ladesäulen und in ein Gesamtkonzept zur Elektromobilität fließen, zu der auch E-Bikes und der ÖPNV gehören.

KURZ GEMELDET: RESSOURCENSCHONUNG UND NACHHALTIGER KONSUM

Reparaturen sparen Ressourcen

Reparaturen sparen Ressourcen und schützen das Klima. Das Bündnis „Runder Tisch Reparatur“ unter Beteiligung des vzbv fordert, die Rahmenbedingungen für Reparaturen zu verbessern: Ersatzteile, Informationen, Werkzeuge und Diagnosetools müssen sein. Ein reduzierter Mehrwertsteuersatz auf Reparaturen und Gebrauchsgüter könnte zusätzliche Kaufanreize für reparierte Produkte schaffen.

Laufzeit von Produkten künftig kennzeichnen

Natürliche Ressourcen wie Rohstoffe, Boden oder Wasser müssen geschont werden. Dazu hat das Bundesumweltministerium das Ressourceneffizienzprogramm ProgRess II vorgelegt. Der vzbv kritisiert, dass keine konkreten Maßnahmen vorgesehen sind, um Verbraucher zu sensibilisieren und zum Mitmachen

PROJEKT: ENERGIEWENDE IM PERSÖNLICHEN VERKEHR AUS VERBRAUCHERSICHT

Am 1. März 2016 ist ein neues Projekt des vzbv gestartet mit dem Ziel, die Energiewende im Personenverkehr verbraucherfreundlich mitzugestalten.

Im Rahmen eines Diskussionsformats sowie einer Studie sollen Fragen zu energieeffizienten Fahrzeugen, Anschaffungspreisen, Wertverlust und laufenden Kosten bearbeitet werden. Außerdem begleitet das Projekt die relevanten bundes- und EU-politischen Prozesse. Gefördert wird das Projekt von der European Climate Foundation (ECF).

zu motivieren. Umfragen von Eurobarometer und dem Umweltbundesamt zeigen, dass nur ein Drittel der Verbraucher es einfach findet, umweltfreundliche Produkte von anderen zu unterscheiden. Darüber hinaus plant die Bundesregierung, ein Wertstoffgesetz einzuführen, was der vzbv schon lange fordert. Bei Abfallvermeidung, überflüssigen Verpackungen und werkstofflicher Verwertung muss nachgebessert werden.

Rückgabe von Altgeräten ist zu kompliziert

Die Rückgabe ausgedienter Elektro- und Elektronikgeräte muss für Verbraucher so einfach wie möglich sein, damit sie ihre Altgeräte sachgerecht entsorgen können. Doch auch mit dem reformierten Elektronikgerätegesetz bleibt genau das kompliziert.

i NACHHALTIGER KONSUM AUF DER AGENDA BEIM VZBV

Interview mit vzbv-Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik Ingmar Streese auf Seite 51.

VZBV IN BRÜSSEL



Das Wichtigste für den vzbv in Brüssel ist es, dass wir dort regelmäßig das persönliche Gespräch mit politischen Entscheidungsträgern suchen können.

Isabelle Buscke, Teamleiterin Brüssel

Das vzbv-Büro in Brüssel besteht seit dem Jahr 2012 – hier vertritt der vzbv die Interessen deutscher Verbraucher auch in Europa. Was als Projektbüro begann, ist seit dem 1. Juli 2015 institutioneller Bestandteil des vzbv. Gemeinsam mit den Vertretern der Verbraucherorganisationen aus allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union setzt sich der vzbv dafür ein, Verbraucherrechten Geltung zu verschaffen und für einen fairen Interessensausgleich zu sorgen – gegenüber der Kommission, dem Europäischen Parlament und dem Rat der Europäischen Union.

Im Fokus: TTIP und der Digitale Binnenmarkt

Die politische Agenda des vzbv in Brüssel wurde – und wird – stark von den Verhandlungen um das transatlantische Freihandelsabkommen TTIP und den Arbeiten zum Aufbau eines Digitalen Binnenmarkts bestimmt.

Gemeinsam mit anderen europäischen Verbraucherorganisationen setzt sich der vzbv auch in Brüssel für transparente TTIP-Verhandlungen und die Interessen der Verbraucher ein. Die Maxime ist: Freihandel

ermöglichen, aber nicht auf Kosten des Verbraucherschutzes.

Ein wichtiger Baustein für den Digitalen Binnenmarkt ist die neue Datenschutzverordnung der EU, die nach fünf Jahren Verhandlungen endlich beschlossen wurde. Der vzbv hat sich während der ganzen Zeit in Berlin und Brüssel für ein hohes Datenschutzniveau eingesetzt. Die neue Verordnung ist einer der Ausgangspunkte für den Digitalen Binnenmarkt der EU – das laufende Großprojekt der EU-Kommission, das der vzbv weiter intensiv begleiten wird.

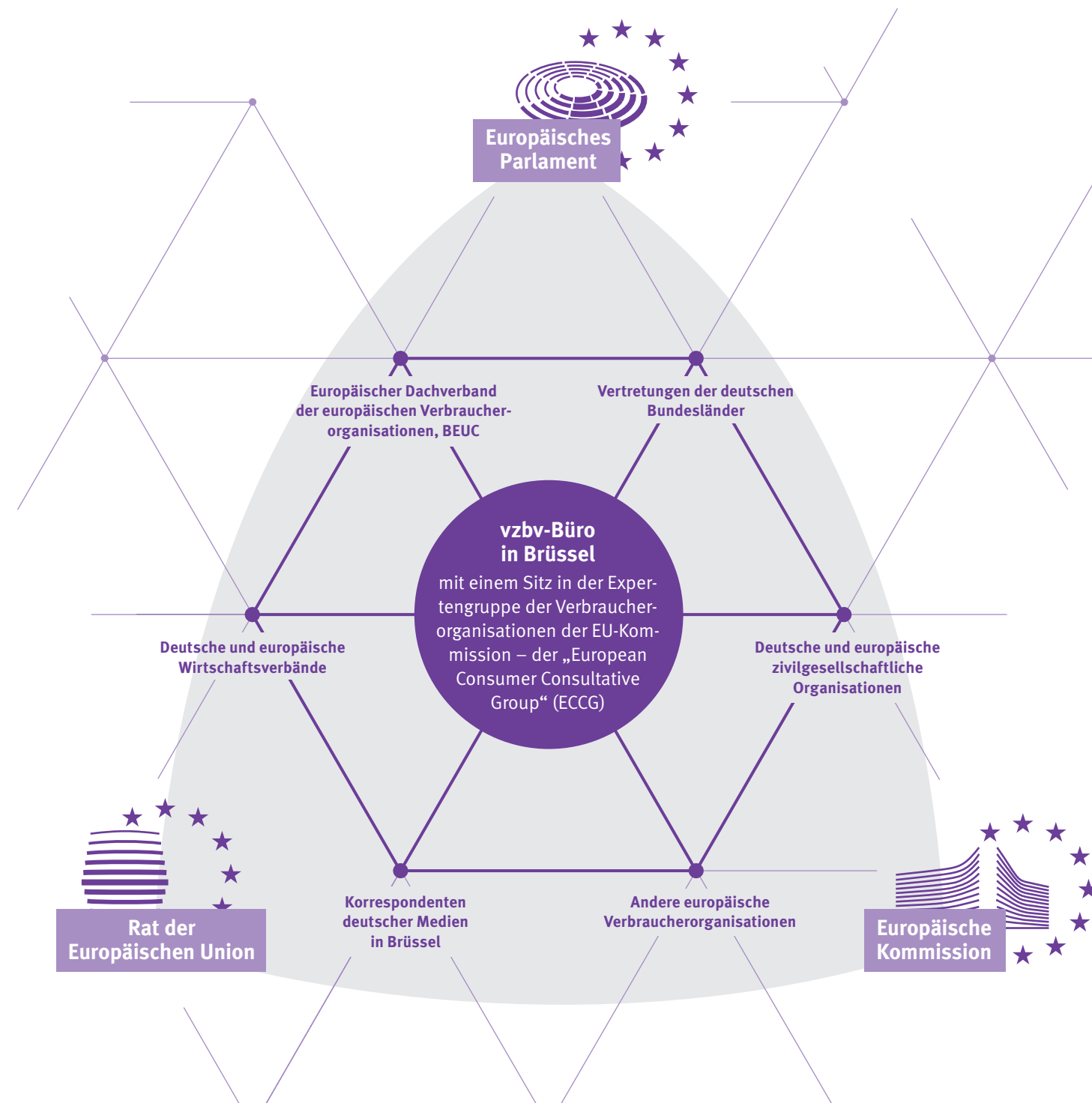
vzbv-Themen in Brüssel:

- Außenhandel
- Digitales wie Datenschutz, Urheberrecht, Telekommunikation
- Energie
- Finanzmarkt
- Lebensmittel
- Mobilität
- Verbraucherrecht

Europäische Verbraucherpolitik – viele Interessen, viele Stimmen

In Brüssel werden politische Weichen gestellt, die den Alltag von über 500 Millionen Verbrauchern betreffen. Im Dreieck zwischen den drei maßgeb-

lichen EU-Institutionen Parlament, Kommission und Rat tummeln sich tausende Interessenvertreter aus allen Mitgliedsländern und wollen die europäische Politik beeinflussen. Der vzbv ist in Brüssel die starke Stimme der Verbraucher aus Deutschland.



INTERNATIONALER WARENVERKEHR ODER VERKEHRTE HANDELSWELT?

Frei handeln über den großen Teich: mit größerer Produktvielfalt und geringeren Preisen für mich als Verbraucher.

Oder gefangen im Interessennetz der Konzerne: durch ungerechtfertigte Vorteile für ausländische Investoren, Auflösung von Arbeitnehmerrechten und Umgehung von Umwelt- und Gesundheitsstandards.



RECHT UND HANDEL

Die schöne große Welt des Handels und internationaler Möglichkeiten verlangt nach gesetzlichen Anpassungen – damit Verbraucher heute und auch morgen noch sicher konsumieren können. Handelsabkommen müssen daher die Verbraucher in den Mittelpunkt stellen. Und bei Streitigkeiten mit Unternehmen brauchen Verbraucher starke Rechte und einfache Wege, Recht zu bekommen – damit sie nicht auf entstandenem Schaden sitzen bleiben. Der Verbraucheralltag ist reicher geworden – und komplexer. Der vzbv begleitet diese Prozesse aufmerksam und setzt sich für starke Verbraucherrechte ein.



Der vzbv setzt sich für starke Verbraucherrechte ein, egal ob im nationalen, europäischen oder internationalen Handel.

*Dr. Otmar Lell
Leiter Team Recht und Handel*

INTERNATIONALER WARENVERKEHR ODER VERKEHRTE HANDELSWELT?

Frei handeln über den großen Teich: mit größerer Produktvielfalt und geringeren Preisen für mich als Verbraucher.

Oder gefangen im Interessennetz der Konzerne: durch ungerechtfertigte Vorteile für ausländische Investoren, Auflösung von Arbeitnehmerrechten und Umgehung von Umwelt- und Gesundheitsstandards.



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

TTIP: VERBRAUCHERINTERESSEN IN DEN MITTELPUNKT STELLEN

Der vzbv nimmt Einfluss auf die Diskussionskultur der TTIP-Verhandlungen: Ein neuer Vorschlag zur Schaffung einer Investitionsgerichtsbarkeit in Form eines International Court System (ICS) löst die diskutierte Schiedsgerichtsbarkeit für ausländische Investoren ab. Außerdem sollen 2016 alle EU-Parlamentarier Zugang zu den Texten der TTIP-Verhandlungen erhalten.

VZBV MACHT SICH STARK FÜR GRUPPENKLAGEN

Damit Verbraucher durch rechtswidriges Verhalten von Unternehmen nicht auf dem Schaden sitzen bleiben, macht sich der vzbv für die Einführung von Gruppenverfahren stark – unter anderem mit einer Fachtagung zum Thema.

