



**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

# Die Stimme der Verbraucher

Jahresbericht 2011/2012



Aktion  
Bildungsinformation e.V.

Verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg e.V.

Allgemeiner Deutscher  
Fahrradclub e.V.

Verbraucherzentrale  
Bayern e.V.



Arbeiterwohlfahrt  
Bundesverband e.V.

Bauherren-  
Schutzbund e.V.

Verbraucherzentrale  
Berlin e.V.

Bund der  
Energieverbraucher e.V.



Bundesarbeits-  
gemeinschaft der  
Senioren-Organisationen e.V.

Verbraucherzentrale  
Brandenburg e.V.

Bundesverband  
hauswirtschaftlicher  
Berufe MdH e.V.

Verbraucherzentrale  
Bremen e.V.



Verbraucherzentrale  
Hamburg e.V.

Deutsche Gesellschaft  
für Hauswirtschaft e.V.

Deutscher  
Caritasverband e.V.

Deutscher Evangelischer  
Frauenbund e.V.



Deutscher  
Familienverband e.V.

Deutscher  
Frauenring e.V.

Verbraucherzentrale  
Hessen e.V.

DHB – Netzwerk Haushalt.  
Bundesverband der  
Haushaltsführenden e.V.

Verbraucherzentrale  
Mecklenburg-  
Vorpommern e.V.



Deutscher LandFrauen  
verband e.V.

Verbraucherzentrale  
Niedersachsen e.V.

Deutscher  
Mieterbund e.V.

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.



Diakonisches Werk der  
Evangelischen Kirche  
in Deutschland e.V.

Familienbund der  
Katholiken e.V.

Verbraucherzentrale  
Rheinland-Pfalz e.V.

Gemeinschaft Hausfrauen - Berufsgemein-  
schaft in der Katholischen Frauengemeinschaft  
Deutschlands Bundesverband e.V.



Verbraucherzentrale  
Saarland e.V.

Katholische Arbeitnehmer-  
Bewegung Deutschlands e.V.

Verbraucherzentrale  
Sachsen e.V.

PRO BAHN e.V.



Schutzgemeinschaft der  
Kapitalanleger e.V.

Verbraucherzentrale  
Sachsen-Anhalt e.V.

Verband  
Wohneigentum e.V.

Verbraucherzentrale  
Schleswig-Holstein e.V.



VerbraucherService im  
Katholischen Deutschen Frauen-  
bund e.V., Bundesverband

Verkehrsclub  
Deutschland e.V.

Verbraucherzentrale  
Thüringen e.V.

Zentralverband deutscher  
Konsumgenossenschaften e.V.



Vorwort	4
Editorial	6
Verbraucherpolitik hilft Verbrauchern	9
Finanzen	17
Energie	35
Mobilität	45
Gesundheit und Pflege	49
Ernährung	59
Digitale Welt	65
Wirtschaft	77
Verbraucherrecht	85
Europäische und internationale Verbraucherarbeit	95
Verbraucherforschung	97
Verbraucherbildung	99
Für unsere Mitglieder und mit unseren Mitgliedern	103
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	107
Organisation und Haushalt	111
Gremien und Mitgliedschaften	116
Impressum	123



*Klaus Müller,  
Vorsitzender des  
Verwaltungsrates des  
Verbraucherzentrale  
Bundesverbandes*

### Gemeinsam im Auftrag der Verbraucher

Wie funktioniert eigentlich Verbraucherschutz? Die Geheimagenten Schulz und Heck, Hauptdarsteller der neuen Videoserie des vzbv, machen es vor: Sie arbeiten professionell, schnell und lösungsorientiert, greifen auf die Erfahrungen und das Know-How von Spezialistinnen und Experten zurück, haben gute Kontakte zu Medien und Politik und recherchieren fundiert und zuverlässig. Vor allem aber zeigt das Agenten-Duo: Erfolgreich sind Verbraucherschützer, wenn sie im Team zusammenarbeiten.

Der vzbv und seine Mitglieder sind im zurückliegenden Jahr noch weiter zusammengedrückt. Im Finanz-, Energie- und Lebensmittelmarkt sowie beim Thema Datenschutz haben sie ihre Kräfte gebündelt und für verbraucherfreundliche Märkte gerungen. Ohne das Engagement dieses schlagkräftigen Bündnisses sähe die Verbraucherwelt schlechter aus. Wenn die laufenden Gesetzgebungsverfahren gegen Abofallen im Internet, gegen am Telefon untergeschobene Verträge und unseriöses Inkassogebahren abgeschlossen sind, ist es zum Großteil das Verdienst des vzbv und seiner Mitglieder, dass Abzocke und Übervorteilung eingedämmt werden und wird hoffentlich den Beratungsalltag der Verbraucherzentralen entlasten.

Beim Beispiel Inkasso türmen sich in den Verbraucherberatungsstellen Beschwerden von Verbrauchern, die Rechnungen für Dienstleistungen begleichen sollen, die sie nach eigenem Ermessen nie abgeschlossen haben. Im Rahmen einer Gemeinschaftsaktion der Verbraucherzentralen und des vzbv wurden bundesweit Beschwerden ausgewertet. Das ernüchternde Ergebnis: Lediglich ein Prozent von rund 4.000 erfassten Inkassoforderungen war eindeutig berechtigt.

Unberechtigte Inkassoforderungen stehen meist im Zusammenhang mit untergeschob-

enen Verträgen, die durch Abofallen im Internet, unerlaubte Telefonwerbung oder Gewinnspielwerbung eingefädelt wurden. Nachdem die Politik die Probleme lange ignoriert hat, kündigte die Bundesjustizministerin kurz nach der Veröffentlichung der Inkasso-Studie der Verbraucherzentralen und des vzbv ein Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken an. Geplant sind Verschärfungen in den Bereichen unerlaubte Telefonwerbung, unseriöse Inkasso-Praxis und Massenabmahnungen bei Urheberrechtsverstößen.

Ein weiteres Schwerpunktthema war und ist die Finanz- und Eurokrise. Dass ein Mehr an Verbraucherschutz im Finanzmarkt Vertrauen aufbaut und Stabilität schafft, hat sich leider noch immer nicht zu allen Verantwortlichen herumgesprochen. Im Frühjahr 2011 haben der vzbv und die Verbraucherzentralen daher Fakten geschaffen und die Initiative Finanzmarktwächter gestartet. Die Botschaft: Wir brauchen ein funktionierendes Frühwarnsystem, das durch eine enge Anbindung an die Verbraucherberatung in der Lage ist, Probleme rechtzeitig zu erkennen und Behörden, Politik, Anbieter und Öffentlichkeit zu informieren.

Anhand von vier Schwerpunktthemen hat die Initiative die Kundentauglichkeit von Kreditinstituten und Versicherungen unter die Lupe genommen. Unisono war das Fazit ernüchternd. Zum Weltverbrauchertag 2012 haben der vzbv und seine Mitglieder bundesweit auf die Missstände im Finanzmarkt aufmerksam gemacht und eine verbrauchergerechte Finanzmarktreform gefordert. Es wird sich zeigen, ob die schwarz-gelbe Koalition noch Willens und in der Lage ist, die Verbraucherrechte im Finanzmarkt zu stärken.

Eine Atempause im Verbraucherschutz kann sich die Regierung nicht leisten. Denn die Märkte werden immer komplexer, Waren und Dienstleistungen immer globaler. Dies schafft neue Herausforderungen. So engagiert sich

der vzbv verstärkt auch auf internationalem Terrain. Da passt es ins Bild, dass der vzbv 2012 eine Dependence in Brüssel eröffnen und somit vor Ort mitreden wird.

Teamwork lohnt sich. Der vorliegende Jahresbericht ist ein Beleg dafür. Und wie das Agenten-Duo Schulz und Heck werden auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des vzbv weiterhin dran bleiben – mit immensem Engagement und hoher Professionalität. Denn, so Geheimagent Schulz zu seiner Partnerin Heck am Ende ihres ersten Falls: „Der nächste Auftrag wartet schon!“

Mein herzlicher Dank gilt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat und den Verbraucherzentralen und -verbänden für ihren engagierten und konsequenten Einsatz. Insbesondere möchte ich dem Vorstand Gerd Billen danken, der die oben beschriebenen Vorhaben und noch zahlreiche weitere vorantreibt, in die Öffentlichkeit trägt und mit viel Schwung gegenüber der Politik vertritt. Vor diesem Hintergrund war seine Vertragsverlängerung für die kommenden fünf Jahre eine logische und gute Entscheidung, über die ich mich sehr gefreut habe.



Klaus Müller



Gerd Billen, Vorstand  
des Verbraucherzentrale  
Bundesverbandes

### Nicht nur dabei, sondern mittendrin

*„Der Verbraucher [...] weiß gewöhnlich nicht, wie viel er für einen Kundenkredit zahlt, ob das eine Fertiggericht einen höheren Nährstoffgehalt als das andere hat, ob die Leistung eines Produkts seinen Bedürfnissen entspricht oder ob die große Familienpackung tatsächlich ein Schnäppchen ist.“*

Dies ist kein Auszug aus einer aktuellen Regierungserklärung – die Worte stammen von US-Präsident John F. Kennedy, der vor 50 Jahren in einer Rede vor dem amerikanischen Kongress erstmals grundlegende Verbraucherrechte definiert hat. Seine damalige Lagebeschreibung hat an Aktualität nichts verloren. Auch heute ist der Verbraucheralltag oftmals geprägt durch Intransparenz, mangelnde Vergleichbarkeit und Verunsicherung. Das beste Beispiel ist der Finanzmarkt. Allen Krisen zum Trotz – Verbraucher haben im Finanzmarkt noch immer keine echte Wahl, weil Produkte zu komplex, Informationen unzureichend und Beratungen mangelhaft sind. Vielfach entscheidet die Höhe der „Berater“-Provision über einen Abschluss, nicht der Bedarf des Kunden.

Das lassen sich die Verbraucher nicht länger gefallen. Egal ob im Finanz-, Energie-, Gesundheits- oder Lebensmittelmarkt oder im Internet: Die Verbraucher fordern eine Einbindung und Beteiligung an Entscheidungsprozessen ein. Sie wollen ihre Meinung sagen, sich einmischen und mitbestimmen. Occupy Wall Street, Proteste zum Atomausstieg oder zu Stuttgart 21, aber auch der Run auf unser Verbraucherportal [Lebensmittelklarheit.de](http://Lebensmittelklarheit.de) zeigen, wie groß das Bedürfnis an Dialog und Mitsprache ist. Wir brauchen mehr Räume, die eine kollektive und institutionelle Beteiligung der Verbraucher ermöglichen.

Warum dürfen wir als vzbv im Gemeinsamen Bundesausschuss, der die Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen festlegt, nur

mitreden, abstimmen hingegen nicht? Warum darf in der Lebensmittelbuchkommission, die Aussehen und Gestalt von Lebensmitteln festlegt, die Anbieterseite geschlossen ein Veto einlegen, wir Verbrauchervertreter hingegen nicht? Warum tut sich die Bundesregierung so schwer, in der Finanzaufsicht ein effektives Beschwerderecht der Verbraucherverbände zu verankern? Eine moderne Verbraucherpolitik muss partizipative Elemente zulassen und verbraucherpolitisch interessierte Bürgerinnen und Bürger einbinden. Wie sonst soll etwa ein gemeinsam zu stemmendes Mammutprojekt wie die Energiewende gelingen?

Anlässlich des Deutschen Verbrauchertages 2011 haben wir eine strategische und wissenschaftlich fundierte Verbraucherpolitik gefordert. Nicht Skandale dürfen deren Triebfeder sein, sondern das Streben nach funktionierenden Märkten, in denen Verbraucher nicht übervorteilt und redliche Anbieter belohnt werden. Verbraucherpolitik muss systematisch ihr Wissen über Bedürfnisse, Interessen und Verhalten der Verbraucher ausbauen, um im Spannungsverhältnis zwischen Eigenverantwortung und Schutz, zwischen Selbstverpflichtung der Wirtschaft und staatlicher Regulierung geeignete Strategien zu entwickeln.

Dabei gehört auch das institutionelle Gefüge auf den Prüfstand, angefangen von den Kompetenzen des Verbraucherministeriums bis hin zu behördlichen Zuständigkeiten, wie die Krisen rund um Dioxin, Ehec oder auch E10 gezeigt haben. Es bedarf einer intelligenten Verknüpfung von staatlicher Aufsicht und Marktwächterfunktion der Verbraucherorganisationen.

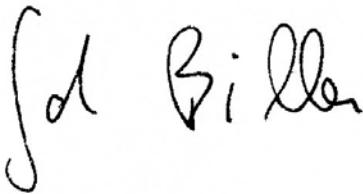
Nicht zuletzt ist die Finanzierung der Verbraucherarbeit auf solide Füße zu stellen, etwa indem Kartellbußen dafür anteilig verwendet werden. Stichwort Kartellrecht: Jahr für Jahr erzielen Unternehmen Unrechtsgewinne in Milliardenhöhe. Und selbst wenn die Beteiligten

überführt wurden, gehen die Verbraucher leer aus. Schadenersatz Fehlanzeige.

Die Zeit ist reif für eine Neuaufstellung der Verbraucherpolitik. Wir haben dazu im zurückliegenden Jahr viele Vorschläge und Anregungen geliefert. Wer bei der Bundestagswahl 2013 erfolgreich sein will, muss sich fragen, welche institutionellen und organisatorischen Veränderungen nötig sind, um bessere Ergebnisse für die Verbraucher zu erzielen. Passend dazu sagte Kennedy am 15. März 1962:

*„Hier besteht zusätzlicher legislativer und administrativer Handlungsbedarf, wenn die Regierung ihrer Verantwortung gegenüber den Verbrauchern in der Ausübung ihrer Rechte entsprechen will.“*

Verbraucher haben Rechte – vielen Dank allen, die sich mit großem Einsatz für deren Einhaltung, Umsetzung und Ausweitung engagieren. Allen voran den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des vzbv und unserer Mitgliedsorganisationen. Wie der Jahresbericht eindrucksvoll dokumentiert, haben wir auch im zurückliegenden Jahr gemeinsam Vieles erreicht. Daran werden wir anknüpfen, um den Verbraucherrechten weit(er)hin Gehör zu verschaffen.

A handwritten signature in black ink, reading "Gerd Billen". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Gerd Billen

# Ein Streifzug durch den Jahresbericht

### Deutscher Verbrauchertag 2011

Wie viel Staat braucht der Verbraucher? Was ist die richtige Balance zwischen Eigenverantwortung und Fürsorgepflicht? 400 Entscheidungsträger aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft kamen am 25. Mai 2011 zum 3. Deutschen Verbrauchertag zusammen, um grundsätzliche Fragen der Verbraucherpolitik zu diskutieren. → Seite 10



### Lebensmittelklarheit.de

Das Internetportal der Verbraucherzentralen und des vzbv gibt Verbraucherinnen und Verbrauchern, die sich durch Produktaufmachungen getäuscht fühlen, allgemeine Informationen zur Kennzeichnung, beantwortet Fragen zu konkreten Produkten und bietet Raum für Diskussionen. → Seite 13



### Bündnis für Pflege

Der vzbv hat mit Sozialverbänden und Gewerkschaften das Bündnis gegründet, um mit einer Vielzahl von Aktionen Perspektiven für eine bessere Pflege in Deutschland aufzuzeigen. → Seite 57

### Unseriöses Inkasso

Eine Auswertung von 4.000 Verbraucherbeschwerden zeigte: Abzocke und Einschüchterung der Inkassounternehmen müssen gestoppt werden. Auf einer Pressekonferenz wurde eine Studie zu den Schuldeneintreibern vorgelegt. → Seite 31

### Initiative Finanzmarktwächter

Der vzbv und die Verbraucherzentralen zeigen mit dieser Initiative, dass eine systematische Marktbeobachtung des unübersichtlichen Finanzmarktes nötig ist. Die Verbraucherzentralen und ihre Beratungsstellen dienen als Sensor, um Mängel und Missstände im Finanzmarkt aufzudecken, und der vzbv kann Politik und Finanzaufsicht informieren. → Seite 11



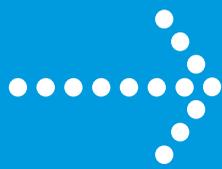
### Button gegen Abofallen

Dank eines neuen Gesetzes geht es Abofallen im Internet nun endlich an den Kragen. Ein Vertrag kommt nur zustande, wenn der Verbraucher oder die Verbraucherin sich ausdrücklich und aktiv zu einer Zahlung verpflichtet hat. Die Regelung war überfällig. → Seite 71

### www.vzbv.de

Bunter, übersichtlicher und nutzerfreundlicher: Seit November 2011 ist der Verbraucherzentrale Bundesverband mit seiner neuen Website online. → Seite 15





## Verbraucherpolitik hilft Verbrauchern

„Verbraucherpolitik muss strategischer werden und sich an der Lebenswirklichkeit der Verbraucher ausrichten.“ Diese Forderung wurde beim Verbrauchertag 2011 intensiv diskutiert. Praktisch fand der Bezug zum Alltag der Verbraucher statt mit unseren Projekten „Initiative Finanzmarktwächter“ und „Lebensmittelklarheit.de“

### Deutscher Verbrauchertag 2011: wie viel Regeln, wie viel Freiheit?

Wie viel Staat braucht der Verbraucher? Was ist die richtige Balance zwischen Eigenverantwortung und Fürsorgepflicht? Rund 400 Entscheidungsträger aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft kamen am 25. Mai 2011 im historischen Berliner E-Werk zum 3. Deutschen Verbrauchertag zusammen, um grundsätzliche Fragen der Verbraucherpolitik zu diskutieren.

Gastrednerin war Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner, die der Auffassung widersprach, Regulierung sei immer schlecht. Es gebe Bereiche, für die verbindliche Regeln notwendig sind: „Wer kann guten Gewissens über die Bürokratie schimpfen, wenn Lebensmittelsicherheit verstärkt kontrolliert werden soll, weil Einzelne mit skandalösem Verhalten Verbraucher und Unternehmen in der Produktionskette verunsichern?“

#### Weniger Skandal, mehr Strategie

Gerd Billen forderte, Verbraucherpolitik dürfe sich nicht von Skandalen treiben lassen: „Sie muss strategischer werden und sich an den Lebensrealitäten der Konsumenten ausrichten.“ Den größten Ärger hätten Verbraucher in solchen Märkten, die der Staat durch die Auflösung staatlicher Monopole neu geschaffen habe: im Telekommunikationsmarkt, in der Alters- und Gesundheitsvorsorge oder der Energieversorgung. „Es reicht nicht, auf die positive Wirkung des Wettbewerbs zu hoffen“, sagte Billen. In den Bereichen der Daseinsvorsorge seien Sicherheit und Qualität für viele Verbraucher ein besonders hohes Gut.



#### Der Deutsche Verbrauchertag

Seit 2007 bildet der Verbrauchertag alle zwei Jahre das zentrale verbraucherpolitische Diskussionsforum in Deutschland. Die Veranstaltung wendet sich an Entscheidungsträger in Unternehmen, Politik und Zivilgesellschaft, an Vertreter aus Wissenschaft und Medien sowie an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherorganisationen in Deutschland. Der Deutsche Verbrauchertag knüpft an die 40-jährige Tradition der Woche der Verbraucher an, die erstmals 1967 begangen und von 1979 bis 1987 als Europäisches Verbraucherforum veranstaltet wurde.



## Initiative Finanzmarktwächter

Mit der Initiative Finanzmarktwächter bündeln der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen ihre Kräfte, um auf anhaltende Missstände im Finanzmarkt aufmerksam zu machen. Im Fokus stehen unfaire Vertriebsmethoden, ineffiziente Produkte und Störungen im Wettbewerb.

Die Initiative wurde 2011 ins Leben gerufen und will zeigen, dass eine systematische verbraucherorientierte Marktbeobachtung notwendig ist. Denn die Bedingungen am Finanzmarkt haben sich verschärft: Er ist unübersichtlicher geworden und gehört viel stärker als früher zum Alltag, auch des Otto Normalverbrauchers.

Ob Gesundheit, Alter oder berufliche Risiken – überall gilt es, Entscheidungen mit finanzieller Reichweite zu treffen. Häufig sind Verbraucher dabei überfordert. Viele entscheiden sich infolge von Fehlberatungen und unzureichender Informationen für schlechte oder unpassende Produkte, nicht selten mit verlustreichen Folgen.

**verbraucherzentrale**



**Initiative Finanzmarktwächter**



*Als künftige Finanzmarktwächter würden die Verbraucherorganisationen die Politik, die Finanzaufsicht und die Anbieter auf Probleme aufmerksam machen.*

der Beratungsarbeit sind ein Anlass für punktuelle Marktuntersuchungen, etwa durch Umfragen oder verdeckte Käufe (Mystery Shopping).

Auf diese Weise werden systematische Fehlentwicklungen von den Verbraucherzentralen frühzeitig aufgedeckt und im Idealfall durch öffentlichen Druck, das Einschreiten der Finanzaufsicht oder des Gesetzgebers abgebaut, bevor größerer Schaden entsteht. Das Ergebnis: ein effektiver Beitrag, um Versorgungslücken und Altersarmut zu vermeiden und die Finanzen der Verbraucher zu stärken.

Die Initiative Finanzmarktwächter zeigt das Potential einer solchen Einrichtung auf. Sie wird vom Verbraucherzentrale Bundesverband und allen 16 Verbraucherzentralen getragen.

Die Initiative Finanzmarktwächter konzentrierte 2011 ihre Arbeit auf folgende Themen:

1. Qualität von Beratungsprotokollen
2. Offenlegung von Vertriebsprovisionen durch Banken und Sparkassen
3. Wechselmöglichkeiten bei Überziehungskrediten
4. Verluste durch Kündigung von Altersvorsorgeprodukten

### Frühwarnsystem Verbraucherzentralen

Verbraucher kommen mit konkreten Problemen in die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Sie erfahren frühzeitig, wenn sich Fälle häufen, und können marktschädigendes Anbieterverhalten identifizieren. Ihre Arbeit dient daher seit jeher als wichtiger Sensor für Mängel und Missstände im Finanzmarkt. Diese Funktion gilt es, durch zusätzliche Ressourcen auszubauen und die Prozesse zu institutionalisieren.

### Impulse für die Finanzaufsicht

Als Finanzmarktwächter können die Verbraucherzentralen der staatlichen Finanzaufsicht Impulse geben, unseriöse Geschäftspraktiken gegenüber privaten Anlegern, Kreditnehmern und Versicherten zu erkennen. Hinweise aus

## Lebensmittelklarheit.de

Viele Verbraucher fühlen sich durch die Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln in die Irre geführt. Für mehr Durchblick sorgt das Internetportal [www.lebensmittelklarheit.de](http://www.lebensmittelklarheit.de) des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentralen seit Juli 2011. Hier können Verbraucher allgemeine Informationen zur Kennzeichnung erhalten, aber auch konkrete Produkte melden und bewerten lassen. Bis März 2012 hat es bereits über 4.600 Produktmeldungen der Verbraucher und knapp 2.500 Anfragen für das Expertenforum gegeben. Etwa 30 Prozent der im Portal eingestellten Produktmeldungen wurden bereits von den Herstellern geändert. Somit konnten erste Verbesserungen der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln für die Verbraucher erreicht werden.



Die Verbraucherzentralen in den Bundesländern werden seit Jahren von Verbrauchern aufgesucht, die sich durch die Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln in die Irre geführt fühlen. Hervorgehoben wird der Unmut der Verbraucher vor allem durch bildliche Darstellungen oder Aussagen auf der Lebensmittelverpackung, durch die etwas suggeriert wird, was nicht der tatsächlichen Beschaffenheit des Produkts entspricht.

### Ein Internetportal für mehr Klarheit und Wahrheit

Vor diesem Hintergrund hat der Verbraucherzentrale Bundesverband in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hessen das Konzept für ein neues Internetportal entwickelt. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz im Rahmen der Initiative „Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln“ finanziell gefördert. Das Internetportal hat zum Ziel, Verbraucherinnen und Verbrauchern, die sich durch Produktaufmachungen getäuscht fühlen, allgemeine Informationen zur Kennzeichnung zu geben, Fragen zu konkreten Produkten zu beantworten und Raum für Diskussionen zu bieten. Im Rahmen einer begleitenden Forschung sollen die Marketingstrategien der Anbieter überprüft werden. Mit Hilfe von Fokusgruppen und Verbraucherbefragungen soll erfasst werden, welche Erwartungen Kennzeichnungen und bestimmte Produktaufmachungen beim Verbraucher hervorrufen, und ob die Einzelfälle aus dem Portal durch repräsentative Daten bestätigt werden können.

### Ein Portal für alle: Wie profitieren die Verbraucher?

Das Internetportal ermöglicht es den Verbrauchern, sich aktiv in den Diskussionsprozess über die unklare Kennzeichnung von Lebensmitteln oder über irreführende Produktaufmachungen einzubringen. Die Betroffenen sollen zu Wort kommen und sich aktiv durch Einsenden von konkreten Produktbeispielen beteiligen. So soll die theoretische Diskussion in verschiedenen Fachkreisen,

## Verbraucherpolitik hilft Verbrauchern



*Gerd Billen begrüßt Bundesministerin Ilse Aigner*

in der Politik und der Industrie exemplarisch und sozusagen in „eine Diskussion zum Anfassen“ umgewandelt werden. Verbraucher sollen als Mitwirkende am Prozess zur Fortentwicklung und Optimierung der Lebensmittelkennzeichnung beteiligt werden.