NEUE SCHLICHTUNGSSTELLEN KÖNNEN DEN GANG ZUM GERICHT ERSPAREN

Ob Probleme bei der Reklamation im Einzelhandel oder im Internet, fehlerhafte Mobilfunkabrechnungen oder mangelhafte Handwerkerleistungen – Verbraucher müssen für ihr gutes Recht nicht gleich den Gang zum Gericht antreten. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz hat Mindeststandards für die Schlichtung gesetzt. Damit wurde endlich eine EU-Richtlinie umgesetzt.

Das transatlantische Freihandelsabkommen TTIP, das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sowie der Ruf nach Gruppenklagen als Antwort auf den Abgasskandal bei Autos – 2015/2016 ging es für Verbraucher um zentrale Themen des alltäglichen Lebens: um sichere Lebensmittel und Kosmetika aus den USA, Auseinandersetzungen mit Unternehmen über Einkäufe oder Entschädigungen bei Betrug durch Autohersteller.

TTIP: VERBRAUCHERSCHUTZ MUSS STÄRKER IN DEN FOKUS

Seit 2013 verhandeln die EU und die USA über das transatlantische Freihandelsabkommen TTIP. Bis Ende 2016 wollen EU-Kommission, Mitgliedstaaten und US-Regierung zu einem Abschluss kommen. Die erklärten Ziele sind: Wirtschaftswachstum fördern, Arbeitsplätze schaffen sowie die internationale Wettbewerbsfähigkeit gewährleisten. Dabei werden fast alle Industrie-, Wirtschafts- und Dienstleistungssektoren erfasst. Neben dem Zollabbau sollen vor allen Dingen Unterschiede in der regulatorischen Herangehensweise von EU und USA verringert werden. Diese regulatorische Zusammenarbeit betrifft zum Beispiel unterschiedliche Prüfverfahren, Normen, Standards, Zertifizierungen und unterschiedliche Vorschriften.

TTIP-Verhandlungen: rote Linien der Verbraucherschützer

Während der andauernden Verhandlungen hat sich gezeigt, dass sowohl europäische als auch US-amerikanische Verbraucherschützer zunehmend kritisch zu wesentlichen Punkten von TTIP stehen. Auf einem Treffen am 28. Januar 2016 in Berlin haben Klaus Müller, Vorstand des vzbv, Peter Maybarduk von der Verbraucherschutzorganisation Public Citizen sowie Steve Suppan vom Institute for Agriculture and Trade Policy verschiedenen Abgeordneten des Deutschen Bundestages ihre Positionen vorgetragen. In der Kritik stehen beispielsweise die geplanten Regelungen zum Investorenschutz: Unternehmen dürfen nach Ansicht des vzbv nicht mehr Rechte haben als Verbraucher, indem sie Staaten vor privaten Gerichten verklagen, weil sie Gewinneinbußen bei geplanten Investitionen befürchten. Private Wirtschaftsinteressen dürfen öffentliche Interessen nicht aushöhlen.

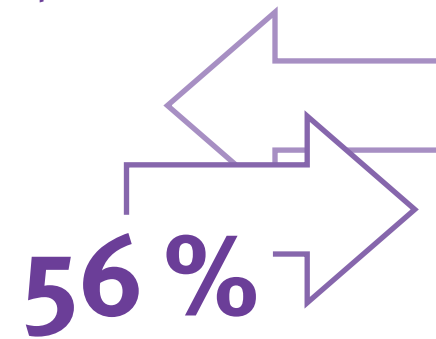
In einem gemeinsamen Positionspapier mit dem Dachverband der europäischen Verbraucherorganisationen BEUC zur regulatorischen Zusammenarbeit vom 18. Februar 2016 hat der vzbv mehrere rote Linien gezogen.

Diese sind auch mit Blick auf andere Handelsabkommen relevant: etwa für das CETA-Abkommen mit Kanada oder das Abkommen für die weltweite Liberalisierung von Dienstleistungen „Trade in Services Agreement“ (TiSA) zwischen der EU, den USA und weiteren Parteien.

- **Verbraucherschutz:** TTIP muss den Interessen der Verbraucher mindestens denselben Stellenwert einräumen wie handelspolitischen Interessen.
- **Lebensmittelsicherheit:** Das Vorsorgeprinzip ist ein wesentlicher Baustein der europäischen Lebensmittelgesetzgebung. Das muss erhalten bleiben.
- **Datentransfers:** Die neu gesetzten Standards der EU-Datenschutzverordnung dürfen durch das Freihandelsabkommen zwischen der EU und den USA nicht abgesenkt werden. Datentransfers müssen sich an der Verordnung messen lassen.
- **Finanzdienstleistungen:** Es muss den Verhandlungspartnern möglich sein, neuen fragwürdigen Produkten den Zugang zum europäischen Markt zu verwehren.
- **Regulatorische Zusammenarbeit:** Der vzbv sieht eine Überrepräsentation von Handelsinteressen gegenüber zivilgesellschaftlichen Belangen, aber auch unangemessene Bürokratielasten für die Aufsichtsbehörden. Die EU sollte sich für eine regulatorische Zusammenarbeit auf freiwilliger Basis einsetzen und sicherstellen, dass parlamentarische Kontrolle möglich bleibt.

- **Investitionsschutz und Investor-Staat-Schiedsgerichte:** Der vzbv ist der Auffassung, dass auch ein reformierter Investorenschutz zwischen der EU und den USA nicht notwendig ist. Dieser sollte daher nicht in TTIP enthalten sein. Der Investitionsschutz sollte sich am Grundsatz der Inländergleichbehandlung orientieren, und Investoren sollten den Schutz über das Rechts- und Justizsystem des jeweiligen Gastlandes suchen.
- **Transparenz und zivilgesellschaftliche Teilhabe:** Damit zivilgesellschaftliche Organisationen die Kompromissfindung zwischen den europäischen und amerikanischen Verhandlungspartnern aufmerksam begleiten können, müssen die konsolidierten Textversionen – analog zu regulären Gesetzgebungsverfahren – zugänglich gemacht werden.

Verbraucher sind für internationalen Handel, aber skeptisch bei TTIP



der Deutschen finden den zunehmenden Handel mit anderen Ländern sehr gut oder eher gut. Aber nur 13 % der Befragten glauben, dass TTIP eine gute Sache für Deutschland ist.

Quelle: GED Study: Einstellungen zum globalen Handel und TTIP in Deutschland und den USA, Bertelsmann Stiftung, 2016

i Der vzbv fordert, dass sich TTIP auf seinen Kern – den freien Handel – beschränkt. Verbraucherschützende Regeln dürfen nicht angegriffen werden. Nur so können Verbraucher in Europa und den USA von dem freien Handel profitieren.



Auf den Punkt gebracht!
TTIP sollte sich auf das Notwendige beschränken, damit Verbraucher vom Freihandel profitieren können. Das Vorsorgeprinzip ist aus Verbrauchersicht nicht verhandelbar. Unternehmensinteressen dürfen nicht über die Interessen und Rechte der Verbraucher gestellt werden.

SCHLICHTUNGSGESETZ: ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG OHNE GERICHTE

Schlichtungsverfahren bieten Verbrauchern die Chance, Streit aus Verbraucherverträgen vom Kauf im Einzelhandel oder im Internet, vom Mobilfunkvertrag bis zur Handwerkerleistung über die außergerichtliche Streitschlichtung beizulegen, statt vor Gericht zu ziehen. Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz hat Mindeststandards für die Schlichtung festgelegt. Damit setzte der Bundestag eine entsprechende EU-Richtlinie um, die den Mitgliedstaaten eine flächendeckende Versorgung mit Schlichtungsstellen vorschreibt.

Die Streitschlichtung als kostenloses und nicht verpflichtendes Angebot stellt für Verbraucher eine günstige Alternative zu Gerichtsverfahren dar, um ihre Rechte und Interessen durchzusetzen. Der Weg zum Gericht und der Abbruch einer Schlichtung bleiben Verbrauchern dabei jederzeit möglich.

Für ein flächendeckendes und ausreichendes Schlichtungsangebot sollen staatliche und private Einrichtungen sorgen. Bis es so weit ist, wird für eine Übergangszeit von knapp vier Jahren eine bundesweit tätige allgemeine Schlichtungsstelle eingerichtet (www.verbraucher-schlichter.de). Ein Trägerverein und eine Behördenaufsicht sollen Unabhängigkeit und Unparteilichkeit privater Schlichtungsstellen sichern.

Keine Pflicht zur Teilnahme für Unternehmen

Der vzbv kritisiert, dass die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für Unternehmen freiwillig ist. Unternehmen könnten sich so einer Schlichtung vollständig entziehen – mangelnde Teilnahme bringt aber die Schlichtungskultur in Deutschland nicht voran.



Recht erhalten, mal unbürokratisch
Marion fühlt sich von ihrem Mobilfunkanbieter über den Tisch gezogen. Denn statt einer Vertragsverlängerung hat sie ungewollt einen neuen Vertrag mit ungünstigeren Konditionen abgeschlossen. Jetzt fragt sie sich: Lohnt sich ein Gang vor Gericht? Was ist mit dem Kostenrisiko? Und wer weiß, wie lange so ein Verfahren dauert?

Bevor sie vor Gericht zieht, kann Marion eine Schlichtungsstelle aufsuchen. Die Schlichtung ist für sie kostenfrei und dauert in der Regel maximal 90 Tage. Falls die Schlichtung zu keinem guten Ergebnis führt, kann sie danach immer noch eine Klage einreichen. Und: Während die Schlichtung läuft, wird die Verjährung ausgesetzt. Marion entstehen daher keine Nachteile.

MUSTERKLAGEN FÜR VERBRAUCHER-VERBÄNDE GEFORDERT

Mit der Manipulation von Abgaswerten hat VW Verbraucher massiv getäuscht. Wer als Verbraucher nicht auf einem finanziellen Schaden sitzen bleiben will, muss diesen allein einklagen, denn in Deutschland gibt es bisher keine Muster- oder Gruppenklagen. Der vzbv fordert deshalb die Einführung von Musterklagen mit Breitenwirkung für alle betroffenen Verbraucher. Zwar können Verbraucherverbände stellvertre-

tend für Betroffene klagen, der Aufwand dafür ist aber unverhältnismäßig hoch. Daher können nur wenige Verbraucher vertreten werden – eine Breitenwirkung bleibt aus.



Auf den Punkt gebracht!
Rechtsbruch darf sich für Unternehmen nicht lohnen. Es ist an der Zeit, dass Verbraucher nicht nur zu ihrem Recht, sondern auch zu ihrem Geld kommen.

Bereits 2013 gab die Europäische Kommission eine Empfehlung zur Einführung von Gruppenverfahren. In Europa gehört Deutschland bisher zu den Schlusslichtern bei der Umsetzung. Der vzbv appelliert daher an die Bundesregierung und stellt konkrete Forderungen:

- **Verjährung hemmen:** Verbraucherverbände sollten Rechtsfragen, die viele Verbraucher betreffen, per Musterverfahren klären können. Betroffene Verbraucher müssen die Möglichkeit erhalten, sich solchen Musterverfahren anzuschließen. Während des Musterverfahrens muss die Verjährung ausgesetzt werden, damit Urteile nach jahrelangen Verfahren nicht nur im Einzelfall, sondern für alle angeschlossenen Verbraucher gelten.
- **Vergleichs- und Schlichtungsangebote:** Musterverfahren sollten mit Vergleichs- oder Schlichtungsangeboten ergänzt werden, um Verbraucher zu unterstützen.
- **Abschöpfung von Unrechtsgewinnen erleichtern:** Unternehmen dürfen unrechtmäßige Gewinne nicht behalten. Der vzbv fordert, die rechtlichen Hürden – zum Beispiel durch erleichterte Beweise – zu senken, um Beträge einzuklagen. Stand heute sind die Anforderungen, unrechtmäßige Gewinne per Klage von Unternehmen zurückzufordern, zu hoch. So muss der unrechtmäßige Gewinn konkret beziffert und der Vorsatz des Unternehmens nachgewiesen werden.