### Was haben die Unternehmen davon?

Im Internetportal kommen Hersteller ebenfalls zu Wort. In ihrem Kommentar stellen Unternehmen ihre Einschätzung der Kennzeichnung dar oder erläutern, warum sie die vom Verbraucher gemeldete Aufmachung ihres Produktes gerade so gewählt haben. Dies bietet den Herstellern die Möglichkeit, dem Verbraucher direkt zu vermitteln, was die Aufmachung ihrer Produkte aussagen soll.

Die Produktmeldungen spiegeln zudem die Bedürfnisse der Verbraucher an die Hersteller zurück. Der Unternehmer erfährt so, welche Schwierigkeiten der Verbraucher am sogenannten Point of Sale (POS) wirklich hat, wo die (Verständlichkeits-) Probleme liegen und wie er die Akzeptanz seines Produktes verbessern kann.

### Wo hilft es der Politik?

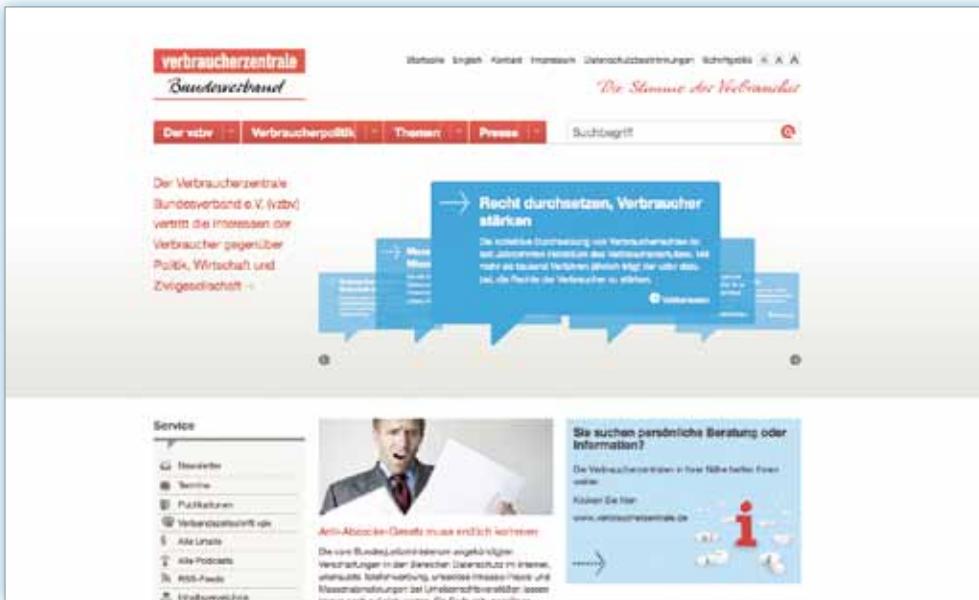
Durch die Darstellung von konkreten Problemen, die Verbraucher mit der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln haben, soll der Handlungs- und Verbesserungsbedarf ermittelt werden. Am Ende kann sichtbar werden, ob und wo zum Beispiel Änderungen im derzeit geltenden Rechtsrahmen oder bei den Leitsätzen des Deutschen Lebensmittelbuchs nötig wären. Durch das Portal kann die Entscheidungsgrundlage für staatliche Maßnahmen deutlich verbessert werden.

*100 Tage Lebensmittelklarheit.de: Auf einer Pressekonferenz am 27. Oktober 2011 ziehen Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner, Gerd Billen, Vorstand des vzbv, und Hartmut König, Projektleiter in der Verbraucherzentrale Hessen, eine positive Bilanz.*



## vzbv mit neuem Internetauftritt

Bunter, übersichtlicher und nutzerfreundlicher: Seit November 2011 ist der Verbraucherzentrale Bundesverband mit seiner neuen Website online. Der völlig neugestaltete Internetauftritt bietet seriöse Informationen in frischem Design.



Die Website [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de) ist seit 2002 der Anlaufpunkt im Internet für verbraucherpolitisch interessierte Nutzer. Während die Besucherzahlen seitdem Jahr für Jahr stiegen, blieben Aussehen und Funktionalität der Seite seit dem Start nahezu unverändert. Mit der Zeit ist die Website in die Jahre gekommen, es haben sich Erwartungen und Bedürfnisse der Nutzer geändert. Die neue Seite ist mit den Farben Rot und Blau deutlich frischer gestaltet, die Texte sind luftiger gesetzt, und Bilder illustrieren die Meldungen. Bei der Umsetzung wurde ebenfalls darauf geachtet, dass das Angebot barrierefrei ist.

### Vom Nutzer aus gedacht

Um mehr Übersichtlichkeit für die Nutzer zu erreichen, wurde die Themenliste verschlankt und die Navigation angepasst. Die Inhalte sind über unterschiedliche Zugangswege erreichbar, wobei vier Hauptrubriken die Website strukturieren. In der ersten werden der vzbv und seine Mitgliedsorganisationen ausführlich vorgestellt. Politiker und Interessenvertreter können sich in der zweiten Rubrik umfassend über die politischen Schwerpunkte des vzbv informieren. Eine dritte enthält Seiten, die einen schnellen Überblick über aktuelle Themen und vertiefende Fachinformationen bieten. Die vierte Rubrik ist ein eigenes Presseportal für Journalisten.

### Mehr Flexibilität, mehr Beteiligung

Bewährte Formate wie Newsletter und Podcasts sind weiterhin auf der Seite zu finden. Der Aufbau der Website ermöglicht eine höhere Flexibilität. So kann das Hauptangebot durch zusätzliche Kampagnenseiten ergänzt werden. Politisch interessierte Verbraucher werden

sich in Zukunft stärker über das Internet an den Aktionen des vzbv beteiligen können. Ein Beispiel für mehr Beteiligung im Netz war die Datenschutz-Kampagne des vzbv, bei der die Nutzer im Herbst 2011 aufgerufen waren, eine Online-Petition für verbraucherfreundliche Voreinstellungen zu unterzeichnen. Mehr als 10.000 Verbraucher haben mitgemacht.

*Die Video-Agentenserie des vzbv: Die Verbraucherschützer Schulz und Heck ermitteln. In ihrem ersten Fall sind sie unseriösen Inkassofirmen auf der Spur.*



### Der vzbv geht nach Brüssel



Der Alltag der Verbraucher in Deutschland wird seit Jahren maßgeblich von der Europäischen Union bestimmt. Ob Kennzeichnung von Lebensmitteln, Rechte und Pflichten bei Kauf- und Kreditverträgen, Datenschutz, Fahrgastrechte oder Gebühren für Auslandstelefonate – vieles hat seinen Ursprung in Brüssel. Auch bei der Bewältigung der Finanz- und Wirtschaftskrise setzt die EU auf die Wirtschaftskraft der Verbraucher und will sie animieren, den Europäischen Binnenmarkt stärker zu nutzen. Auf die Rolle eines „mündigen Binnenmarktteilnehmers“ sind die Verbraucher in Deutschland aber kaum vorbereitet. Wissen über Europäische Verbraucherpolitik und ihre Folgen für den Verbraucheralltag ist kaum vorhanden. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat sich daher seit Jahren dafür stark gemacht, nicht nur in Berlin, sondern auch in Brüssel präsent zu sein. Ein erster Schritt ist nun gelungen. Mit Hilfe einer dreijährigen Projektförderung durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz kann ab diesem Jahr ein kleines Team in Brüssel seine Arbeit aufnehmen. Es wird Verbrauchern, Verbraucherorganisationen, Politik und Medien Informationen und Analysen über europäische Verbraucherthemen anbieten.



## Finanzen

In kaum einer Branche ist der Verbraucherschutz so gefordert wie in der Welt des Geldes. Den großen, auf Effizienz und Rendite getrimmten Apparaten der Banken und Versicherungen steht eine überforderte und auch viel zu laxen Bankenaufsicht gegenüber, die zudem kaum Kompetenzen bei der verbraucherorientierten Marktaufsicht hat. So können es sich selbst renommierte Institute leisten, gegen geltendes Recht zu verstoßen. Die Zeche dafür zahlen die Sparer, Anleger und Kreditnehmer.

### Finanzaufsicht: mehr Biss nötig

Während Europa gemeinsam darum kämpft, ganze Staaten vor der Pleite zu retten, stehen die Verbraucher dem komplizierten Finanzmarkt mehr oder weniger alleine gegenüber. Wer Geld anlegen will oder seine Altersvorsorge plant, wird fast immer von Bankern oder Finanzvermittlern umgarnt, denen naturgemäß eher ihre Provisionen als das Wohl des Kunden am Herzen liegen. Das muss sich ändern, fordert Gerd Billen: „Hier muss ein Frühwarnsystem her, das frühzeitig Fehlentwicklungen und Missstände am Finanzmarkt erkennt und entsprechend Alarm schlägt. Zusätzlich brauchen wir eine Finanzaufsicht, in der der Verbraucherschutz zentral verankert ist.“

Auch mehrere Jahre nach der Finanzkrise liegt in Deutschland immer noch kein schlüssiges Gesamtkonzept für einen verbesserten Anlegerschutz und eine schlagkräftige Finanzaufsicht auf dem Tisch. Der im März 2012 vorgelegte Vorschlag für eine Aufsichtsreform scheut vor den notwendigen Anpassungen zurück. Stichproben und Marktchecks belegen, dass sich der Schutz der Verbraucher auf den hochkomplexen Finanzmärkten de facto kaum verbessert hat. Weiter werden gerne am Bedarf der Kunden vorbei ineffiziente oder gar hochriskante Produkte empfohlen. Weiter

*Bei der Bankberatung werden nach wie vor riskante Produkte empfohlen.*

steht dabei der provisionsgetriebene Vertrieb im Mittelpunkt. Informations- und Dokumentationspflichten werden nicht ernst genug genommen. Die Finanzaufsicht bleibt ein Flickenteppich. Während die 300.000 Berater in Banken und Sparkassen von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) kontrolliert werden, sind für etwa 70.000 freie Finanzvermittler die örtlichen Gewerbeämter zuständig.

Die Finanzaufsicht bleibt damit zersplittert und ohne Biss. Zwar gelten für die freien Berater, die häufig auch geschlossene Fonds und andere Graumarktprodukte vertreiben, künftig ebenfalls umfangreiche Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten. Doch wenn die Aufsicht auf 7.000 örtliche Gewerbeämter verteilt ist, die zudem wenig Erfahrung in Finanzfragen mitbringen, bleiben voraussichtlich ihre Pfeile stumpf. Pflichten, die nicht kontrolliert werden, nützen dem Anleger wenig. Wir fordern deshalb – und dies schon lange – eine zentrale Aufsicht aller Finanzvermittler durch die BaFin. Unabhängig von der Form des Vertriebsweges müssen für den Finanzvertrieb überall die gleichen Verhaltens- und Haftungsregeln gelten und auch mit denselben Maßstäben kontrolliert werden.



## Die Initiative Finanzmarktwächter – Menschen vor Schaden bewahren

Der Gesetzgeber ist zu lax, wenn es um den Schutz von Anleger- und Verbraucherinteressen geht: Die von ihm installierte Finanzaufsicht konzentriert sich auf die Solvenzsicherung. Damit fehlt eine Kontrolle des Marktes und des Anbieterverhaltens aus der Perspektive der Verbraucher. Hier greift nun der vzbv ein: Um die fortgesetzten Missstände in der Branche rasch ans Licht zu holen und ein Gegengewicht zur Macht der Anbieter aufzubauen, bündeln die Verbraucherzentralen und der vzbv ihre Kräfte in der Initiative Finanzmarktwächter.

Es braucht viele Augen und die Expertise vieler Köpfe, um ein hochkomplexes Gebilde wie den Finanzmarkt zu durchdringen, Produkte und ihre Fußangeln zu durchschauen. Im Rahmen der Initiative Finanzmarktwächter sammeln und systematisieren die Verbraucherzentralen Verbraucherbeschwerden, beobachten den Markt, warnen bei Fehlentwicklungen, unterstützen die Aufsichtsbehörden und setzen kollektive Verbraucherinteressen durch, etwa mit Hilfe von Abmahnungen und Unterlassungs-

klagen. Im besten Fall gelingt es, als Finanzmarktwächter rechtzeitig unseriöse Praktiken gegenüber Anlegern, Kreditnehmern und Versicherten aufzuspüren und durch öffentlichen Druck beziehungsweise die Einschaltung von Aufsicht oder Gesetzgeber rechtzeitig abzubauen. Rechtzeitig – bevor größerer Schaden für die Verbraucher entsteht.

Dadurch entsteht eine duale Aufsichtsstruktur von zwei Seiten, über die staatliche Finanzaufsicht einerseits und unsere Initiative Finanzmarktwächter andererseits. Erforderlich wären hier allerdings zwei Dinge: Zum einen muss der Verbraucherschutz als ausdrückliches Aufsichtsziel bei der Finanzaufsicht gesetzlich verankert werden (siehe auch Seite 18), zum anderen ist eine Verbindung beider Seiten durch ein formalisiertes Verfahren erforderlich, das uns ein formelles Initiativrecht einräumt und der staatlichen Aufsicht bei sich bestätigenden Marktmissständen eine Reaktionspflicht auferlegt. Zusätzlich ist es notwendig, die unabhängigen Beratungsangebote der Verbraucherzentralen auszubauen.



*Mehr als 150 Gäste aus Politik, Finanzwirtschaft und Wissenschaft sowie Medien- und Verbrauchervertreter, diskutierten über das Thema Finanzkontrolle: Wie müssen die Strukturen aussehen, um den Finanzmarkt so zu beobachten, dass auch Verbraucherinteressen im Blick sind?*

Folgende Themenschwerpunkte und Aktionen der Initiative Finanzmarktwächter standen im Berichtszeitraum im Vordergrund.

## 1. Beratungsprotokolle sind für Anleger oft nutzlos

Seit Anfang 2010 müssen Bankberater ihren Kunden nach dem Beratungsgespräch ein Protokoll aushändigen, das das Gespräch und die Anlageempfehlung dokumentiert. Die Dokumentationspflicht sollte helfen, Beratungsmängel einzudämmen – und Kunden einen notfalls gerichtsfesten Beleg an die Hand geben. Doch die Realität sieht anders aus. Im Rahmen der Initiative Finanzmarktwächter fühlten vzbv und die Verbraucherzentralen zwischen September 2011 und Februar 2012 den Bankberatern intensiver auf den Zahn. Basis des Marktchecks waren Beratungsgespräche von Testern bei 50 Kreditinstituten, die das Institut für Finanzdienstleistungen im Auftrag der Initiative Finanzmarktwächter durchgeführt hat.

Die Bilanz ist ernüchternd: Kein einziges Protokoll enthielt alle notwendigen Angaben. Von den getesteten 50 Instituten weigerten sich knapp 20 Prozent, ihren Kunden die Protokolle auszuhändigen – obwohl sie dazu verpflichtet sind. Vermögen und Verbindlichkeiten doku-

mentierten die Banken nur in einem Fall vollständig. Kein einziges Institut dokumentierte die Risikobereitschaft korrekt. Informationen über die Kosten der empfohlenen Produkte fehlten in 71 Prozent der Fälle. Dies belegt: Die Protokollpflicht ist weder hilfreich beim Überdenken der Anlagetipps noch dient sie dem Anleger als belastbarer Nachweis einer Falschberatung. Damit sind die Protokolle für den Verbraucher in dieser Form nutzlos, sie dienen eher den Banken als Hilfe zum Ausschluss von Haftungsrisiken.

**Wir fordern** Bundesregierung und die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht auf, folgende Fragen zu klären:

- Wodurch lassen sich die Ungenauigkeiten in den Protokollen verhindern?
- Sind die Finanzberater ausreichend geschult, um ein vollständiges, verlässliches und nachvollziehbares Protokoll erstellen zu können?
- Wie haben andere EU-Staaten auf Missstände in der Finanzberatung reagiert?
- Welche Möglichkeiten sieht die BaFin, negativ wirkende Anreize zur Vertriebs- und Haftungsfreizeichnung abzustellen beziehungsweise zumindest zu verringern?
- Wie stellt die Bundesregierung sicher, dass die BaFin an Informationen über nicht gesetzeskonformes Gebaren von Kreditinstituten kommt?

*Podiumsdiskussion:  
Manfred Westphal, Leiter  
des Fachbereichs Finanz-  
dienstleistungen beim vzbv,  
erläutert unsere Forde-  
rungen.*



## 2. Zwei von drei Banken verschweigen Provisionen

Zwei von drei Banken und Sparkassen legen Provisionen nicht oder nur unverständlich offen. Das ist das Ergebnis einer Erhebung der Verbraucherzentralen im Rahmen ihrer Initiative Finanzmarktwächter. Besonders bei Zertifikate-Geschäften legten sich die Institute quer. Nur in zwei Prozent der Antworten legten Banken die erhaltenen Provisionen vollständig offen. Die Finanzaufsicht muss schnellstmöglich sicherstellen, dass sich die Banken an Recht und Gesetz halten. Eine Sonderprüfung

der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist notwendig.

**Wir fordern:** Das Spiel mit verdeckten Karten muss endlich ein Ende haben.

Im April 2011 hatten die Verbraucherzentralen private Anleger aufgerufen, ihre Banken und Sparkassen um eine Auflistung der Provisionen zu bitten, die sie für konkrete Anlagetipps erhalten hatten. Das Ergebnis: Nur 172 von 280 Kunden erhielten überhaupt eine Antwort. In mehr als 50 Prozent der Fälle wimmelten die Banken ihre Kunden ab und verweigerten Informationen teilweise oder ganz. Die Kreditinstitute ließen sich dabei die unterschiedlichsten Ausreden einfallen, vom Hinweis auf den hohen Arbeitsaufwand bis zum Verweis auf Informationen im Internet. Vier Sparkassen und Volksbanken wollten gar keine Gründe nennen, andere verlangten sogar eine Gebühr dafür. In rund einem Drittel der untersuchten Fälle informierten Banken und Sparkassen zwar über Provisionen, allerdings größtenteils völlig unzureichend. Nur vier Geldinstitute legten die Vergütungen eindeutig offen.

Der Praxischeck zeigt: Es ist dringend erforderlich, die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs gesetzlich zu verankern und auf alle Finanzgeschäfte auszuweiten. Der Bundesgerichtshof (BGH) hatte am 19. Dezember 2006 ein wegweisendes Urteil gefällt: Danach müssen Verbraucher erfahren, welche Vergütungen Banken für eine Finanzvermittlung bei Kommissionsgeschäften erhalten. Nur so können die Kunden einschätzen, wie groß das Eigeninteresse ihrer Bank an einer konkreten Anlageempfehlung ist. (AZ: XI ZR 56/05)

#### **Aufsicht muss Zertifikate-Geschäfte prüfen**

Weil der Bundesgerichtshof sich ausdrücklich auf Kommissionsgeschäfte bezog (bei denen die Banken als Vermittler auftreten und daher eine Provision erhalten), fiel einigen Banken ein neuer Trick ein: Sie behaupten, es

habe sich um Festpreisgeschäfte gehandelt, bei denen die Banken auf eigene Rechnung einkaufen und Gewinne über Margen zwischen An- und Verkauf realisieren. Ein Viertel der 172 Antwortschreiben wählte dieses Argument. Fraglos besteht auch hier ein Anreiz für den Berater, speziell diese Produkte an Kunden weiterzuverkaufen. Doch sie sind bislang von der Rechtsprechung ausgeklammert. Hier muss die Finanzaufsicht für Klarheit sorgen.

#### **3. Überziehungskredit bei den Zinsforderungen nach wie vor überzogen**

Viele Banken halten Kunden in der Dispo-Falle, statt ihnen einen günstigeren Ratenkredit zu empfehlen und umzuschulden. Im Schnitt werden 70 Prozent der Wechselwünsche abgelehnt oder gar nicht erst beantwortet, so die Erfahrung von Schuldnerberatern, die die Verbraucherzentralen im Rahmen der Initiative Finanzmarktwächter befragt hatten. Begründet wird dies mit einem zu niedrigen Einkommen beziehungsweise nicht ausreichender Bonität. „Das ist ein Ablenkungsmanöver, denn der Dispokredit wurde ja bereits eingeräumt“, so die Verbraucherzentrale Sachsen. Der wahre Grund ist das Eigeninteresse der Bank, die am Dispo teilweise doppelt so viel verdient wie an einem Ratenkredit. In der Tat: Der Kunde muss beim Dispo mit Sätzen von meist deutlich über zehn Prozent rechnen, weshalb die Kontoüberziehung auch nur zur Überbrückung kurzfristiger Engpässe geeignet ist. „Das nimmt geradezu wucherartige Züge an, was vom Gesetzgeber nicht eingedämmt wird“, kritisiert vzbv-Vorstand Gerd Billen. Richtig wäre aber vielmehr, den Dispo per Gesetz auf ein Niveau von Basiszinssatz plus fünf Prozentpunkte zu deckeln, also die gesetzliche Grenze im Falle von Zahlungsverzug.

Dramatischer noch ist die Erfahrung der Schuldnerberater, dass auch Kunden, die in einen Ratenkredit wechseln durften, in drei von vier Fällen schlechter dastehen als vorher. Der Grund: Die Banken verkaufen den Kunden

teure Zusatzverträge, vor allem Restschuldversicherungen. Dadurch verteuern sich die Kredite unnötig. Deshalb fordern wir: Ein gesetzliche Pflicht zu einem Umschuldungsangebot für Kunden, die seit mehr als einem Jahr ihren Dispo voll ausschöpfen – und zwar ohne Zusatzverträge. Auch sollten die Banken in die Pflicht genommen werden, ihre Kreditberatung bedarfsgerecht zu gestalten und zu dokumentieren.

#### 4. Lebensversicherungen: Kündigungen kosten 16 Milliarden Euro pro Jahr

Es ist eine gigantische Zahl: 16 Milliarden Euro büßen Verbraucher im jährlichen Durchschnitt ein, weil sie ihre Kapitallebens- oder private Rentenversicherung vorzeitig gekündigt haben. Dies ergab eine Studie der Universität Bamberg. Mit einer Stornoquote von sechs Prozent pro Jahr werden drei Viertel aller auf 30 Jahre abgeschlossenen Verträge nicht zu Ende geführt. Die Gründe dafür sind vielfältig: Scheidung, Krankheit, Arbeitslosigkeit, aber auch die Erkenntnis, dass die Lebensversicherung nicht die richtige Wahl war. Weil die Versicherer die hohen Abschlusskosten und Provisionen in den ersten Jahren komplett von den Beiträgen abziehen, sind die Versicherungskonten anfangs im Minus: Das Guthaben ist geringer als die Einzahlungen. Doch gerade anfängliche Einbußen wirken sich wegen des Zinseszins-effekts über lange Laufzeiten massiv auf die Rendite aus. Der Bamberger Professor für Finanzwirtschaft Andreas Oehler verglich zur Bezifferung des Schadens mehrere Tausend gekündigte Verträge, deren Besitzer bei den Verbraucherzentralen Rat gesucht hatten, mit einem fiktiven Depot, das mit gleicher Laufzeit und gleichen Beträgen regelmäßig Bundesanleihen gekauft hätte.

Logische Forderung: Abschluss- und Vertriebskosten müssen gleichmäßig über die gesamte Laufzeit verteilt werden. Die gegenwärtige Praxis widerspricht der Lebenswirklichkeit der Menschen, denn stabile Biographien über

30 Jahre hinweg sind selten geworden. Und: Die Versicherer müssen die prognostizierte Verzinsung von den tatsächlich eingezahlten Beiträgen berechnen – und nicht vom Sparanteil nach Abzug aller Kosten. Denn für den Kunden ist entscheidend, was aus seinen Einzahlungen am Ende unter dem Strich wird. Durch die Berechnungsmethode der Versicherer erscheint die Verzinsung höher als sie de facto ist. Daneben sollten die Versicherer ihre Produkte provisionsfrei für Verbraucher anbieten, die sich lieber von einem unabhängigen Honorarberater informieren lassen wollen oder auch gar keine Beratung benötigen.

Das Provisions-System verschärft das Problem: Weil ökonomisch agierende Finanzvermittler gerne jenes Produkt empfehlen, das ihnen den höchsten Bonus verspricht, bekommen Verbraucher bei weitem nicht immer das für sie sinnvollste Produkt. Die Provisionen verleiten auch dazu, eine Kündigung samt Vertragswechsel zu empfehlen – und neuerlich zu kassieren. Dies gilt nicht nur für Lebensversicherungen, sondern für die gesamte Branche. Bisweilen erfinden Berater auch einen Versicherungsbedarf bei Kunden, der in Wahrheit gar nicht besteht. Vor dem Hintergrund dieser Probleme sollte nicht der Verkauf finanziell entlohnt werden, sondern die Beratung. Diese wäre dann unabhängig vom empfohlenen Produkt direkt vom Verbraucher zu bezahlen. Dass selbst die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Provisionsexzesse immer öfter kritisiert, reicht jedoch nicht.

**Wir meinen:** Die Höhe der Provisionen muss quer über alle Versicherungen mit einer Obergrenze versehen werden. Die Versicherungsunternehmen sollten ihre Produkte auch ohne Provisionen und Zuwendungen in Form eines Nettotarifs anbieten.