EIN PROZESS, VIELE GEWINNER: FACHTAGUNG DES VZBV

Am 28. September 2015 hat der vzbv im Rahmen seiner Fachtagung „Ein Prozess, viele Gewinner – Verbraucherrechte stärken“ in Berlin wichtige Fragen zum Verbandsklagerecht diskutiert: Wie müssen Gruppenklagen und Musterverfahren aussehen, um Breitenwirkung für betroffene Verbraucher zu entfalten. Welche Möglichkeiten zur Gewinnabschöpfung erreichen, dass sich der Rechtsbruch für Unternehmen nicht mehr lohnt? Und welche Reformen des Verbandsklagerechts und des Zivilprozessrechts sind nötig, um Verbraucherrechte zu stärken?

50 Jahre Verbandsklage

Auf der Veranstaltung wurde auch das Gutachten „50 Jahre Verbandsklage – Möglichkeiten und Grenzen kollektiver Rechtsschutzinstrumente: Bilanz und Handlungsbedarf“ vorgestellt. Das Gutachten hat Prof. Dr. Axel Halfmeier im Auftrag des vzbv erstellt.

Mehr zum Jubiläum des Verbandsklagerechts sowie einen Überblick über die Meilensteine vor Gericht, die der vzbv und die Verbraucherzentralen erstritten haben, lesen Sie auf den Seiten 66 und 67.



KURZ GEMELDET

Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb neu gefasst

Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) untersagt irreführende und aggressive Geschäftspraktiken. Im Zuge der Anpassung dieses Gesetzes an das Wettbewerbsrecht in der EU im Jahr 2005 hat Deutschland einige Verbraucherschützende Verbote beibehalten. Diese wurden vom Europäischen Gerichtshof (EuGH) und von der Europäischen Kommission beanstandet. Am 10. Dezember 2015 trat daher die Neufassung des UWG in Deutschland in Kraft, allerdings ohne spürbare Änderungen für Verbraucher. Der vzbv hat sich mit Erfolg für den Erhalt der deutschen Regelungen starkgemacht, da die Beispiele des deutschen UWG praxisnäher und verständlicher formuliert waren als in der EU-Richtlinie.

Gewährleistung: längere Fristen für Verbraucher im Online-Handel

Die EU-Kommission schlägt im Rahmen ihrer digitalen Binnenmarktstrategie vor, unterschiedliche Vorschriften für den Kauf von Waren im Online-Shop oder im Ladengeschäft einzuführen. Europaweit soll zum Beispiel die Beweislastumkehr auf zwei Jahre – statt wie aktuell in Deutschland sechs Monate – ausgeweitet werden. Das ist im Online-Handel für deutsche Verbraucher günstiger als bisher. Der vzbv kritisiert aber: Da dies für den Kauf im Laden nicht vorgesehen ist, führt das zu einem Zweiklassenrecht – und zur Verunsicherung von Verbrauchern. Die Pläne der EU-Kommission sehen weiterhin vor, dass für digitale Güter wie Apps, E-Books oder gestreamte Filme unendliche Gewährleistungsfrist sowie unendliche Beweislastumkehr gelten.

i DIGITALER BINNENMARKT: ANSCHLUSS FÜR EUROPA

Mehr zur digitalen Binnenmarktstrategie der EU lesen Sie im Spezial Digitale Welt ab Seite 12 sowie im Interview mit vzbv-Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik Jutta Gurkmann, Seite 14.

50 JAHRE VERBANDSKLAGERECHT

Am 31. Juli 1965 erhielten der vzbv und die Verbraucherzentralen das Verbandsklagerecht zur kollektiven Rechtsdurchsetzung, um im Namen der Verbraucher gegen Rechtsverstöße vorzugehen. Damit begann ein neues Kapitel: Von dieser Zeit an konnten Gesetzesverstöße gegen den unlauteren Wettbewerb nicht mehr nur von anderen Unternehmen oder Wirtschaftsverbänden geahndet werden. Sondern auch Verbraucherverbände konnten endlich mittels Unterlassungsklage gegen Verstöße vorgehen.

WEITERENTWICKLUNG DES VERBANDSKLAGERECHTS BIS HEUTE

In den folgenden Jahrzehnten wurde das Klagerecht ausgeweitet: Gegen Verstöße gegen das Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) darf der vzbv seit dem Jahr 1977 vorgehen und seit dem Jahr 2000 dürfen Verletzungen verbraucherschützender Vorschriften abgemahnt werden. Seit 2016 dürfen vzbv und Verbraucherzentralen auch gegen Verstöße beim Verbraucherdatenschutz vorgehen. Der vzbv sowie die Verbraucherzentralen nehmen ihre Klage-rechte rund 1.000 Mal im Jahr wahr – sie setzen sich gegen Fehlverhalten von Unternehmen ein und lassen Grundsatzfragen klären. Zum Beispiel bei Angaben zu Lebensmitteln, der Darstellung von Flugpreisen oder zu unerwünschten Werbeanrufen. Verbraucherbeschwerden stellen im Wesentlichen die Basis für ein Klageverfahren. Haben Rechtsfragen grundsätzliche Bedeutung, streben vzbv und Verbraucherzentralen deshalb Musterprozesse an – auch vorsorglich. Denn Musterprozesse schaffen Rechtsklarheit und beugen Problemen vor.

In einigen Fällen dienen die Verfahren auch dazu, für die Verbraucher Rechtsklarheit zu schaffen, wenn das Gesetz unterschiedliche Auslegungen ermöglicht. Auf diese Weise bekommen die Klagen auch eine politische Bedeutung. Wenn die so erzielte Rechtsprechung Gesetzeslücken sichtbar macht, ist das ein wichtiger Hinweis für den Gesetzgeber, bestehende Vorschriften zu überarbeiten.

AUSBLICK 2016/2017

Vor dem Hintergrund des VW-Skandals hat das Verbandsklagerecht eine neue Grenze in Sachen Verbraucherschutz erfahren. Haben Verbraucher durch Fehlverhalten von Unternehmen finanzielle Schäden erlitten, fehlen bisher die rechtlichen Instrumente, damit sie unkompliziert Recht und Entschädigung erhalten.

Der vzbv setzt sich dafür ein, diese Lücken im kollektiven Rechtsschutz zu schließen.

Mehr zu den Forderungen des vzbv nach Gruppenklagen und Musterverfahren lesen Sie im Kapitel Recht und Handel, Seite 64–65.

SCHLAGLICHTER: DIE WICHTIGSTEN URTEILE AUS 50 JAHREN

1982 Werbung mit Testergebnissen der Stiftung Warentest

Mit dem Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 11. März 1982 müssen Händler bei der Werbung mit Testergebnissen der Stiftung Warentest auf Vergleichsergebnisse hinweisen. Der Grund: Es soll nicht der Eindruck entstehen, ein Produkt hätte einen Spitzenplatz inne, wenn es Produkte gibt, die im gleichen Test besser abschnitten (I ZR 71/80).

1987 Vorkasseklausel im Reisevertrag

Seit dem BGH-Urteil vom 12. März 1987 hat ein Reiseveranstalter die Pflicht, Reisenden einen Versicherungsschein auszuhändigen, bevor diese den Reisepreis entrichten. Kunden sind so gegen Insolvenz des Veranstalters versichert (Az. VII ZR 37/86, NJW 1987, 1931).

1993 Barein- und -auszahlung am Schalter

Der BGH entschied am 30. November 1993: Für Ein- und Auszahlungen von Bargeld am Schalter dürfen Banken keine Gebühren nehmen (Az. XI ZR 80/93).

1994 Zehnjahresverträge bei Versicherungen

In den AGB dürfen Unternehmen keine Laufzeit von zehn Jahren vereinbaren – wie zuvor in Versicherungsverträgen häufig vorgesehen. So entschied der BGH zum Beispiel am 13. Juli 1994 sowie am 22. Januar 1995 (Az. IV ZR 107/93 sowie IV ZR 44/94).

1999 Telefonwerbung

Werbeanrufe von Verbrauchern dürfen nur nach deren ausdrücklicher Einwilligung getätigt werden, entschied der BGH zum Schutz der Privatsphäre am 16. März 1999 (Az. XI ZR 76/98).

2002 Kontoguthaben muss korrekt ausgewiesen werden

Am Geldautomaten dürfen Kunden nicht über den tatsächlichen verfügbaren Geldbetrag auf ihrem Konto informiert werden – weil eine Gutschrift angezeigt, aber noch nicht „wertgestellt“ sein könnte. So würden Kunden eventuell ungewollt und kurzfristig Kreditleistungen der Bank durch Überziehung in Anspruch nehmen, entschied der BGH am 27. Juni 2002 (Az. I ZR 86/00).

2007 Kinderwerbung

Werbeaktionen dürfen nicht die geschäftliche Unerfahrenheit von Kindern und Jugendlichen ausnutzen – wenn etwa die Cornflakes-Verpackung zum Kauf von „Tony Talern“ auffordert, die gegen Sportmaterialien eintauschbar sind, entschied der BGH am 12. Juli 2007 (Az. I ZR 82/05).

2008 Umtausch defekter Geräte muss kostenlos sein

Händler dürfen von Verbrauchern keine Nutzungsentschädigung verlangen, wenn ein Produkt im Rahmen der Gewährleistungspflichten ersetzt werden muss (Az. VIII ZR 200/05), lautete das BGH-Urteil vom 26. November 2008.

2010 Kostenlose Bezahlmöglichkeit mittels einer gängigen und zumutbaren Zahlungsart

Eine Fluggesellschaft darf für ihre Internetbuchung nur dann eine Kreditkartengebühr verlangen, wenn auch ein etabliertes kostenfreies Zahlverfahren angeboten wird, entschied der BGH am 20. Mai 2010 (Az. Xa ZR 68/09).

2012 Reisevermittler müssen Flugpreise klar auszeichnen

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) entschied am 19. Juli 2012: Auch Reisevermittler müssen zu Beginn einer Buchung im Internet Endpreise angeben und kostenpflichtige Zusatzleistungen klar kenntlich machen und sich damit an die EU-Vorschriften für Flugpreisangaben im Internet halten (Az. C-112/11).

2014 Direkte Kaufaufforderungen an Kinder in Computerspielen sind unzulässig

An Kinder gerichtete Werbeaussagen in einem Computerspiel sind unzulässig und nutzen als unlauterer Wettbewerb deren geschäftliche Unerfahrenheit aus, entschied der BGH am 18. September 2014 (Az. I ZR 34/12). Das beanstandete Rollenspiel ließ sich kostenlos herunterladen, Erweiterungen waren aber nur durch den Kauf virtueller Gegenstände möglich.

2015 Angaben auf Lebensmitteln müssen klar und verständlich sein

Der EuGH stellte am 4. Juni 2015 klar: Auch ein richtiges und vollständiges Zutatenverzeichnis kann den falschen Eindruck durch die Verpackungsgestaltung nicht korrigieren. Die Verpackung darf nicht den Eindruck erwecken, das Produkt enthielte eine Zutat, die nicht vorhanden ist (C-195/14).

RECHT HABEN ODER RECHT BEKOMMEN?

Gut vertreten: weil der vzbv meine Interessen durchsetzt, auf Gesetzeslücken aufmerksam macht und mit Urteilen Signale setzt.

Oder allein gelassen: weil Unternehmen sich nicht an Datenschutz halten, mich mit Werbung in die Irre führen oder unzulässige Gebühren erheben.



RECHTSDURCHSETZUNG

Die digitale Welt, Datenschutz, das Buchen von Flügen sowie die wahrheitsgemäße Gestaltung von Werbung und Verpackung sind nur einige Themen, für die die Rechtsdurchsetzung des vzbv Verbraucherrechte vertreten und im besten Fall auch durchsetzen durfte. Damit Unternehmen und vor allem die Big Player einer Branche sich dem geltenden Recht beugen und künftig verbraucherfreundlicher agieren.