### Honorarberatung immer noch nicht geregelt

Beratung und Verkauf sauber trennen: Das will auch die Honorarberatung, die in Deutschland immer noch ein Nischendasein fristet. Maximal zwei Prozent des Finanzberatungs-Marktes läuft über Honorarberater – deutlich weniger als in den USA oder in Großbritannien. Während sich Banken ihre Beratung indirekt über Provisionen finanzieren und deswegen naturgemäß oft das provisionsstärkste Produkt empfohlen wird, lassen sich Honorarberater die Beratung in der Regel per Stundensatz bezahlen und sind dafür unabhängig bei der Produktwahl. Diese Beratungsgespräche sind

damit stets ergebnisoffen. Doch leider steht eine gesetzliche Regelung der Honorarberatung immer noch aus. „Die Regierung hat eine Regelung versprochen, aber bislang nicht geliefert“, kritisiert vzbv-Vorstand Gerd Billen.

Ein Rechtsrahmen könnte die Honorarberatung jedoch stärken – und damit ein erster Schritt auf einem Weg sein, an dessen Ende Provisionen komplett abgeschafft werden. Der Gesetzgeber hat bisher weder ein Berufsbild definiert noch erklärt, welche Qualifikation ein Honorarberater vorweisen muss und welche Regeln im Umgang mit Provisionen beziehungsweise bei der Vergütung der Honorarberatung greifen sollen.

### Urteile kurz gefasst

#### BGH-Urteil: Schlag ins Gesicht der Lehman-Opfer

Schlappe vor dem BGH: In seinem ersten Urteil in der Causa Lehman Brothers lehnte es der Bundesgerichtshof im September 2011 höchstrichterlich ab, den betroffenen Anlegern für ihre Totalverluste mit Lehman-Zertifikaten eine Entschädigung zuzusprechen. „Drei Jahre nach der Lehman-Pleite sind diese Urteile ein Schlag ins Gesicht der Lehman-Geschädigten“, kommentierte vzbv-Finanzexperte Manfred Westphal das Votum. Die Hamburger Sparkasse, urteilte der BGH, habe ihre Pflicht zur anleger- und objektgerechten Beratung nicht verletzt. Das Gericht argumentierte, die Sparkasse habe die spätere Insolvenz von Lehman zum Zeitpunkt des Verkaufs nicht vorhersehen können. Auch müsse sie den Kunden nicht über ihre Gewinnmargen informieren. Zwar hat das höchste Zivilgericht hier zu Ungunsten der Anleger entschieden. Dennoch fordern wir den Gesetzgeber auf, die Rechte der Anleger nachhaltig zu stärken, indem eine umfassende Aufklärungspflicht im Gesetz verankert wird.



## Altersvorsorge: wenig transparent, kaum Rendite

Es ist eine Binsenwahrheit: Ohne private Altersvorsorge werden viele Bürger im Alter ihren Lebensstandard einschränken müssen. Als Anreiz zur Vorsorge wurde die Riester-Förderung eingeführt. Rund 15 Millionen Deutsche sorgen mit Riester-Produkten vor. Der Staat hilft dabei. Doch die staatlich zertifizierten Angebote sind oft maßlos überteuert. Manchmal fressen die Kosten sogar die staatlichen Zulagen komplett auf. Sinnvoll wären Non-profit-Modelle wie in Skandinavien.

Die Mängellisten sind erschreckend: Bei Riester-Versicherungen werden Abschlusskosten verschleiert und Verwaltungskosten trick- und wortreich vernebelt. Ein Anbieterwechsel ist oft unmöglich, da der Anleger dann wegen der Konstruktion der Versicherungen bisweilen sein gesamtes eingezahltes Kapital verliert. Die Renditen sind häufig jämmerlich, bisweilen rechnen die Anbieter die staatlichen Zulagen in die Performance für den Anleger hinzu, damit sie besser aussieht. Die Kosten haben vielfältig sämtliche Kurssteigerungen, Dividenden und Zinskupons aufgeessen. Es kann nicht sein, sagt unsere Finanzexpertin Dorothea Mohn, dass „größere Teile der staatlichen Zahlungen aus Steuermitteln der Begleichung von Kosten dienen, anstatt für höhere Renten beim Verbraucher zu sorgen.“ Die Private Altersvorsorge braucht mehr politische Führung. Erste positive Vorschläge in Richtung einer verbesserten Transparenz und Produktaufsicht sowie einer Deckelung der Wechselkosten kommen aus dem Arbeitsministerium. Diese Vorschläge befinden sich in der Ressortabstimmung.

Der Verbraucher muss jedoch auf staatlich zertifizierte und geförderte Produkte vertrauen können. An folgenden Stellen sehen wir dringend Reformbedarf:

**Transparenz:** Der Verbraucher muss Produkte in Euro und Cent vergleichen können. Verschiedene Vorsorgeprodukte sollten Kosten, Renditeerwartungen und Risikoprofile einheit-

lich und transparent mitteilen. Nur so kann ein Qualitätswettbewerb entstehen.

**Renditestärke:** Der Verbraucher muss darauf vertrauen können, dass sein staatlich gefördertes Vorsorgeprodukt effizient ist. Derzeit ist dies häufig nicht der Fall. Dazu gilt es, die Kosten zu deckeln, etwa Provisionen und Verwaltungsgebühren. Bis zum Renteneintritt mit 67 dürfen die Kosten maximal 20 Prozent aller Zulagen verschlungen haben, bei früherem Renteneintritt entsprechend weniger.

**Provisionen:** Derzeit streicht der Vermittler nach Eingang der ersten Zahlung seine Provision komplett ein. Diese Kosten verrechnet der Anbieter in den ersten Jahren mit den Beiträgen. Die Folge: Das Guthaben wächst extrem langsam, die Erträge sind winzig, der Rückkaufwert äußerst gering. Die Abschluss- und Vertriebskosten von Versicherungen sollten deshalb gleichmäßig über die gesamte Vertragslaufzeit zu verteilen sein.

**Non-Profit-Modell:** Der Blick nach Skandinavien zeigt, dass es auch anders geht. Dort führen staatlich beauftragte Pensionsfonds mit sehr geringen Kosten Vorsorgekonten für die Verbraucher. Sie sind ausschließlich den Interessen ihrer Beitragszahler verpflichtet und entsprechend günstig in der Kostenstruktur. Denkbar ist auch ein Riester-Konto bei der Bundesfinanzagentur.

### ERGO-Prüfung: vzbv stellt Strafanzeige

Im Sommer 2011 hatte die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) den Versicherungskonzern ERGO ins Visier genommen. Der vzbv hatte Strafanzeige wegen Unregelmäßigkeiten mit Betriebsrenten, wegen des Verdachts auf Betrug durch ERGO-Versicherungsvermittler und Mitarbeiter gestellt. Die BaFin kündigte eine Sonderprüfung bei ERGO an, hat deren Ergebnisse aber bisher nicht veröffentlicht.

**Wir meinen:** Das Vertrauen in die Branche ist so nachhaltig erschüttert, dass die Finanzaufsicht Klarheit schaffen sollte. Zudem müssen auch andere Anbieter auf den Prüfstand. Der Kunde muss wissen, wer seriös am Markt agiert – und wer nicht. Nach dem Informationsfreiheitsgesetz hat jeder Bürger einen Anspruch auf Zugang zu amtlichen Informationen von den Behörden. „Die Reaktionen auf unsere Strafanzeige zeigen, dass nicht nur bei ERGO-Kunden Angst und Unsicherheit herrschen“, berichtet vzbv-Chef Gerd Billen. Eine transparente Aufklärung durch unabhängige staatliche Stellen auch bei anderen Versorgungsträgern ist nun dringend geboten.

## Zahlungsverkehr: Europa geht auf Verbraucher ein

Zahlungsverkehr wird europäischer: Konten, Überweisungen, Lastschriften kennen bald keine Grenzen mehr; eines Zweitkontos am Arbeitsort oder Feriensitz im EU-Nachbarland bedarf es dann nicht mehr. Beim Geldziehen am Automaten indes geht es noch wenig wirklich europäisch zu. Denn während zum Beispiel Niederländer überall gratis Euro abheben können, wird von Deutschen im Inland wie im EU-Ausland überall und unterschiedlich abkassiert.

### SEPA und IBAN: Das Überweisen wird europäisch

Beim Zahlungsverkehr beschert uns Europa erhebliche Veränderungen. Ab 2014 – inklusive Übergangsfrist ab 2016 – benötigen wir für Überweisungen einen 22-stelligen IBAN-Code statt der gegenwärtigen Kombination aus Kontonummer und Bankleitzahl. Nur übergangsweise werden die alten Bankdaten bis 2016 noch konvertiert. Wer transnational überweist, hat es ab 2016 leichter. Denn während bis dahin zusätzlich zur IBAN noch die elfstellige BIC (Internationale Bankleitzahl) notwendig ist, entfällt sie dann auch für die EU. Von da an wird nicht mehr zwischen innerdeutschen und inner-europäischen Überweisungen unterschieden.

Bestehende Einzugsermächtigungen und Lastschriften behalten ihre unbeschränkte Rückbuchbarkeit und werden in die neue Form konvertiert. Allerdings wird die Frist zur Rückbuchung von sechs Wochen nach Abrechnungsschluss auf acht Wochen nach der Buchung verändert und dies schon im Sommer 2012. Zudem können Einzugsermächtigungen, die telefonisch oder per Internet erteilt wurden, nicht automatisch auf SEPA übertragen werden. Neue erteilte Mandate gemäß der künftigen SEPA-Lastschrift sind vertraglich gegenwärtig auch frei rückbuchbar. Der EU-Gesetzgeber muss aber noch prüfen, ob diese Eigenschaft künftig zum gesetzlichen Standard erhoben und damit dauerhaft abgesichert wird.

Sonderformen der bisherigen Lastschriften haben eine besondere Übergangsfrist über 2014 hinaus erhalten, darunter die Elektro-

nische Lastschrift per Unterschrift und Girocard an der Kasse.

### Urteile kurz gefasst

#### **vzbv gewinnt Klage gegen Commerzbank**

Man kann Kunden fragen – oder einfach vor vollendete Tatsachen stellen. Die Commerzbank entschied sich für Letzteres und handelte sich damit eine Klage des vzbv ein. Das Geldinstitut hatte 2011 den Kreditkartenanbieter gewechselt. Anschließend wurde den Kunden in einem Schreiben mitgeteilt, dass ihre VISA-Karten demnächst gegen eine MasterCard ausgetauscht würden. Das Schreiben enthielt weder einen Hinweis auf die erforderliche Zustimmung noch auf ein mögliches Kündigungsrecht. Damit hat die Bank gegen das Wettbewerbsrecht verstoßen, urteilte das Landgericht Frankfurt/Main. Der Wechsel der Kreditkartenfirma sei eine zustimmungspflichtige Vertragsänderung, da die Kreditkarten von Visa und MasterCard nicht überall im gleichen Ausmaß akzeptiert würden. (Landgericht Frankfurt/Main, 25.08.2011, AZ 2-05 O 192/11, nicht rechtskräftig)

#### **Zwangskontoauszüge der Deutschen Bank fast gratis**

Kunden der Deutschen Bank, die für die Zusendung ihrer nicht abgeholten Kontoauszüge ein Entgelt zahlen mussten, können sich freuen: Nach einem Urteil des Landgerichts Frankfurt/Main können sie das Geld zurückverlangen. Der vzbv hatte gegen eine Klausel in den Geschäftsbedingungen geklagt, die eine Gebühr von 1,94 Euro für den Fall vorsah, dass die Kunden ihre Kontoauszüge nicht innerhalb von 30 Bankarbeitstagen am Kontoauszugsdrucker abriefen und statt dessen auf dem Postweg erhielten. Eine Bank ist gesetzlich verpflichtet, den Kunden mindestens einmal im Monat über die Kontobewegungen zu informieren – ob online, am Auszugsdrucker oder per Zusendung, so das Gericht. Dies dürfe nichts kosten. Ein Entgelt ist nur in gesetzlich vorgesehenen Ausnahmefällen möglich, etwa wenn der Kunde eine zusätzliche Zusendung ausdrücklich verlangt. Eine solche Ausnahme hat das Landgericht Frankfurt im Fall der Deutschen Bank verneint. Wenn der Kunde die Kontoauszüge nicht abhole, verlange er damit nicht deren Zusendung. Einen Musterbrief zur Rückerstattung halten die Verbraucherzentralen bereit. Da das Urteil jedoch nur für den speziellen Fall bei der Deutschen Bank gilt, hat der vzbv die zum Teil sehr ähnlichen Klauseln bis 31. März 2012 bei weiteren elf Instituten abgemahnt. (Landgericht Frankfurt/Main, 08.04.2011, AZ 2-25 O 260/10, rechtskräftig)



### Fremder Geldautomat – horrende Gebühren

*Treffen sich ein Niederländer und ein Deutscher an einer deutschen Sparkasse. Beide heben Geld ab. Der Niederländer zahlt nichts, der Deutsche zum Beispiel 4,75 Euro. Treffen sich ein Niederländer und ein Deutscher an einer holländischen Bank. Der Deutsche zahlt jetzt 5,99 Euro, der Niederländer zahlt ... natürlich wieder nichts.*

Die deutschen Banken und Sparkassen schaffen nicht, was unseren niederländischen Nachbarn problemlos gelingt: Das Abheben auf einer fremden Bank ist unverändert teuer. Trotz Absenkung des geradezu irrsinnigen Niveaus von bis zu zehn Euro Mindestentgelt pro Abhebung fallen immer noch Gebühren bis fünf Euro oder sogar höher an.

Im EU-Ausland ist wieder alles anders und, natürlich, noch teurer. Das direkte Automatenentgelt greift hier nicht. Viele deutsche

Kreditinstitute verlangen hohe Summen, wenn jenseits der deutschen Grenzen abgehoben wird. Selbst die privaten Banken mit ihrer positiven Deckelung im Inland haben die Anpassung überhöhter Entgelte an den freien Kapitalverkehr innerhalb der EU anscheinend vergessen. Deutsche Bank, Santander, Targobank, Commerzbank und ING-DiBa, zum Beispiel, verlangen fürs Geldziehen in Paris, Rom oder Barcelona „mindestens“ 5,50 bis „mindestens“ 5,98 Euro. Bei der Sparkasse Garmisch-Partenkirchen waren es sechs, bei der Berliner Volksbank mindestens 7,50 Euro. Die tatsächlichen Kosten beschränken sich zumeist auf unter einen Euro.

Erneut fordern wir daher alle Banken und Sparkassen auf, dem Beispiel der privaten Banken zu folgen und für das Abheben durch fremde Kunden maximal zwei Euro zu verlangen. Auch im EU-Ausland oder zumindest in der Euro-Zone sollten Verbraucher nicht preisdiskriminiert werden. Gelingt den Banken keine vernünftige Lösung, dann muss die Politik eingreifen.

## Steht bei Baukrediten eine Revolution bevor?

Verantwortliches Kreditgeschäft zum Schutz von Verbrauchern und Märkten: Nachdem in der Verbraucherkreditrichtlinie nach mehrjähriger Diskussion von dem Anspruch nichts mehr übrig blieb, den Verbraucher vor objektiv schlechten Konditionen und den zwingenden Folgen einer Überschuldung zu bewahren, hat die EU-Kommission bei Immobiliendarlehen aus den Fehlern gelernt.

Sprach der Ausgangsentwurf der Kommission nicht einmal von Sicherheiten, hat der spanische Hauptberichterstatter im Europäischen Parlament sogar nachvertragliche Regelungen eingebracht, denn Probleme entstehen bei diesem langfristigsten aller Kreditverträge nicht nur beim Abschluss. Allerdings ist der Wohnimmobilienkreditmarkt in den Mitgliedsländern völlig unterschiedlich gestaltet.

In Brüssel wird nach der Verbraucherkreditrichtlinie nun an der Wohnimmobiliendarlehensrichtlinie gearbeitet. Das Novum: Nachdem Wohnimmobiliendarlehen ein Auslöser für die Finanzmarktkrise in den USA waren, hat die Europäische Kommission ihre Gefährlichkeit für den Markt erkannt, wenn sie nicht verbrauchergerecht gestaltet werden. Daher wird bei Wohnimmobiliendarlehen der Ver-

braucherschutz als Element des Marktschutzes begriffen – im Gegensatz zu dem eher mageren Ergebnis bei der Verbraucherkreditrichtlinie.

Der Entwurf der Kommission beinhaltet daher die verantwortliche Kreditvergabe und fordert etwa, dass fehlgeleitete Vertriebsinteressen nicht dazu führen dürfen, Verbrauchern ungeeignete Verträge anzubieten. Streng werden Anforderungen und Aufsicht über Kreditgeber und Kreditvermittler angegangen. Eine ursprüngliche Schwäche des Kommissionsentwurfs, nämlich fehlende Grundregeln zum Umgang mit der für den Kredit gegebenen Sicherheit, ist durch einen Vorstoß aus den Reihen des Wirtschafts- und Währungsausschusses im Europäischen Parlament behoben worden. Dessen Ergänzungsvorschläge zum Ende 2011 verpflichten sich auch dem Gedanken der Mobilität von Verbrauchern trotz Immobiliendarlehen und dem Grundsatz Sanieren geht vor Vollstrecken.

Gegenwärtig ist allerdings noch kein echter Binnenmarkt bei Baudarlehen zu erwarten. Viel zu unterschiedlich sind sowohl Produkte als auch Sicherheiten in den Ländern. Die Richtlinie soll daher vorab einer vorsichtigen Angleichung im Markt dienen, etwa über einheitliche Zinsdefinitionen und Informati-

onspflichten, vor allem einheitlich Verbraucher und damit den Markt vor den Gefahren in diesem Produktbereich zu bewahren.

Beispiel: Verbraucher sollen überall in Europa die Möglichkeit erhalten, ihren Kreditvertrag vorzeitig beenden oder vorfällig zurückzahlen zu können. Wir machen uns für diesen Grundsatz stark, verlangen aber keine radikale Kappung der Vorfälligkeitsentschädigungen. Dies, um auch dauerhaft echte kalkulierbare Festzinskonditionen im Markt finden zu können, solange die Entschädigung transparenter als bisher und fair am jeweiligen Marktzinsniveau zu errechnen ist. In anderen Ländern sind Vorfälligkeitsentschädigungen sogar verboten, Kredite aber nur variabel oder sehr kurzzeitig fest verzinst zu finden. Dänische Verbraucher haben das einzigartige Privileg, ihren eigenen Kredit am Markt zurückkaufen zu können. Ziel der EU-Politik ist es, dass der Verbraucher bei der vorfälligen Rückzahlung nicht bestraft werden darf. Über die Prinzipien wie auch den Grundsatz, den Mitgliedsländern viel Spielraum im Rahmen einer Minimalharmonisierung zu lassen, wird noch im Detail gerungen. Ein positives Ende ist noch nicht absehbar; nach wie vor ringen die Parlamentarier um Kompromisslinien.



## Krankenversicherungen: private Kassen mit angeschlagener Gesundheit

Während die gesetzlichen Krankversicherer auf milliardenschweren Überschüssen sitzen, laufen den privaten Kassen die Beitragskalkulationen aus dem Ruder. Die Beiträge steigen teilweise rapide. Dies stellt vor allem Versicherte im Ruhestand vor finanzielle Probleme. Doch das System ist nicht nur akut, sondern chronisch erkrankt.

### Beitragserhöhungen überfordern Verbraucher

Die letzten Beitragserhöhungen führten zu verstärkten Beschwerden von Verbrauchern. Ihre Quintessenz ist: Die aktuelle Preiserhöhungswelle der privaten Krankenversicherungen (PKV) führt zu Belastungen, die ein Teil der Versicherten nicht mehr schultern kann. Ganz besonders gilt dies für Verbraucher, die bereits im Ruhestand sind. Gleichzeitig ist ein Wechsel in einen günstigeren Tarif nicht immer problemlos möglich. Hier besteht akuter und dringender politischer Handlungsbedarf.

#### Wir fordern:

- Bei Beitragserhöhungen muss die private Krankenversicherung ihre Kunden explizit auf andere Tarife hinweisen, die bei günstigeren Prämien einen gleichartigen oder ähnlichen Schutz bieten und nicht geschlossen sind.
- Der Versicherer muss binnen zwei Wochen (bei notwendiger Gesundheitsprüfung binnen acht Wochen) über einen Antrag auf Tarifwechsel entscheiden.
- Neue Tarife müssen so gestaltet sein, dass ein Wechsel aus einem geschlossenen Tarif ohne Gesundheitsprüfung möglich ist.
- Der Tarifwechsel muss kostenlos sein.
- Die Möglichkeit zum Versicherungswechsel muss allen Privatversicherten offen stehen. Dabei muss der Versicherte einen Großteil seiner Altersrückstellungen mitnehmen können.

Die Probleme bei den privaten Krankenversicherungen sind nur die Spitze des Eisbergs. Es gibt strukturelle Probleme, die zu Gerechtigkeitsdefiziten und Ineffizienzen führen. Innerhalb der PKV fehlt es an einer Qualitätssicherung bei den Leistungserbringern und einer wirksamen Kostendämpfung. Die Folgen einer finanziellen Überforderung der Verbraucher dürfen nicht sozialisiert werden, sondern müssen innerhalb des PKV-Systems gelöst werden.

Zugleich führt das Nebeneinander zweier Versicherungssysteme zu Verwerfungen: Sogenannte gute Risiken (Junge, gut Verdienende, allein Lebende, Gesunde) wechseln in die PKV, die ihnen zunächst bei geringeren Beiträgen oft bessere Leistung bietet. Am Solidarausgleich zwischen Generationen und Einkommensgruppen sind diese Privatversicherten dann nicht mehr beteiligt. Im Alter jedoch wendet sich das Blatt: Mit dem Leistungsumfang steigen die Beiträge und bringen viele Verbraucher an und über ihr finanzielles Limit. Dies muss dann häufig die Solidargemeinschaft wieder auffangen. Daneben orientieren sich Ärzte und Kliniken bei ihrem Angebot und Service nicht am medizinischen Bedarf, sondern am Versichertenstatus ihrer Patienten.

#### Wir fordern:

**Das Sachleistungsprinzip:** Abgerechnet wird nur noch zwischen Arzt und Versicherung. Der Verbraucher erhält eine Kopie der Abrechnung. Ist ein Selbstbehalt vereinbart, so fordert die Versicherung diesen vom Kunden ein.

*Auf einer Pressekonferenz am 29. März 2012 machen der vzbv und die Verbraucherkonzentrationen auf die Beitragsexplosion bei den privaten Krankenversicherungen aufmerksam.*

Eine **Einkommenskomponente**: Um eine Überforderung zu verhindern, werden die Einkommen der Versicherten bei der Berechnung der Prämien berücksichtigt. Soziale Härten werden über einen PKV-internen Fonds ausgeglichen.

Mehr **Kostengerechtigkeit**: Für Leistungen, die auch die gesetzlichen Kassen übernehmen und zahlen, dürfen Ärzte und Kliniken keine höheren Gebühren in Rechnung stellen.

Nicht zuletzt krankt es auch an den Kosten beim Abschluss einer Versicherung: Die Vermittlung orientiert sich häufig eher an der Höhe der Vertriebsprovision als an den Bedürfnissen und Möglichkeiten der Kunden. Nötig wäre hier: Eine Deckelung der Provision insgesamt und die Verteilung der Abschlusskosten über die gesamte Vertragslaufzeit. Bei Umdeckungen sollte ein Provisionsverbot eingeführt werden.



## Schulden: unseriöses Inkasso und zu wenig Hilfen für Schuldner

Wer in finanzielle Probleme gerät, kann von Banken oft keine Hilfe erwarten. Im Gegenteil: Mit Jedermann-Konten wird geknausert, beim Inkasso wird häufig abgezockt. Beim Pfändungskonto langen Banken gerne mit großzügigen Gebühren zu. Und statt durch Umschuldung bei der Entschuldung zu helfen, bleibt der Kunde in der Dispo-Falle. An vielen Stellen wäre da der Gesetzgeber gefragt.

### Einschüchterung und Wuchergebühren: unseriöses Inkasso auf dem Vormarsch

Abzocke und Einschüchterung durch Inkassounternehmen müssen endlich gestoppt werden. Wie gravierend das Problem ist, offenbart die Auswertung von etwa 4.000 Verbraucherbeschwerden, die bei den Verbraucherzentralen und beim vzbv landeten. Nur ein Prozent der Inkassoforderungen erwies sich nach einer Prüfung als berechtigt. In 99 Prozent der Fälle lagen keine berechtigten Forderungen vor. Bereits die Hauptforderung war bei 84 Prozent der Fälle nicht rechtens, bei weiteren 15 Prozent blieb auch auf Nachfrage unklar, ob es sich um eine berechnete Forderung handelt – oder nicht.

In der großen Mehrzahl der Fälle ging es um Verträge, die über Abofallen im Internet, unerlaubte Telefonwerbung oder Gewinnspiel-Werbung zustande gekommen waren. Oft zahlen die Verbraucher, weil sie sich bedroht und eingeschüchtert fühlen beziehungsweise gar nicht wissen, dass die Forderungen illegitim sind. Hanebüchen ist zudem, welche Gebühren sich Inkassounternehmen bisweilen erlauben: Bei 2.000 der 4.000 ausgewerteten Fälle arbeiteten die Inkassofirmen mit nicht nachvollziehbaren Gebühren, Zinsen und sonstigen Kosten: Die Hauptforderungen von 490.000 Euro wurden dadurch um 53 Prozent auf Gesamtforderungen von 750.000 Euro aufgebläht. Mit 40 Prozent richteten sich die

weitaus meisten Beschwerden gegen die Deutsche Zentral Inkasso GmbH.