Ein einzelner Verbraucher kann sich gegen unlautere Geschäftspraktiken nicht wehren – 80 Millionen Verbraucher, in deren Interessen der vzbv klagt, aber schon.

*Helke Heidemann-Peuser
Leiterin Team Rechtsdurchsetzung*

RECHT HABEN ODER RECHT BEKOMMEN?

Gut vertreten: weil der vzbv meine Interessen durchsetzt, auf Gesetzeslücken aufmerksam macht und mit Urteilen Signale setzt.

Oder allein gelassen: weil Unternehmen sich nicht an Datenschutz halten, mich mit Werbung in die Irre führen oder unzulässige Gebühren erheben.



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

ENDPREIS ZÄHLT: FLUGGESELLSCHAFTEN MÜSSEN ALLE KOSTEN ANGEBEN

Bei Flugpreisen müssen immer die Endpreise angegeben werden – Steuern, Gebühren oder Kerosinzuschläge sind von vornherein in den Preis einzurechnen. Auch in tabellarischen Übersichten. Das entschied der Bundesgerichtshof (BGH) nach einer Klage des vzbv gegen Air Berlin (I ZR 29/12).

ZU WENIG TRANSPARENZ BEI APPLE: HERSTELLERGARANTIE UNZULÄSSIG

16 Klauseln einer Herstellergarantie von Apple benachteiligen Kunden unangemessen, bestätigte das Kammergericht Berlin am 11. September 2015 das Urteil des Landgerichts Berlin vom November 2014. Der vzbv warf Apple vor, die Haftung für Produktmängel unzulässig einzuschränken (Az. 23 U 15/15 – nicht rechtskräftig).

WAS DRAUFSTEHT, MUSS DRIN SEIN: EUGH TRIFFT GRUNDSATZURTEIL

Im Jahr 2011 klagte der vzbv gegen Teekanne GmbH & Co. KG, weil eine Teeverpackung Himbeeren und Vanilleblüten zeigte, ohne dass natürliche Bestandteile von Himbeeren oder Vanille enthalten waren. Der Europäische Gerichtshof (EuGH) entschied im Juni 2015 in einem Grundsatzurteil: Ein vollständiges Zutatenverzeichnis ist nicht dazu geeignet, einen irrigen Eindruck durch die Verpackung zu korrigieren (C-195/14).

Wer Recht hat, wird nicht immer Recht bekommen – zumal wenn er allein dasteht. Deshalb klagt der vzbv stellvertretend für Verbraucher gegen Unternehmen. Damit macht er auf Gesetzeslücken aufmerksam und verschafft den berechtigten Interessen von Verbrauchern Gehör. Von den gefällten Urteilen geht eine weitreichende Signalwirkung aus: Unternehmen, die sich nicht an die geltenden Gesetze und Vorschriften halten, müssen mit Sanktionen rechnen.

Bereits seit 1965 kann der vzbv mit Hilfe seines Verbandsklagerechts gegen Missstände vorgehen, Grundsatzfragen klären und Verbraucher effektiv schützen. Zwischen 200 und 300 Verfahren mit Abmahnungen und Klagen stößt der vzbv im Jahr an.

Verpackungen, Werbung, Google und Co: Verfahren im Berichtszeitraum

Die Rechtsdurchsetzung blickt auf viele Erfolge zwischen April 2015 und März 2016 zurück. Zum Beispiel setzte der Europäische Gerichtshof (EuGH) mit einer Entscheidung branchenweit Maßstäbe: Auf Lebensmittelverpackungen darf kein irreführender Eindruck vom Inhalt vermittelt werden. Unklarheiten nur im Inhaltsverzeichnis aufzuklären, reicht nicht aus. Bei



Zum 50-jährigen Jubiläum des Verbandsklagerechts hat der vzbv die Broschüre „Recht durchsetzen – Verbraucher stärken“ aktualisiert und neu aufgelegt. Am Beispiel von Fällen aus der Praxis informiert die Broschüre, wie der vzbv und die Verbraucherzentralen die Rechte von Verbrauchern durchsetzen. www.vzbv.de/broschuere-verbraucherrecht

der Werbung für Flüge stellte der EuGH klar, dass stets die Endpreise auszuweisen sind – mit Ausnahme von freiwilligen Zusatzleistungen.

Außerdem kamen die Datenschutzbedingungen von Google erneut auf den Prüfstand. Und vor dem Bundesgerichtshof (BGH) konnte der vzbv einen wichtigen Sieg gegen Facebook erringen: Einladungs-E-Mails von Facebook, die über den Facebook-Freundfinder von 2010 verschickt wurden, sind unerlaubte Werbung.

§ REISEN

Germania: Fluggastrechte müssen klar und vollständig sein

Nach einer Klage des vzbv gegen die Fluggesellschaft Germania entschied das Landgericht Berlin am 8. Dezember 2015: Eine Fluggesellschaft muss Kunden eindeutig und vollständig über ihre Rechte informieren und darf Wichtiges dabei nicht weglassen. Es untersagte damit ein veröffentlichtes Informationsblatt der Germania über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen im Fall von Überbuchungen, Annullierungen und großen Verspätungen: Hier fehlte der Hinweis auf Ausgleichszahlungen von 250 bis 600 Euro, die Kunden bei großen Verspätungen rechtmäßig zustehen. Darüber hinaus fehlten die Infos über den kostenlosen Rückflug zum Ausgangsflughafen für Kunden, die bei Flugüberbuchung nicht mehr mitfliegen können. Missverständlich formuliert sei zudem, dass Germania grundsätzlich dazu verpflichtet ist, Passagiere in einem Hotel unterzubringen, falls ein Aufenthalt über Nacht notwendig wird und nicht nur „notfalls“ (Az. 52 O 102/15 – nicht rechtskräftig).

Unzulässige Klausel: kein Abwälzen von Fehlern auf den Kunden

Ein Reisevermittler darf bei der Buchungsbestätigung an Kunden keine Frist setzen, um eventuelle Fehler zu beheben. Denn dann hätte der Kunde nach Fristablauf alle Daten automatisch als korrekt bestätigt – sogar eventuelle Bearbeitungsfehler des Vermittlers. Eine Reklamation wäre ausgeschlossen, so dass Kunden das volle Risiko trügen. So urteilte das Landgericht Leipzig am 18. September 2015 zur Klage des vzbv gegen die Travel24.com AG (Az. 08 O 1954/14 – nicht rechtskräftig).

easyJet: Beeinträchtigte Fluggäste dürfen auch ohne Betreuer reisen

Der vzbv mahnte easyJet ab, weil die Fluggesellschaft körperlich beeinträchtigte Gäste verpflichtete, mit einem helfenden Betreuer zu reisen. Dabei ist in einer EU-Verordnung vom Juli 2006 festgelegt, dass Mobilitätshilfen wie elektrische Rollstühle grundsätzlich befördert werden müssen und Hilfeleistungen erbracht werden sollen, damit behinderte Fluggäste auch allein fliegen könnten. Im Verfahren vor dem Landgericht Berlin gab easyJet dazu eine Unterlassungserklärung ab. Das Landgericht entschied aber auch: easyJet sei im Recht, den Transport von Mobilitätshilfen zu verweigern, wenn diese nicht einfach in den Frachtraum gehoben werden können oder der Flughafen nicht über bestimmte Hebeeinrichtungen verfügt. Dagegen plant der vzbv Berufung einzulegen (Az. 16 O 183/14).

Billigflüge.de – irreführende Warnhinweise, zu hohe Gebühren

Das Landgericht Leipzig entschied am 14. Juli 2015: Die RKM Billigflüge.de GmbH muss für die Flugbuchung eine gängige, kostenfreie Zahlungsmöglichkeit bieten. Auch seien die Kosten für die Zahlung mit Kreditkarte in Höhe von 9,90 Euro zu hoch. Irreführend sei zudem der Hinweis, dass eine Stornierung ohne Umbuchungsservice Kosten bis zu 100 Prozent des Flugpreises verursache. Steuern erhalten Kunden nämlich zurück – und Krankentransporte sichert eine Krankenversicherung (Az. 05 O 3326/14 – nicht rechtskräftig).

AIDA darf keine 35 oder sogar 50 Prozent als Anzahlung fordern

Nach einer Klage des vzbv entschied das Oberlandesgericht (OLG) Rostock, dass der Kreuzfahrtveranstalter AIDA Cruises keine Anzahlung von 35 oder 50 Prozent des Reisepreises verlangen darf. Das Gericht ging mit dem vzbv konform, dass diese hohen Vorauszahlungen den Kunden unangemessen benachteiligen.

Anzahlungen über 20 Prozent seien nur dann zulässig, wenn sie Kosten des Veranstalters abdecken, die konkret mit der Reise des Buchenden entstehen. Das OLG stützte sich dabei auf Urteile des BGH, die der vzbv sowie die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen bereits im Dezember 2014 erstritten hatten (Az. 2 U 22/14).



Fliegen wird wieder einfacher
Familie Meyer möchte in den Urlaub fliegen. Aber der Preis bis zum Ende der Buchung erhöht sich durch immer weitere Zuschläge. Die Buchung bei einer anderen Airline lässt Hinweise aufpoppen mit irreführenden Warnungen. Schließlich finden sie im dritten Versuch bei einer weiteren Airline keinen Hinweis darauf, ob bei einer stundenlangen abendlichen Verspätung die Übernachtungskosten für die Familie bezahlt werden. Das macht die Reisevorbereitung unnötig kompliziert.

Mit vielen Unklarheiten beim Fliegen ist jetzt Schluss. Bei der Flugbuchung müssen – ausgenommen hinzubuchbare Services – immer Endpreise angegeben werden. Die Infos über die Rechte des Fluggastes müssen vollständig und klar sein. Und irreführende Hinweise sind unzulässig.

Air Berlin muss Flughafengebühr separat ausweisen

Am 28. April 2015 entschied das Landgericht Berlin nach einer Klage des vzbv gegen Air Berlin: Die Fluggesellschaft muss die bisher im Ticketpreis enthaltene Flughafengebühr separat ausweisen. Denn Air Berlin verstoße gegen die bereits seit November 2008 geltende EU-Verordnung. Der Hintergrund: Wenn Kunden Flüge nicht antreten, entfallen Kosten wie die Flughafengebühr. Für eine Erstattung müssen sie offen ausgewiesen sein, damit der Kunde weiß, wie hoch sein Anspruch ist (Az. 16 O 175/14 – nicht rechtskräftig).

Weitere Urteile:

- Irreführende Warnhinweise auf fluege.de (Az. 05 O 911/15 – nicht rechtskräftig). Siehe S. 56, Mobilität und Reisen.
- Bei Flügen sind immer Endpreise anzugeben (Az. I ZR 29/12). Siehe S. 56, Mobilität und Reisen.

§ TELEKOMMUNIKATION

E-Plus: kein Ausbremsen bei Tarif mit unbegrenztem Datenvolumen

Ein Mobilfunktarif mit unbegrenztem Datenvolumen darf bei einer Limitüberschreitung nicht über eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) drastisch gedrosselt werden. Das entschied das Landgericht Potsdam am 14. Januar 2016 nach einer vzbv-Klage gegen E-Plus. Das Mobilfunkunternehmen versprach mit seinem Tarif „Allnet Flat Base all-in“ Internetnutzung mit unbegrenztem Datenvolumen. Jedoch konnten Kunden nur bis zu 500 Megabit Daten in schneller Geschwindigkeit übertragen. Danach – wenn auch weiterhin kostenlos – um 500 Mal langsamer. Diese extreme Drosselung von 21,6 Megabit auf 56 Kilobit sei eine unzulässige Änderung der Hauptleistungspflicht und komme bei der heutigen Internetnutzung einer Reduzierung auf null gleich, entschied das Gericht (Az. 2 O 148/14 – nicht rechtskräftig).