Unsere Untersuchung offenbarte zudem mafiöse Strukturen in Teilen der Branche. Unternehmen drohten den Verbrauchern beispielsweise mit Hausbesuchen, dem Gerichtsvollzieher, mit Schufa-Einträgen, Gerichtstiteln, die zur Verhaftung führen sollten, oder auch der Ausforschung der Vermögensverhältnisse durch eine Detektei. Ihre Einschüchterungsstrategien setzen die Firmen auch im Schriftverkehr fort: „Wir haben Sie nicht vergessen“, hieß es da bisweilen, oder „Wir hoffen, dass Sie Unannehmlichkeiten zu vermeiden wissen.“

**Wir meinen:** Ein Rechtsstaat muss solches Geschäftsgebaren unterbinden. „Unseriöses Inkasso ist eine Plage, die gestoppt werden muss. Seriöses Inkasso ist legitim und sinnvoll, doch es braucht klare Regeln“, fordert vzbv-Chef Gerd Billen. Rund 1.900 Inkassofirmen sind in Deutschland zugelassen und bewegen Forderungsvolumen im zweistelligen Milliardenbereich. Die Regulierung ist lax, die schwarzen Schafe sind dagegen zahlreich.

#### Wir fordern:

- Gesetzlich verankerte Informationspflichten für Inkassodienstleister,
- eine Deckelung der Gebührensätze in Anlehnung an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz,

- konkrete Vorgaben zur Verhältnismäßigkeit zwischen Haupt- und Nebenforderung,
- ein Ende der Fantasie-Gebühren durch klare Kostenvorgaben,
- eine schlagkräftige Aufsicht mit maximal einer Aufsichtsbehörde pro Bundesland und
- effektive Sanktionen – von gestaffelten Geldbußen bis zum Entzug der Zulassung.

Das Bundesjustizministerium hat zeitnah zur Veröffentlichung der Untersuchung die Kernforderungen der Verbraucherzentralen und des vzbv aufgegriffen und plant, in einem Gesetzespaket unseriöse Inkassopraktiken zu bekämpfen.

### Dispo-Abzocke nimmt kein Ende

Abzocke und kein Ende: Auch in Zeiten sehr niedriger Zinsen kassieren die Banken bei den Überziehungszinsen unverschämt ab. Im Schnitt lag der Dispo bei elf Prozent, teilweise waren es sogar 15 Prozent, ergab ein Markt-

check des vzbv im September. Ein Ärgernis ist vor allem die Willkür bei der Zinsgestaltung, denn die Institute behalten sich das Recht vor, die Zinsen „nach billigem Ermessen“ anzupassen. Der vzbv hat die Zinsanpassungsklauseln geprüft: Viele verstoßen gegen Vorgaben des Zahlungsdiensterechts. Denn die Vertragsklausel gibt zwar einen Referenzzins zur Zinsanpassung an, doch bestimmt die Bank danach selbst, um welchen Satz der Dispo darüber liegen kann. Benachteiligt wird der Verbraucher auch, weil der Zeitpunkt der Zinserhöhung offengelassen wird. Zum wiederholten Mal fordern wir hier eine gesetzliche Deckelung der Gewinnmargen zwischen Überziehungs- und Refinanzierungszinsen. Zwar regelt das Gesetz jetzt schon, dass auch „die Zinsmargen und die Zeitpunkte der Zinsanpassungen“ zu nennen sind und, wer einen Referenzzinssatz angibt. Doch die Praxis belegt: Dies ist nicht konkret genug. Immerhin kostet jeder Prozentpunkt Zinsen die Verbraucher etwa 400 Millionen Euro pro Jahr. Gleichzeitig hat jeder achte Bürger sein Konto überzogen.

*Auf einer Pressekonferenz am 1. Dezember 2011 mit dem Titel „Inkassofirmen im Visier“ stellten der vzbv und die Verbraucherzentralen eine Studie der Verbraucherzentralen zu den Methoden der Schuldeneintreiber vor.*





## Urteile kurz gefasst

### P-Konto darf nichts extra kosten

Seit 2010 sind Banken gesetzlich verpflichtet, ein Girokonto auf Antrag des Kunden als Pfändungsschutz-Konto (P-Konto) zu führen. Bei diesem Konto ist jeden Monat eine Summe in Höhe der Pfändungsfreigrenzen vor dem Zugriff der Gläubiger geschützt. Doch gerade von Menschen, die auf jeden Euro achten müssen, verlangen viele Banken unnötig hohe Gebühren und schränken bestehende Kontofunktionen unzulässig ein.

Wir haben seit der Einführung des P-Kontos bis zum 31. März 2012 insgesamt 59 Banken abgemahnt und elf verklagt. 22 Institute gaben daraufhin Unterlassungserklärungen ab. Gegen neun Banken musste der vzbv Klage einreichen. Die ersten von uns erstrittenen Urteile zeigen eindeutig: Banken dürfen für ein P-Konto keine höheren Gebühren verlangen als für ein normales Konto.

1. So verbot das **Landgericht Itzehoe** der **comdirect** im September, dem Kunden bei Umwandlung des Girokontos in ein P-Konto eine monatliche Pauschale von 10,90 Euro in Rechnung zu stellen. Die Richter stellten allerdings fest: Die comdirect darf dem P-Konto-Kunden Kreditkarten und Girocard sperren und den Dispo streichen. (Landgericht Itzehoe, 28.09.2011, AZ 2 O 142/11, nicht rechtskräftig)
2. Das **Landgericht Köln** dagegen befand, dass die **Sparkasse Leverkusen** für das P-Konto keine Zusatzvereinbarung verlangen darf, durch die der Kunde nach Umstellung auf das P-Konto seinen Dispo verliert, seine Kreditkarten nicht mehr nutzen und am Lastschriftverfahren nicht mehr teilnehmen darf. (Landgericht Köln, Anerkenntnisurteil vom 08.08.2011, AZ 26 O 191/11)
3. Das **Landgericht Köln** verbot der **VR Bank eG**, die Einrichtung eines P-Kontos von der Zustimmung des Kunden zu einem monatlichen Kontoführungspreis von 17,50 Euro abhängig zu machen. Die Richter stellten klar, dass die Bank zur Einrichtung eines P-Kontos gesetzlich verpflichtet ist. Dieses Recht stehe dem Kunden ohne Einschränkungen zu. (Landgericht Köln, 04.08.2011, AZ 31 O 88/11, nicht rechtskräftig)

Leider haben diese Erfolge vor Gericht an der täglichen Praxis vieler Banken nichts geändert. Hier ist der Gesetzgeber gefragt: Er muss konkret und verbindlich festlegen, dass P-Konten nicht teurer sein dürfen als normale Konten beziehungsweise, dass wesentliche Funktionen nicht beschnitten werden.

### Nicht jedermann erhält das Jedermann-Konto

Ohne Konto ist das Leben in einer weitgehend bargeldlosen Gesellschaft schwierig. Dennoch gibt es in Deutschland – anders als im

benachbarten Ausland – immer noch keinen gesetzlichen Anspruch auf ein Girokonto, das auch Menschen in finanziellen Schwierigkeiten oder mit negativem Schufa-Scoring in die Lage versetzt, Geld einzuzahlen und Guthaben abzuheben sowie Überweisungen zu erhalten

und zu tätigen. Seit langem bereits empfiehlt Die Deutsche Kreditwirtschaft, der Spitzenverband der Kreditwirtschaft, allen Kreditinstituten, ein solches Jedermann-Konto wirklich auch jedem zu ermöglichen. Anders als bei einem P-Konto sind Guthaben bei einem Jedermann-Konto nicht pfändungsgeschützt. Doch die Realität sieht anders aus: Auch nach dem aktuellen Bericht der Bundesregierung zum Girokonto für Jedermann vom Dezember 2011 liegt die Zahl der Personen ohne jeden Zugang zu einem Girokonto in einem hohen sechsstelligen Bereich.

### Reform der Privatinsolvenz

Seit zwölf Jahren gibt es die Verbraucherinsolvenz. Jedes Jahr nutzen etwa 100.000 Menschen dieses Verfahren. Das Bundesjustizministerium hat Anfang 2012 einen Vorschlag zur Reform des Verbraucherinsolvenzverfahrens vorgelegt. Kernpunkte sind die Verkürzung des

Verfahrens sowie die Stärkung der Gläubigerrechte. Der Entschuldungszeitraum soll von sechs auf drei Jahre verkürzt werden, aber nur, wenn der Schuldner mindestens ein Viertel der Forderungen und die Verfahrenskosten bezahlt. Die Erfüllung dieser Voraussetzungen wird jedoch nur wenigen Schuldnern gelingen, da die Mehrheit mittellos ist. Um eine schnelle Reintegration in die Gesellschaft zu ermöglichen, bedarf es daher einer Verkürzung des Verfahrens für alle Schuldner. Die Stärkung des außergerichtlichen Einigungsversuchs wurde im Entwurf nur zögerlich umgesetzt und bedarf weiterer Verbesserungen.

Weitere wichtige Änderungen wie die Abschaffung der vorrangigen Befriedigung von Gläubigern und den Schutz von Mitgliedern von Wohnungsgenossenschaften in der Insolvenz begrüßt der vzbv. Positiv ist auch die Beibehaltung der Kostenstundung, die es damit jedem Verbraucher möglich macht, das Insolvenzverfahren für sich zu nutzen.

### Urteile kurz gefasst

#### Zinssatz: Lockvogel zum Schweigen gebracht

Seit die EU-Verbraucherkreditrichtlinie 2010 in deutsches Recht gegossen wurde, ist es Banken und Sparkassen untersagt, bei normalen Ratenkrediten mit „Lockvogelsätzen“ zu werben, die am Ende kaum jemand erhält. Prominent platziert werden darf in der Werbung nur noch ein Zins, wenn zwei Drittel aller Kunden tatsächlich mit diesem Satz nach Hause gehen. Außerdem müssen die Kreditinstitute die Werbung mit einer repräsentativen Beispielrechnung näher erläutern. Die CreditPlus Bank aus dem Konzern der genossenschaftlich organisierten Crédit Agricole setzte sich darüber hinweg und warb dennoch im Internet mit einem Sofortkredit „ab 3,59 Prozent“. Erst eine Klage des vzbv setzte der Werbung ein Ende. Einen Verstoß gegen die Preisangaben-Verordnung erkannten die Richter zudem in dem Kredit-Beispiel, das die Bank erst beim Anklicken eines Informationsbutton anzeigte. Dort gab die Bank dann einen Effektivzins von 8,99 Prozent an. Bei noch geringerer Bonität konnte der Zins sogar bei 12,99 Prozent liegen. (Landgericht Stuttgart, 22.09.2011, AZ 17 O 165/11, nicht rechtskräftig)





## Energie

Energie ist kostbar, mehr denn je. Langsam, aber sicher sollen Sonne, Wind und Wasserkraft den Strom aus Kohle, Gas und Kernkraftwerken ersetzen. Doch nicht jede Dauersubvention in regenerative Energien macht auch Sinn – und beschleunigt wird die Energiewende vor allem mit jener Energie, die erst gar nicht verbraucht wird. Deshalb macht sich der vzbv neben der Kostentransparenz für eine bessere Gebäudesanierung, sparsamere Heizungen und energieeffiziente Autos stark. Das hilft den Verbrauchern und dem Klima.

### Energiepolitik: Kosten der Energiewende transparent machen

Die Geschichte wird die Katastrophe von Fukushima als Zäsur werten: Wir stehen an der Schwelle zu einem neuen Energie-Zeitalter. Bis 2022 wird Deutschland aus der Kernkraft aussteigen. Doch die Energiewende gibt es nicht umsonst. Im Kampf um alte Pfründen und neue Technologien ist die Gefahr groß, dass das schwächste Glied auf der Strecke bleibt: der Verbraucher. Er zahlt, andere verdienen. Der vzbv hat hier an vielen Stellen gegengesteuert.

Eine überwältigende Mehrheit der Verbraucher trägt die Energiewende mit. Nicht erst seit dem GAU in Japan sind die Menschen auch bereit, sich an den hohen Kosten zu beteiligen. Mehr noch: Die rege Nutzung unserer Energieberatung am Checkpoint Energie (siehe auch Seite 40) belegt, dass die Verbraucher willens sind, aktiv am Wandel mitzuarbeiten, etwa durch Energiesparen und Gebäudesanierung. Doch dass die Verbraucher die Wende bezahlen, während die Industrie daran gut verdient, akzeptieren wir nicht. „Um die hohe Akzeptanz in der Bevölkerung zur Energiewende zu erhalten, muss diese auf dem Weg in ein neues Energiezeitalter mitgenommen werden“, formulierte es vzbv-Vorstand Gerd Billen auf dem Energiegipfel der Bundesregierung im September 2011. Im Sinne unseres Mottos „Für alle von allen“ bedeutet eine faire Verteilung der Lasten auf alle Schultern: Die Kosten der Energiewende müssen für den Verbraucher transparent sein. Er muss klar erkennen können, wie hoch Netzentgelte oder Vergütungssätze für Erneuerbare Energie sind, und Preissteigerungen nachvollziehen können.