Prepaid-Restguthaben muss einfacher erstattet werden

Kündigt ein Prepaid-Kunde seinen Mobilfunkvertrag oder wird dieser aufgrund längerer Nichtnutzung gekündigt, möchte er sich das unverbrauchte Restguthaben schnell und einfach erstatten lassen können. Bei mobilcom-debitel war das mit hohen Hürden verbunden, woraufhin der vzbv gegen das Unternehmen klagte. mobilcom-debitel forderte vom Verbraucher die originale SIM-Karte sowie eine Kopie des Personalausweises. Das sei jedoch nicht im berechtigten Interesse des Unternehmens, entschied das Landgericht Kiel am 19. Mai 2015. Ein Unternehmen darf keine überflüssigen Daten vom Verbraucher anfordern, da dieser damit unangemessen benachteiligt würde. Für ebenso unwirksam erklärte das Landgericht, dass das Unternehmen gleichzeitig mit der Auszahlung des Restbetrages eine Erklärung vom Verbraucher forderte, alle sonstigen Ansprüche aus dem Mobilfunkvertrag seien mit der Rückzahlung gleichzeitig abgegolten (Az. 8 O 128/13).

§ UNERWÜNSCHTE TELEFONWERBUNG

Keine Sammelerlaubnis für Telefonwerbung durch Planet49

Die Werbefirma Planet49 koppelte die Teilnahme an einem Gewinnspiel an die Einwilligung zur Telefonwerbung. Sofern Verbraucher nicht selbst unter 59 Unternehmen per Einzelklick entschieden, von welchen Unternehmen sie Werbeanrufe erhalten wollten, galt automatisch eine Auswahl bis ca. 30 Unternehmen durch Planet49.

Diese Einwilligungserklärung ist unzulässig, urteilte das OLG Frankfurt am Main im Sinne des klagenden vzbv am 17. Dezember 2015. Denn das Unternehmen gestalte den Einwilligungsprozess per Internetseite so, dass Kunden wegen des unverhältnismäßigen Aufwands lieber einer pauschalen Auswahl durch Planet49 zustimmten (Az. 6 U 30/15 – nicht rechts-

kräftig). Die zweite Frage, ob eine Analyse des Surf- und Nutzungsverhaltens von Verbrauchern durch Tracking mittels Cookies einer vorherigen ausdrücklichen Einwilligung bedarf, erachtete das Gericht als zulässig, dass sich jetzt der BGH damit beschäftigt.

§ DIGITALE WELT

Immer wieder gegen Facebook

Der vzbv geht mit vielen Aktivitäten gegen das Geschäftsgebaren von Facebook vor. Nach sechs Jahren Verfahren erklärte der BGH mit einem wegweisenden Urteil, dass Facebooks Praxis, unverlangt Einladungs-E-Mails an die Personen aus dem Adressbuch eines Facebook-Nutzers zu senden, unlautere Werbung ist (Az. I ZR 65/14).

Damit bestätigt der BGH das Urteil des Berliner Kammergerichts vom 24. Januar 2014 (Az. 5 U 42/12), das bereits die Berufung von Facebook auf das vorausgegangene Urteil des Berliner Landgerichts (Az. 16 O 551/10) abgewiesen hatte. Gleichzeitig bestätigte der BGH die Auffassung des vzbv, dass Nutzern nicht ausreichend klargemacht wurde, was Facebook mit den Daten macht, die über die Funktion „Freunde finden“ hochgeladen wurden. Bereits das Kammergericht Berlin verurteilte Facebook außerdem rechtskräftig wegen unzulässiger AGB. Die IP-Lizenz-Klausel, nach der Nutzer dem Unternehmen weitreichende Nutzungsrechte an ihren eigenen Inhalten einräumen – etwa die weltweite Nutzung oder Unterlizenzierung von Fotos und Videos an Dritte – sei rechtswidrig.

Trotz rechtskräftiger Verurteilung hatte Facebook die Klausel aber nicht geändert. Daher stellte der vzbv Antrag beim Landgericht Berlin auf ein Ordnungsgeld. Am 29. Februar 2016 hat das Landgericht Berlin Facebook zur Zahlung von 100.000 Euro an die Staatskasse verurteilt (Az. 16 O 551/10). Facebook bestätigte am 2. März 2016 die baldige Zahlung. Vor dem Landgericht Berlin ist noch eine weitere Klage des vzbv anhängig,

nachdem das Unternehmen auf eine Abmahnung des vzbv im Februar 2015 keine Unterlassungserklärung abgegeben hatte. Der vzbv vertritt dabei die Auffassung, Facebook sei nicht wirklich kostenlos. Darüber hinaus seien weitere 19 Klauseln der Datenrichtlinie von Facebook kritisch (AZ 16 O 341/15).

Erneut abgemahnt: Datenschutzerklärung von Google

Zwei Nutzungsbedingungen in Googles aktueller Datenschutzerklärung enthalten Formulierungen, die aus Sicht des vzbv Verbraucherrechte einschränken. So zum Beispiel, dass Google automatisiert den Inhalt von E-Mails auswertet, um personalisierte Werbung zu platzieren. Der vzbv ist der Ansicht, dass Verbraucher gesondert einwilligen müssen, wenn personenbezogene Daten erhoben und zu Werbezwecken genutzt werden sollen. Eine explizite Einwilligung erfolge allerdings nicht.

Der vzbv forderte eine Unterlassungserklärung von Google, die aber nicht erfolgte, so dass eine gerichtliche Klärung geboten erscheint.

§ UNERLAUBTE WERBUNG UND KENNZEICHNUNG

Wegweisendes Teekanne-Urteil: Irreführung auf der Verpackung ist tabu

Das Unternehmen Teekanne GmbH & Co. KG vertrieb den aromatisierten Tee Felix Himbeer-Vanille Abenteuer. Himbeeren und Vanilleblüten zierten die Vorderseite der Verpackung – nebst den prominenten Hinweisen „Früchtetee mit natürlichen Aromen“ sowie „nur natürliche Zutaten“.

Die Wahrheit: Das Zutatenverzeichnis zeigte, dass keinerlei natürliche Bestandteile von Himbeeren oder Vanille enthalten waren, lediglich natürliche Aromen mit Vanille- und Himbeergeschmack. Der vzbv klagte dagegen im Jahr 2011 vor dem Landgericht Düsseldorf gegen Teekanne. Und erhielt am 16. März 2012

Recht, dass dies eine Irreführung sei. In zweiter Instanz entschied das Oberlandesgericht Düsseldorf am 19. Februar 2013, dass es reicht, wenn der Tee nach Himbeeren und Vanille schmeckt und die Zutaten auf der Verpackung korrekt angegeben sind.

Der BGH wollte daraufhin vom EuGH wissen, ob die umstrittene Aufmachung des Früchtetees einen unrichtigen Eindruck erwecke im Hinblick auf die Zutaten. Der EuGH entschied am 2. Juni 2015 in einem Grundsatzurteil, dass Etikettierung, Aufmachung und Bewerbung nicht den Eindruck erwecken dürfen, eine bestimmte Zutat sei enthalten, obwohl diese nicht vorhanden ist und sich dies ausschließlich aus dem Zutatenverzeichnis ergibt. Der BGH urteilte daraufhin am 2. Dezember 2015 wegweisend – und folgte der Entscheidung des EuGH.

Damit ist ein für Verbraucher immens wichtiger Schritt hinsichtlich mehr Wahrheit und Klarheit für die Bewerbung von Lebensmitteln abgeschlossen: Auf die Verpackung gehören wahrheitsgemäße Angaben. Aufklärung nur über das Inhaltsverzeichnis ist nicht ausreichend.

Klage gegen Kaufland: Testwerbung nur für getestete Produkte

Der BGH entschied am 5. Februar 2015 gegen Kaufland: Die Darstellung in der Kaufland-Zeitschrift „Tipp der Woche“ sei unzulässige Werbung, wenn das Testlogo über zwei Produkten stünde, von denen nur eines von der Stiftung Warentest tatsächlich getestet wurde. Das sei für den Verbraucher irreführend. Kaufland sei als Herausgeber in vollem Umfang dafür verantwortlich (Az. I ZR 136/13).

Weitere Urteile:

- Online-Werbung für Klimageräte nur mit Energieeffizienzklasse neben dem Preis (Az. 31 O 112/15 – nicht rechtskräftig). Siehe S. 32, Energie und Bauen.
- Danone gibt Unterlassungserklärung für „Volvic Apfel“ ab (Az. 6 U 95/14). Siehe S. 50, Lebensmittel.

§ BESTELLEN UND BEZAHLEN IM INTERNET

Amazon-Bestellbutton für Premium-Mitgliedschaft irreführend

„Jetzt gratis testen – danach kostenpflichtig“ entspricht als Button-Beschriftung nicht den gesetzlichen Anforderungen, entschied das OLG Köln am 3. Februar 2016 nach einer Klage des vzbv. Online-Händler wie Amazon müssten sich seit Juli 2014 vom Verbraucher ausdrücklich bestätigen lassen, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung einhergehe. Außerdem versäume es Amazon, bei dieser Bestellung keinen Gesamtpreis anzugeben (Az. 6 U 39/15 – nicht rechtskräftig).

fluege.de – unister GmbH: 50 Euro sind unzulässige Pauschale

Das Landgericht Leipzig entschied am 30. April 2015: Eine pauschale Gebühr von 50 Euro für unberechtigt zurückgehaltene Zahlungen oder das Rückgängigmachen einer Zahlung, wenn zum Beispiel der Kontoeinzug mangels Deckung scheitert, ist unzulässig.

Die dafür laut Geschäftsbedingungen geforderte Pauschale von 50 Euro steht in keinem Verhältnis zum erwarteten Schaden des Unternehmens, schlossen sich die Richter der Auffassung des vzbv an (Az. 08 O 2084/14).

Weiteres Urteil:

Unzumutbar: „Sofortüberweisung“ als einziges kostenfreies Zahlungsmittel (Az. 2-06 O 458/14 – nicht rechtskräftig). Siehe S. 28, Finanzmarkt.

§ FINANZMARKT

Ersatz für Bankkarte

Kosten der Postbank für die Ausstellung einer Ersatzkarte bei Kartenverlust sind unzulässig (Az. XI ZR 166/14). Siehe Seite 28, Finanzmarkt.



§ PFLEGE

BGH-Entscheidung: Formular zum Schuldbeitritt nicht ausreichend

Wenn ein Bewohner eines Pflegeheims seine Kosten für den Pflegeplatz nicht selbst tragen kann, wollen manche Einrichtungen, dass sich zum Beispiel Angehörige beteiligen. Für einen solchen Schuldbeitritt wurden Formulare vorbereitet, die zusammen mit dem Wohn- und Betreuungsvertrag ausgehändigt wurden. Dass dies ohne Regelung im eigentlichen Vertrag nicht ausreicht und zudem gegen das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz verstößt, entschied der BGH am 21. Mai 2015. Der Grund: Es entstehe der Eindruck, der Schuldbeitritt sei Voraussetzung für den Abschluss eines Vertrags – und erzeuge entsprechenden Druck auf Pflegebedürftige und Angehörige. Das Verfahren wurde im 2013 beendeten Projekt „Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – Stärkerer Verbraucherschutz für mehr Selbstbestimmung“ angestoßen, welches das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend förderte (Az. III ZR 263/14).

§ HAFTUNG

Pay-TV Sky: Kunden haften bei Missbrauch nicht uneingeschränkt

Die Klauseln des Pay-TV-Senders Sky enthielten den Passus, dass Kunden uneingeschränkt für Zusatzdienste unter ihrer PIN haften. Dies sei unzulässig, entschied das Landgericht München am 28. Mai 2015 nach einer Klage des vzbv. Denn da die Zusatzdienste über „Sky Go“ an jedem Ort bestellt werden können, könnten Unbefugte sie trotz ausreichenden Schutzes der PIN nutzen.

Das Risiko des Kunden würde sich im Falle einer uneingeschränkten Haftung ins Unermessliche ausweiten. Außerdem sei auch die pauschale Vertragsstrafe von zehn Euro hinfällig, wenn ein Lastschriftinzug mangels Kontodeckung scheitert. Die Richter werteten die Vertragsstrafe als pauschalierten Schadenersatz. Sie sei unwirksam, weil die Klausel dem Kunden nicht gestatte, einen geringeren Schaden nachzuweisen (Az. 12 O 2205/15 – nicht rechtskräftig).

VERBRAUCHERBILDUNG AN SCHULEN



Verbraucherbildung an Schulen vermittelt angewandtes Alltagswissen – ob es um das eigene Einkommen geht, gesunde Ernährung, den digitalen Fingerabdruck oder verantwortungsbewussten Konsum im Allgemeinen.

Dr. Vera Fricke, Referentin Verbraucherkompetenz

Um Kindern und Jugendlichen wertvolle Alltagskompetenzen für einen verantwortungsvollen Konsum von Produkten und Dienstleistungen zu vermitteln, erhält Verbraucherbildung an Schulen neue Schubkraft beim vzbv: sei es über die bundesweite Auszeichnung „Verbraucherschule“ oder die Weiterentwicklung des Schulportals www.verbraucherbildung.de.

Der vzbv fordert: Konsum- und Alltagskompetenzen müssen in das Schulangebot integriert werden – etwa als separates Schulfach, als Ankerfach oder fachübergreifend.


Unterstützung aus der Bundespolitik wächst

Nachdem die Kultusministerkonferenz (KMK) 2013 und die Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) 2014 Beschlüsse für mehr Verbraucherbildung in Schulen gefasst haben, kommt Rückenwind aus der Bundespolitik: Bundesbildungsministerin Johanna Wanka sprach sich dafür aus, Alltagswissen im Schulunterricht zu verankern, Bundesernährungsminister Christian Schmidt forderte, Ernährungs- und Verbraucherbildung zu stärken. Bundesverbraucherminister Heiko Maas bekräftigte das Anliegen der Regierung. Auch das nationale Programm für nachhaltigen Konsum hebt Verbraucherbildung als zentrale Grundlage für einen nachhaltigen Konsum hervor. Als Maßnahme enthält es die Finanzierung unterstützender

Angebote. Zu diesen zählt auch der Materialkompass des vzbv auf www.verbraucherbildung.de. Der vzbv fordert: Jetzt müssen den Absichtserklärungen und Ankündigungen Taten folgen.


INFORMATIONSPORTAL FÜR LEHRKRÄFTE

Das Schulportal www.verbraucherbildung.de hat sich als Fachportal für Verbraucherbildung etabliert. Wöchentliche aktuelle Meldungen informieren über Neuigkeiten. In der Interview-Reihe „Fünf Fragen an ...“ kommen Verbraucherschutz- und Bildungsexperten zu Wort. Weiterführende Hintergrundartikel bieten Lehrkräften die Möglichkeit, sich vertiefend zu Verbraucherthemen im schulischen Kontext zu informieren. Passende Unterrichtsmaterialien bietet der integrierte Materialkompass, für den unabhängige Experten die Materialien verschiedenster Anbieter auf fachliche, methodisch-didaktische und gestalterische Qualität hin prüfen.

 www.verbraucherbildung.de

PROJEKT: AUSZEICHNUNG „VERBRAUCHERSCHULE“

Im Rahmen des Projekts „Verbraucherschule“ zeichnet der vzbv besonders engagierte Schulen aus, die Verbraucherthemen wie Ernährung, Nachhaltigkeit, digitale Welt oder Finanzen im oder außerhalb des Klassenzimmers aufgreifen. Das Projekt wird gefördert durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz.

 www.verbraucherbildung.de/verbraucherschule



Dafür ist eine verbindliche Aus- und Fortbildung für Lehrkräfte notwendig, die die Erfahrung von Verbraucherschutzexperten aufgreift. Außerdem brauchen sie geeignete Materialien, mit denen Verbraucherthemen praxisnah in den Unterricht integriert werden.



Auf den Punkt gebracht!
Verbraucherbildung muss bundesweit und prüfungsrelevant in den Lehr- und Bildungsplänen aller allgemeinbildenden Schultypen verankert sein. Lehrkräfte müssen systematisch aus- und fortgebildet und mit qualitativen, geprüften Unterrichtsmaterialien ausgestattet werden.

PROJEKTSTART „LEHRKRÄFTEPORTAL FÜR DIGITALE KOMPETENZEN“

Seit Februar 2016 fördert das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) ein neues vzbv-Projekt, das Lehrkräfte bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen unterstützen soll. Dafür wird der Materialkompass überarbeitet und um neue Unterrichtsmaterialien für Themen aus der digitalen Welt erweitert.

Auf die Lehrkräfte kommt es an

Entscheidend für gute und lebensnahe Verbraucherbildung sind die Lehrkräfte. Sie müssen die Themen kompetent in den Unterricht einbringen können.

Alltagskompetenzen in der Schule

Verbraucherbildung soll Schüler fit für den Alltag machen. Eine YouGov-Umfrage im Mai 2015 offenbarte, welche neuen Fächer am meisten Zustimmung finden. Verbraucherthemen stehen hoch im Kurs.

	Pflichtfach	Wahlfach	Gar nicht
Wirtschaft	48%	43%	4%
Gesundheitskunde	42%	47%	6%
Kochen	17%	65%	13%
Medienkunde	26%	56%	11%

Quelle: YouGov, repräsentative Umfrage, Mai 2015, <https://yougov.de/news/2015/05/18/jeder-zweite-wunscht-sich-benehmen-als-pflicht-sch/>

AKTIV FÜR VERBRAUCHERBILDUNG



Wir setzen uns dafür ein, dass Verbraucherbildung verbindlich an Schulen vermittelt wird und Kinder und Jugendliche zu kritischen Verbrauchern werden.

Dr. Melanie Weber-Moritz, Geschäftsführerin

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz hat zum Ziel, Verbraucher besser zu informieren, zu beraten und weiterzubilden. Vor allem Kinder und Jugendliche sollen zu kritischen und selbstverantwortlichen Verbrauchern werden. Sie wurde 2010 vom vzbv und von seinen Mitgliedsorganisationen gegründet. Seit 2015 fördert die Stiftung vier neue Projekte:

- 1. Projekt „Hamburger Verbraucherschulen“:** An vier Hamburger Schulen wird, gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Hamburg, Verbraucherbildung in Unterricht und Schulalltag integriert.
- 2. Projekt „Verbraucherbildung in der Grundschule“:** Das bundesweit erste Verbraucherschul-Modellprojekt an einer Grundschule wird an der Pestalozzi-Schule in Neumünster mit der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein umgesetzt.
- 3. Projekt „Auszeichnung Verbraucherschule“:** Der vzbv entwickelt Kriterien für Verbraucherschulen und zeichnet Schulen als „Verbraucherschulen“ aus. Alle allgemeinbildenden Schulen bundesweit können sich bewerben.
- 4. Projekt „Verbraucherschule Wilster“:** Im Fokus steht, das Schulprofil der Gemeinschaftsschule als Verbraucherschule mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein zu festigen und sich für interessierte Schulen zu öffnen.

Bündnis für Verbraucherbildung

Über 70 Teilnehmer aus Politik, Verbänden, Schulen, Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft diskutierten beim jährlichen Netzwerk-Treffen im November 2015 über die Stärkung der Verbraucherbildung in Schulen. Besonders wichtig: Schulen müssen ihre Unabhängigkeit bewahren, Werbung in Unterrichtsmaterialien muss verboten werden.

Bundespreis Verbraucherschutz 2015

Im Jahr 2015 verlieh die Stiftung unter der Schirmherrschaft von Bundesverbraucherminister Heiko Maas zum zweiten Mal den „Bundespreis Verbraucherschutz“. In der Kategorie *Persönlichkeit* wurde die Datenschutzaktivistin Rena Tangens ausgezeichnet, in der Kategorie *Projekt* die Schülergenossenschaft McSnack der Bertolt-Brecht-Gesamtschule in Löhne.

@ www.verbraucherstiftung.de

 **Deutsche Stiftung
Verbraucherschutz**

FORTBILDUNG FÜR BERATUNGSKRÄFTE

Die Verbraucherzentralen der Länder setzen Maßstäbe in Sachen seriöse Verbraucherinformation und unabhängige Beratung. Klare Information, Aufklärung und fundiertes Wissen auf Beraterseite sorgen hier als Dreh- und Angelpunkt dafür, dass Verbraucher die Hilfe bekommen, die sie benötigen.

Der vzbv sorgt mit Fortbildungen für die Berater für eine bundesweit einheitliche Beratungsqualität mit hoher Aktualität – und bezieht in seinem Angebot regelmäßig Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten sowie geänderte Rechtsvorschriften mit ein.

Flächendeckende Qualifizierungsangebote

92 Präsenzveranstaltungen, rund 1.750 Teilnehmer, neun Themenbereiche – Jahr für Jahr wird das Fortbildungsportfolio für die Verbraucherzentralen nach Bedarf zusammengestellt: für ein zielgerichtetes und flächendeckendes Qualifizierungsangebot mit gleichbleibend hoher Qualität.

Weiterbildung online und offline

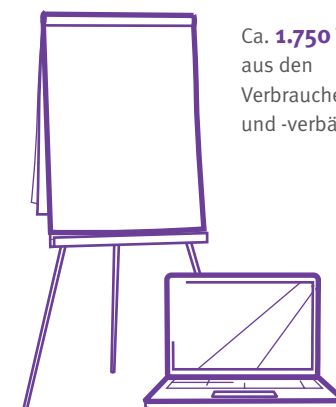
In sieben Themenbereichen ergänzten acht Online-Selbstlernmaterialien mit mehreren Modulreihen sowie vier Online-Selbstlernpfade das klassische Fortbildungsangebot des vzbv im Jahr 2015. Die Themen „Markt und Recht“, „Finanzen, Versicherung“, gefolgt vom Bereich „Telekommunikation und Digitales“ lösten dabei die höchste Nachfrage aus.

Auch die klassischen Präsenzseminare, die themenbezogenen Kompaktkurse sowie der bewährte Fernlehrgang Verbraucherrecht wurden im Jahr 2015 weiter ausgebaut.

Information per Mailinglisten

Die Mailinglisten „Verbraucherrecht“ und „Finanzdienstleistungen“ bündeln das Fachwissen von rund 500 Juristen. Sie ermöglichen den gezielten, tagesaktuellen Informationsaustausch, stärken die Expertise des vzbv und bieten ein Forum für Diskussionen.

Das Fortbildungsangebot des vzbv



Ca. **1.750** Teilnehmer aus den Verbraucherzentralen und -verbänden

	Konferenzen		Fernlehrgang Verbraucherrecht
	Selbstlernpfade		Online-Kompaktkurse
	Integriertes Lernen (on- und offline)		
	Präsenzseminare		Web-Konferenzen

Quelle: vzbv

AUFBAU DES VZBV

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

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

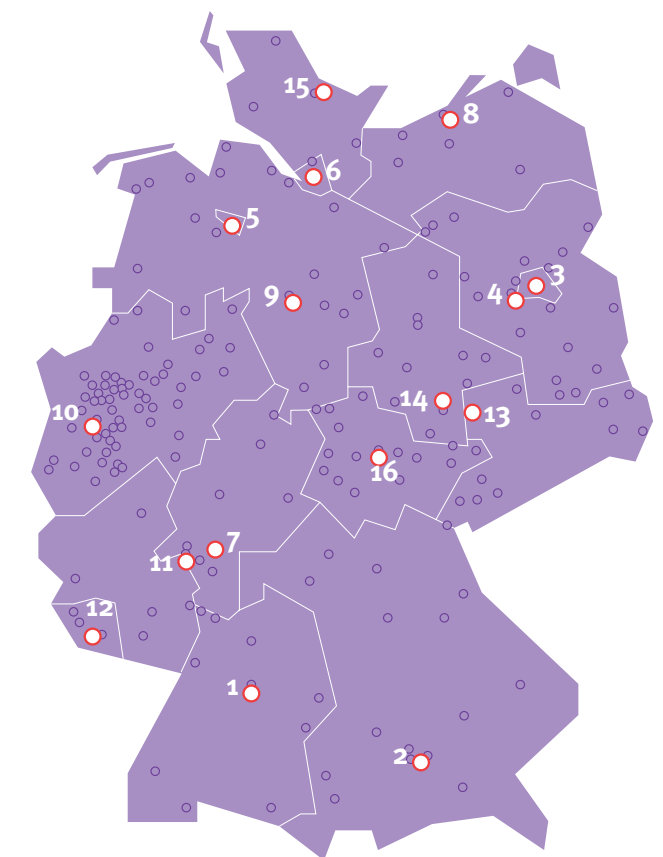


RECHENSCHAFTSBERICHT

MITGLIEDER

Verbraucherzentralen der Bundesländer:

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



Legende

- Landesverbraucherzentrale
- Beratungsstelle

Stand: April 2016

Verbände:

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI)
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e. V. (ADFC)
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)
- Bauherren-Schutzbund e. V. (BSB)
- Bund der Energieverbraucher e. V. (BDE)
- Bund der Versicherten e. V. (BdV)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO)
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh)
- Deutscher Caritasverband e. V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e. V. (DEF)
- Deutscher Familienverband e. V. (DFV)
- Deutscher Frauenring e. V. (DFR)
- Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)
- Deutscher Mieterbund e. V. (DMB)
- DHB – Netzwerk Haushalt. Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V. (EKD)
- Familienbund der Katholiken e. V. (FDK)
- Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V. (KAB)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands, Bundesverband e. V. (kfd)
- PRO BAHN e. V.
- Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e. V. (SdK)
- Verband Wohneigentum e. V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. Bundesverband
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e. V. (ZdK)

Fördermitglieder:

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

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

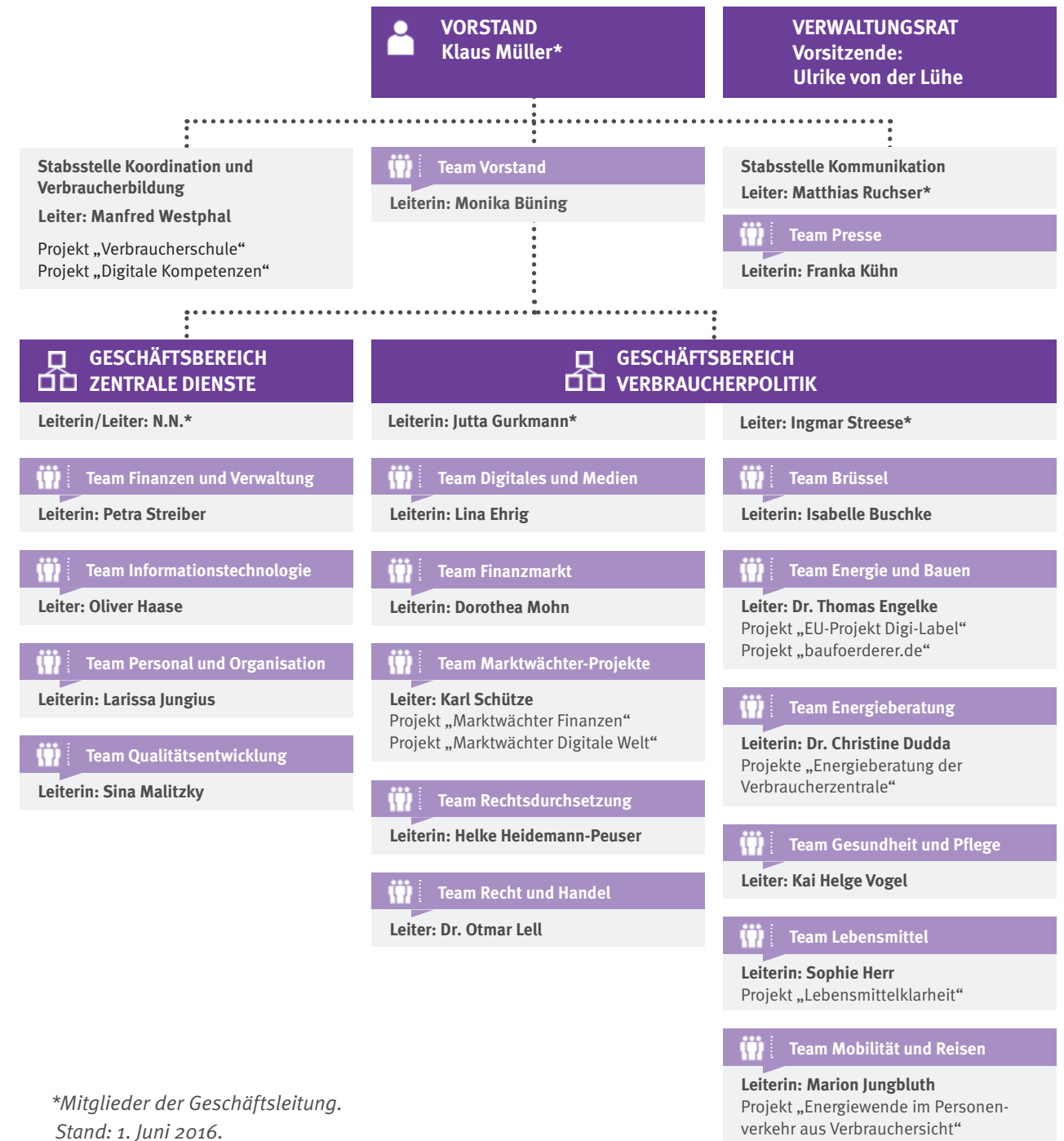
VERWALTUNGSRAT

- *Ulrike von der Lühe, Vorsitzende des Verwaltungsrats, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.*
- *Lukas Siebenkotten, stellvertretender Vorsitzender des Verwaltungsrats, Direktor des Deutschen Mieterbunds e. V.*
- Stefan Bock, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.
- Marion Breithaupt-Endres, Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern e. V.
- Christoph Hahn, Referatsleiter des Deutschen Gewerkschaftsbunds
- Sigrid Lewe-Esch, Mitglied im Bundesvorstand des Deutschen Evangelischen Frauenbunds e.V.
- Hubertus Primus, Vorstand der Stiftung Warentest
- Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

VORSTAND

- Klaus Müller

ORGANIGRAMM



*Mitglieder der Geschäftsleitung.
Stand: 1. Juni 2016.

GREMIEN UND MITGLIEDSCHAFTEN

MITGLIEDSCHAFTEN DES VZBV

International

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

National

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

VERTRETUNGEN IN ANDEREN VERBRAUCHERORGANISATIONEN

Stiftung Warentest

- Verwaltungsrat
- Kuratorium
- Expertenrunde Recht

Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V. (DGVM)

STÄNDIGE VERTRETUNGEN NATIONAL – BUNDESMINISTERIEN, NACHGEORDNETE BEHÖRDEN, REGIERUNGSKOMMISSIONEN

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

- CSR-Forum
- CSR-Lenkungskreis

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

- Hightech-Forum
- Hightech-Forum Fachforum Autonome Systeme (AG 2/AG 6)
- Nationale Plattform für nachhaltige Entwicklung

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Kompetenzkreis Tierwohl
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

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

- I-KIZ, Zentrum für Kinderschutz im Internet

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht
- Ombudsfrau für Entbürokratisierung der Pflege, Projekt Entbürokratisierung Dokumentation, Lenkungsgrremium
- Beirat zur Umsetzung des neuen Pflegebegriffs

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

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

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB)

- Jury Umweltzeichen

Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)

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

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)

- Nationale Plattform Elektromobilität
- Plattform Strommarkt
- Plattform Zukunftsfähige Netze
- Plattform Energieeffizienz
- Plattform Gebäude
- TTIP-Beirat

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)

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

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)

- Beirat Bundesstelle Energieeffizienz (BfEE)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Versicherungsbeirat
- Verbraucherbeirat

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Verwaltungsrat

Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen (BMF)

- SEPA-Rat

Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLBK)

- Präsidium und Fachausschüsse

Umweltbundesamt (UBA)

- Beirat der Stiftung Elektroaltgeräteregister

Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)

WEITERE BEHÖRDEN UND ORGANISATIONEN

aid infodienst Ernährung, Landwirtschaft, Verbraucherschutz e. V.

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

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände – AG SBV

- Ständiger Ausschuss

Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e. V. (DGfR)

Deutscher Weinfonds (DWF)

- Verwaltungsrat

DIN – Deutsches Institut für Normung

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

gematik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)

- Beirat

Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)

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

Handelsverband Deutschland e. V. (HDE)

- Beirat zum Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Initiative D21

- Projekt Internet-Gütesiegel

Initiative Denkraum für soziale Marktwirtschaft

- Beirat

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium

Internationale Grüne Woche (IGW)

- Fachbeirat

IT-Gipfel

- Fokusgruppe „Verbrauchersouveränität und Transparenz“

Kassenärztliche Bundesvereinigung – KBV

- Patientenbeirat

Markenverband e. V.

- Jury Verbraucherjournalistenpreis

PSD Banken

- Jury Medienpreis

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

- Präsidium

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

- Beirat

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin

- AG Transparenz

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

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

Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium

Transparency International Deutschland e. V.

- Beirat

Verband Wohneigentum e. V.

- Beirat

Versicherungsombudsmann e. V.

- Beirat

Weißer Liste

- Steuerungsgremium

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGL)**STÄNDIGE VERTRETUNGEN – INTERNATIONAL****Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)**

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

Consumer International (CI)

- Council
- Working Group Trade
- Working Group Standards

ECCG – Europäische beratende Verbrauchergruppe bei der Europäischen Kommission

- Financial Services User Group
- ECCG Sub-group Energy

Europäische Kommission

- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)

Finance Watch**International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)****ISO – Internationale Organisation für Normung**

- Working Group Corporate Social Responsibility (CSR)

Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)

- Policy Committee Food
- Steering Committee

GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2015

EINNAHMEN	In Euro
Institutioneller Haushalt	10.851.490,79
<i>davon</i>	
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	278.974,85
Vermischte Einnahmen	38.617,08
Zuwendungen des BMJV	10.498.498,86
Erstattung von Verwaltungsausgaben	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	23.400,00
Projektförderung	15.642.969,38
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	26.494.460,17
AUSGABEN	In Euro
Institutioneller Haushalt	10.851.490,79
<i>davon</i>	
Personalausgaben	5.663.334,30
Geschäftsbedarf	581.588,42
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	254.856,35
Mieten und Pachten	465.634,49
Aus- und Fortbildung	95.475,53
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	1.002.475,49
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	365.131,90
Reisekosten	71.157,04
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.361.592,37
Mitgliedsbeiträge	189.619,00
Sonstige Verwaltungsausgaben	82.056,71
Informationstechnik	718.569,19
Projektförderung	15.642.969,38
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	26.494.460,17

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben erhielt der vzbv vom BMJV im Jahr 2015 eine institutionelle Zuwendung in Höhe von 10.498.498,86 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 353.000 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt. 10.851.490,79 Euro betragen die Gesamtausgaben im Jahr 2015. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon insbesondere Ausgaben für Fachtagungen, Erarbeitung einheitlicher

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

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 15.642.969,38 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

ÜBERSICHT DER PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2015	In Euro
Büro Brüssel (BMJV)	86.044,39
Energieprojekte (BMWl)	9.530.809,65
EyeCatcher (EU)	21.677,56
Finanzmarktwächter, inkl. Vorprojekt (BMJV)	3.082.769,24
Projekte zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (HVWBVG, WBVG) (BMFSJ)	88.839,57
Klarheit und Wahrheit (BMEL)	410.587,05
Bauförderer, neu (KfW)	188.663,64
Verbraucherschule (DSV)	8.964,99
Verbraucherrechte in der Digitalen Welt II (BMJV)	227.566,30
Digitaler Marktwächter, inkl. Vorprojekt (BMJV)	1.132.545,16
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen, z. B. <i>Intranet ELVIS, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online, gemeinsamer Internetauftritt</i>	864.501,83
Gesamtsumme der Projekte	15.642.969,38

DREI THESEN ZUR POLITISCHEN KOMMUNIKATION

AUF DEM WEG ZUR CROSSMEDIALEN KOMMUNIKATION

Gute Inhalte sprechen nicht für sich, sie müssen professionell kommuniziert werden. Das gilt auch und besonders für politische Kommunikation. Die klassische Pressemitteilung hat weiterhin ihre Berechtigung. Doch daneben braucht es eine crossmediale Kommunikation über alle Kanäle, um erfolgreiches Agenda-Setting zu betreiben. Der vzbv stellt sich dieser kommunikativen Herausforderung.

DAS KNOW-HOW DER MITARBEITER MACHT DEN VZBV STARK

Politische Persönlichkeiten bestimmen immer stärker erfolgreiche Politik, wie nicht zuletzt die Wahlen der letzten Monate und Jahre gezeigt haben. Auch das institutionelle Wissen eines Verbands basiert auf dem fachlichen Know-how seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Deshalb müssen die Gesichter hinter den Positionen des vzbv sichtbar werden, um erfolgreiches Agenda-Setting zu betreiben.



**STABSSTELLE
KOMMUNIKATION**

Service für Journalistinnen und Journalisten

Pressetelefon (030) 258 00-525

presse@vzbv.de

www.vzbv.de

www.twitter.com/vzbv

www.youtube.com/vzbv

KOMMUNIKATION KENNT KEINE GRENZEN

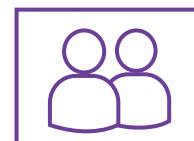
In der Verbraucherpolitik spielen internationale Abkommen und Gesetze eine immer größere Rolle. Sie geben den Rahmen vor für nationale Gesetzgebung. Politische Kommunikation darf deshalb nicht an der deutschen Grenze enden. Stattdessen müssen sich politische Akteure international vernetzen, um ihre Botschaften hörbar zu machen.

Mit einer starken Präsenz in Brüssel stellt sich der vzbv dieser kommunikativen Herausforderung.



Die neuen Faktenblätter

Das Wichtigste auf einen Blick – die neuen Faktenblätter des vzbv zu ausgewählten Themen: www.vzbv.de/service/publikationen



Veranstaltungen

Rückblick auf die wichtigsten Veranstaltungen gibt der vzbv jetzt auch auf Storify: <https://storify.com/vzbv>

SERVICEANGEBOTE FÜR JOURNALISTEN

1. Aktuelle Positionen und Einschätzungen zu verbraucherpolitischen Themen
2. Fachexperten für Verbraucherschutz
3. Themendossiers und Faktenblätter zu Schwerpunktthemen
4. Newsletter-Abo für aktuelle vzbv-Pressemitteilungen
5. Podcast: sendefähige O-Töne und Audiobeiträge zur redaktionellen Verwendung
6. ePresseschau: täglich relevante Online-Zeitungsartikel zu Verbraucherthemen per E-Mail
7. Hochauflösende Infografiken zur redaktionellen Verwendung
8. vpk – verbraucher. politik. kompakt.: das digitale Verbandsmagazin des vzbv
9. Dokumentenservice: Studien, Stellungnahmen und Positionen
10. Newsletter-Abo zur Rechtsdurchsetzung und zu aktuellen Urteilen
11. Urteilsdatenbank
12. Verbraucherpolitik EU aktuell: Überblick über Aktuelles der EU-Verbraucherpolitik
13. Verbrauchersforschung: Neues aus der Wissenschaft – aktuelle Meldungen, Hintergrundinformationen und Anmeldung zu den Newslettern auf www.vzbv.de



#Schlusspunkt

vzbv-Experten jeden Freitag auf Twitter, immer auf den Punkt.

#SCHLUSSPUNKT BESSERE ALTERSVORSORGE-MODELLE

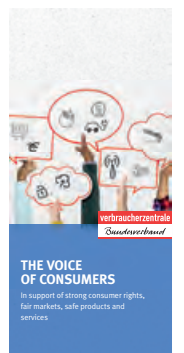


Dorothea Mohn, Leiterin des Teams Finanzmarkt beim Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv):

Riester hat sich in der Praxis nicht durchgesetzt. Alternativen für die Altersvorsorge sind gefragt...

MEDIENARBEIT IN ZAHLEN

6	Pressekonferenzen und -gespräche
117	Pressemitteilungen
79	Online-Meldungen
371.000	Besucher auf www.vzbv.de
9.300	Twitter-Follower (Stand: 31.03.2016)
1.600	Besucher bei eigenen Veranstaltungen



Mehr Informationen über die Arbeit des vzbv bieten die aktuellen Broschüren. Der Imageflyer ist jetzt auch auf Englisch erhältlich: www.vzbv.de/ueber-uns

#Verbraucherstimme

Vorstand Klaus Müller auf Twitter – wenn es darauf ankommt.

#VERBRAUCHERSTIMME NEUE VERHANDLUNGSRUNDE ZU TISA



Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv):

Das „Trade in Service Agreement“ (TISA) wird derzeit von 22 Nationen, darunter auch die...

Herausgeber:
 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
 Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin
 Tel. (030) 258 00-0
 Fax (030) 258 00-518
 info@vzbv.de
www.vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:
 Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.

Redaktion:
 Wiebke Moritz

Text:
 Peppercorns GbR, www.peppercorns.de

Konzeption und Gestaltung:
 DMKZWO GmbH & Co. KG, www.dmkzwo.de

Illustrationen und Infografiken:
 DMKZWO GmbH & Co. KG, www.dmkzwo.de

Druck:
 network2print GmbH, www.network2print.de

Redaktionsschluss: Mai 2016

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
 © 2016 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Fotonachweis Titel und Kapiteleinstiege:
 Titel: istock.com, Urheber: Sean Pavone
 Seite 10–11: istock.com, Urheber: Geber86
 Seite 22–23: fotolia.de, Urheber: Photographeeu
 Seite 30–31: shutterstock.com, Urheber: Africa Studio
 Seite 38–40: istock.com, Urheber: Squaredpixels
 Seite 44–45: istock.com, Urheber: Troels Graugaard
 Seite 52–53: shutterstock.com, Urheber: RomanSo
 Seite 60–61: istock.com, Urheber: kupicoo
 Seite 68–69: shutterstock.com, Urheber: Kzenon

Porträts und weitere Bilder:
 Seite 4: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 8: vzbv, Urheber: Zappner
 Seite 10: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 14: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 18: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 22: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 31: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 38: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 44: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 51: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 58: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 61: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 65: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 69: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 75: photocase.de, Urheber: Mister Vertilger
 Seite 76: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 78: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 90: vzbv, Urheber: Gert Baumbach

Gefördert durch:

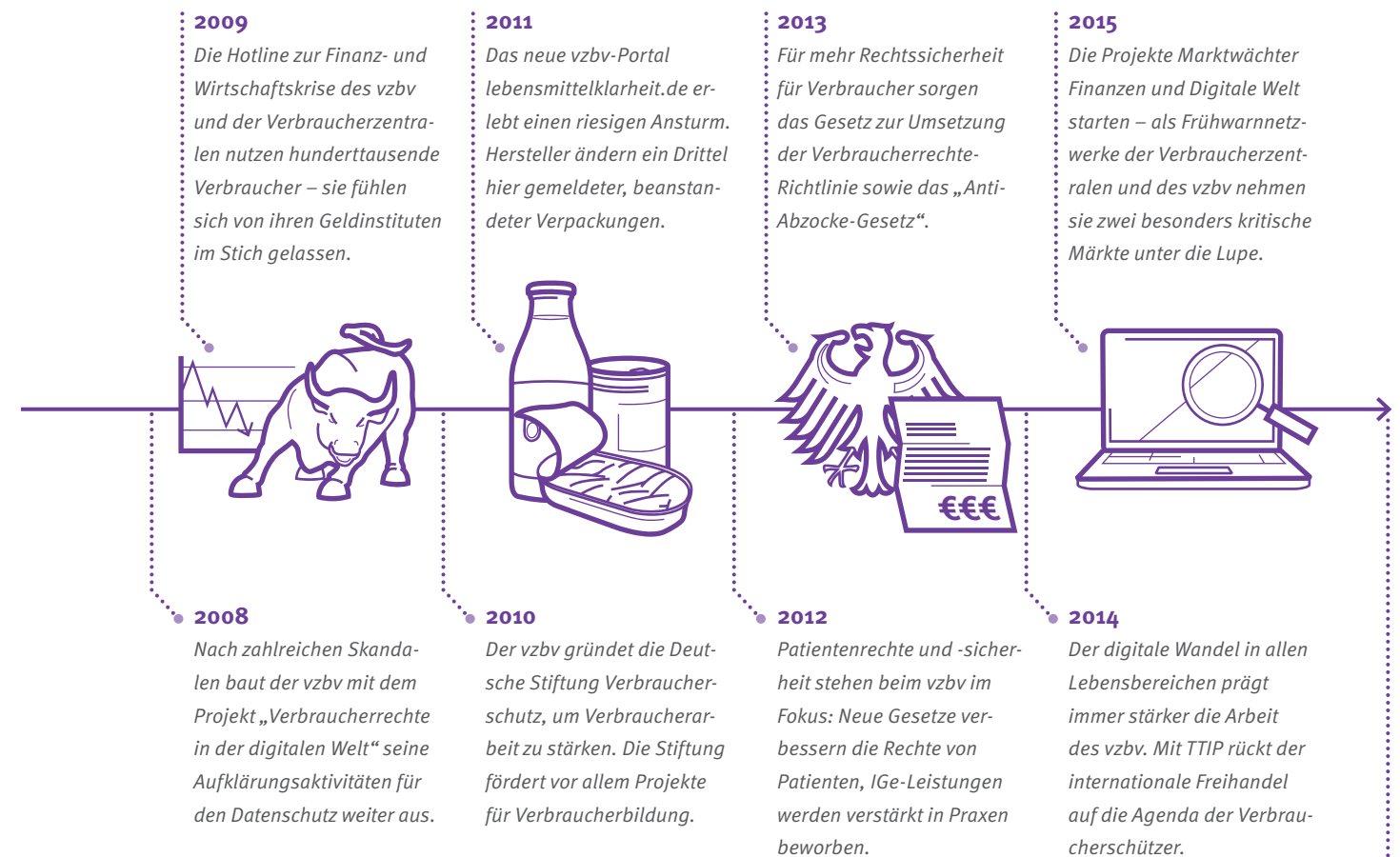


aufgrund eines Beschlusses
 des Deutschen Bundestages

MIT DEM VZBV RICHTUNG ZUKUNFT

Digitalisierung und Globalisierung erfassen nahezu jeden Lebensbereich von Verbrauchern – und verändern ihren Alltag. Chancen und Risiken gilt es hier aufmerksam zu beobachten – und mitzugestalten. Denn Verbraucher müssen auch in Zukunft geschützt werden.

Egal ob Verbraucher dann ihren ersten Haushaltsroboter kaufen, der ihre Tüten ins Haus trägt, sie Pillen mit Videokameras zur Magenuntersuchung schlucken oder eine Zeitung mit bewegten Bildern lesen – der vzbv ist dabei, setzt sich für den Schutz der Verbraucher ein und setzt ihre Rechte durch.



Und was bringt die Zukunft? •

verbraucherzentrale

Bundesverband