#### Länder blockieren Steuerbonus für Gebäudesanierung

Die Energiewende benötigt außerdem einen sozialen Ausgleich. Das wird vor allem bei

einem Herzstück des energetischen Umbaus deutlich, der Gebäudesanierung. Bis 2050 will die Bundesregierung den Energiebedarf des Gebäudebestandes um 80 Prozent reduzieren. Die Kosten dafür können nicht allein von Mietern und Eigentümern aufgebracht werden. Seit 2009 sind die Mittel zur steuerlichen Förderung der energetischen Gebäudesanierung kontinuierlich von 2,2 Milliarden auf 436 Millionen reduziert worden. Gleichzeitig ist klar, dass Deutschland die Sanierungsquoten verdoppeln muss, sollen die Klimaziele der Bundesregierung erreicht werden. Scharf kritisiert der vzbv deshalb die Blockade der Länder gegen das neue Gesetz zur steuerlichen Förderung energetischer Gebäudesanierungen. Dies hat Investitionen unnötig verzögert und Planungssicherheit verhindert. Der vzbv machte monatelang politisch Druck.

**Wir meinen:** Da die regionale Wirtschaft und damit Länder und Kommunen stark von Sanierungen profitieren, können die Länder die Kosten für die steuerliche Förderung von Gebäudesanierungen nicht alleine auf den Bund abwälzen.

Ein Scheitern des Steuerbonus gefährdet ganz klar den Erfolg der Energiewende insgesamt. Um die Kosten zu begrenzen, schlug der vzbv im September vor, die Steuererleichterungen an Einkommensgrenzen zu koppeln und

maximale Förderbeträge festzusetzen. Der Steuerbonus führt ohnehin zu einer Win-win-Situation: Von Investitionen in energetische Gebäudesanierungen profitiert zu 90 Prozent die heimische Wirtschaft, während umgekehrt die Steuerausfälle durch Investitionen und daraus resultierende Mehreinnahmen mehr als kompensiert werden. Wir schätzen, dass der Steuerbonus zusätzliche Investitionen von rund 18 Milliarden Euro pro Jahr auslösen und etwa 220.000 zusätzliche Arbeitsplätze schaffen würde. Und der Umwelt würde er 58 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub> ersparen.

### Erst umdenken, dann umlenken

Lange vor dem Energiegipfel und der Entscheidung zum Ausstieg aus der Kernkraft drängte der vzbv im April 2011 bereits auf eine **neue energiepolitische Strategie**. In einer gemeinsamen Initiative mit dem Deutschen Mieterbund, dem Verband kommunaler Unternehmen und dem Verband Wohneigentum forderten wir eine konsequente Nachbesserung des Energiekonzepts der Bundesregierung. Konkret: Das Land braucht neben einem Steuerbonus und jährlich fünf Milliarden Euro für die Gebäudesanierung auch hocheffiziente Gaskraftwerke, den schnellen Ausbau der Kraft-Wärme-Kopplung und scharfe Grenzwerte für Elektrogeräte mit entsprechendem Prämienprogramm. Gleichzeitig muss allen Beteiligten klar sein: Die energetische Wende ist nicht nur mit den Mitteln der Technik machbar. Notwendig sind auch veränderte Blickwinkel und neue Strukturen, etwa der Aufbau einer stärker dezentralen Energieversorgung und die Idee, nicht nur Energieversorger, sondern auch Energienutzer an Entscheidungsprozessen zu beteiligen. Nur so kann gelingen, was vielen heute noch als Quadratur des Kreises gilt: Eine energetische Zukunft, die **sicher, sauber und bezahlbar** ist.

### 73 Prozent höhere Energiekosten als im Jahr 2000

Bezahlbare Energie indes wird für die Verbraucher immer mehr zur Schimäre. Einkommensschwache Haushalte sind inzwischen gezwungen, mehr als 40 Prozent ihrer Ausgaben in Öl, Gas und Strom zu stecken. Wie dramatisch die Kosten für die Verbraucher explodiert sind, dokumentiert der vzbv nun konkret: Gemeinsam mit dem Statistischen Bundesamt, dem Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft, dem Mineralölwirtschaftsverband und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie veröffentlichen wir regelmäßig, wie sich die Energiekosten auf das Portemonnaie auswirken. Im Februar 2012 musste ein durchschnittlicher Vier-Personen-Haushalt 85 Prozent mehr für Energie ausgeben als im Jahr 2000. Der tabellarische Vergleich wird laufend aktualisiert und ist auf der Homepage des vzbv abrufbar. ([www.vzbv.de/2206.htm](http://www.vzbv.de/2206.htm))

### Netzentgelte: Verbraucher dreist geschröpft

Ein gutes Stück mitverantwortlich für die gestiegenen Energiekosten sind nicht nur die teureren Rohstoffe, sondern auch die steigenden Netzentgelte. Grob gerechnet machen die Kosten für die Nutzung des Netzes etwa 25 Prozent des Strompreises aus. Dies gilt jedoch nur für private Nutzer. Hunderte große Industrieriesen, die jedes Jahr mehr als zehn Gigawattstunden ohne große Verbraucherschwankungen aus dem Netz ziehen, werden von den Kosten befreit. Auch Firmen mit einem jährlichen Verbrauch von mehr als 100.000 Kilowattstunden erhalten einen Preisnachlass, den Kleinbetriebe und Privatleute finanzieren. **Wir sagen:** Diese Regelung aus dem Energiepaket der Bundesregierung ist dreist und zynisch. „Die Regierung agiert nach dem Motto: Ihr Bürger wolltet die Energiewende, dann zahlt auch dafür“, kritisiert vzbv-Vorstand Gerd Billen.

Dass die Netzentgelte stark steigen, liegt am notwendigen Aus- und Umbau von Stromnetzen. Werden Offshore-Windparks auf der Ostsee gebaut, so sind neue Trassen und Leitungen in den Süden notwendig. Allerdings: Die Energiewirtschaft errechnet stets hohe Kosten. Belastbare Planungen von unabhängiger Seite gibt es bisher nicht.

Doch damit nicht genug: Die Industrie erhält weitere Milliarden geschenkt. Im Oktober entschied die Bundesnetzagentur, die Eigenkapital-Renditen der Netzbetreiber nicht wie zunächst geplant von 9,29 auf 8,2 Prozent zurückzunehmen, sondern nur auf 9,05 Prozent. Damit ist die Agentur gegenüber der Netzbetreiber-Lobby eingeknickt.

**Wir meinen:** Die Verbraucher müssen an den Entscheidungen des Regulierers beteiligt werden: „Es geht nicht an, dass am Ende die Netzagentur alleine mit den Netzbetreibern verhandelt, aber diejenigen, die das Ergebnis am Ende bezahlen müssen, außen vor bleiben“, kritisiert unser Energieexperte Dr. Holger Krawinkel.

### Solarförderung gekappt: Das reicht noch nicht

Immerhin: Es tut sich etwas zur Entlastung der Stromkunden. Die Kürzung der Solarförderung begrüßen wir uneingeschränkt. Doch wir sagen auch: Das reicht noch nicht. Im vergangenen Jahr haben die Verbraucher die Solarenergie mit insgesamt acht Milliarden Euro subventioniert – und zwar direkt über die Stromrechnung. Etwa 170 Euro pro Jahr zahlt ein Durchschnittshaushalt über die Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG)-Umlage all jenen, die Ökostrom ins Netz einspeisen. Weil Solarmodule einen dramatischen Preisverfall hinter sich haben, wird diese Summe trotz Kappung der Förderung weiter steigen. Nach Berechnungen des vzbv wären Dachanlagen auch bei einer Förderung von 15 Cent pro Kilowattstunde profitabel. Für große Freiflächen-Solarkraftwerke wären sogar zehn Cent ausreichend.

**Wir meinen:** Damit alle Verbraucher die Energiewende mittragen können, sollte der Staat nicht nach dem Gießkannenprinzip nur den mengenmäßigen Ausbau von Ökostrom fördern, sondern den effizientesten und wirtschaftlichsten. Dazu gehört der Solarstrom derzeit nicht in dem Ausmaß, in dem er gefördert wird.



## Urteile kurz gefasst



### vzbv setzt sich durch: Stromkunden nun besser geschützt

31 Abmahnverfahren und 16 Klagen gegen 180 Vertragsklauseln waren nötig, um die deutschen Versorger zu kundenfreundlicheren Vertragsbedingungen zu bewegen und rechtlich bedenkliche Klauseln zu kippen. Die Bilanz unserer Aktion gegen unfaire Bedingungen für Stromkunden ist erfreulich: Vertragsklauseln, die nahezu beliebige Preiserhöhungen erlauben, sind unzulässig. Erhöhen darf der Versorger nur im Rahmen gestiegener Kosten, umgekehrt müssen fallende Kosten ebenfalls an den Kunden weitergeben werden, entschied das Oberlandesgericht Dresden. Auch Klauseln, die Mahnkosten von 3,50 oder 5 Euro und hohe Pauschalen für Unterbrechung und Wiederaufnahme der Stromversorgung bei säumigen Zahlern vorsahen, sind nicht rechens, urteilten die Oberlandesgerichte Hamm und München. Durchgesetzt hat der vzbv auch: Stromversorger dürfen in ihren Verträgen künftig nicht mehr einen Passus einbauen, wonach Kunden, die mit kleinen Beträgen in Verzug sind, einfach gekündigt werden. Nach einer Untersuchung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen sind in dem Bundesland jedes Jahr etwa 120.000 Haushalte von einer zeitweisen Unterbrechung der Versorgung betroffen. Hochgerechnet auf ganz Deutschland wären es 800.000 Haushalte.

## Helfer bei der Energieeinsparung

### Es schlägt die Stunde der Schlichter

Konflikte zwischen den Verbrauchern und den Versorgern sind häufig. Da geht es um den Anbieterwechsel, um Abschlags- und Bonuszahlungen und vieles mehr. Meist ist eine Einigung schwierig, der teure, langwierige und für beide Seiten unangenehme Gang vor Gericht unausweichlich. Hier setzt die neue **Schlichtungsstelle Energie** an. Seit dem 1. November 2011 können Verbraucher bei Auseinandersetzungen diese Instanz einschalten, die unkompliziert, rasch und kostenlos Problemlösungen aufzeigt. Träger der neuen Schlichtungsstelle ist ein Verein, in dem der vzbv, der Bundesverband Energie- und Wasserwirtschaft, der Verband kommunaler Unternehmen und der Bundesverband Neuer Energieanbieter vertreten sind. Die Neutralität der Schlichtungsstelle

wird durch ihren Ombudsmann unterstrichen: Mit Dr. Dieter Wolst konnte die Schlichtungsstelle Energie einen ehemaligen Richter am Bundesgerichtshof gewinnen.

Die Schlichtungsstelle wird dazu beitragen, im Energiemarkt Spreu vom Weizen zu trennen. Unternehmen, für die zufriedene Kunden keine Worthölse sind, sollten dem Trägerverein beitreten. Denn Verbraucher werden dies bei der Wahl ihres Anbieters künftig berücksichtigen.

### Das Energieprojekt: unabhängige Energieberatung für alle

Unterstützt vom Bundeswirtschaftsministerium beraten inzwischen gut 350 Fachleute an bundesweit mehr als 600 Anlaufstellen die Verbraucher in Sachen Energieeffizienz. Gut



90.000-mal pro Jahr stehen unsere Berater – meist Architekten, Physiker oder Ingenieure – mit unabhängigem Rat zur Seite. Der vzbv und die Verbraucherzentralen sowie der VerbraucherService Bayern und der DHB-Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden haben damit in den letzten 30 Jahren rund zwei Millionen Haushalte energetisch beraten. Nach dem Motto „Die beste Energie ist die, die nicht verbraucht wird“ ist es uns gelungen, der Umwelt erhebliche Mengen CO<sub>2</sub> zu ersparen und dem Verbraucher gewaltige finanzielle Belastungen. Denn: Schon mit geringem Aufwand lassen sich die Energiekosten eines durchschnittlichen Haushalts um bis zu 200 Euro pro Jahr reduzieren.

Wie wichtig die effiziente Energienutzung und Sparmaßnahmen beim Verbrauch sind, zeigen zum Beispiel folgende Fakten: Der weltweite CO<sub>2</sub>-Ausstoß hat nach Daten der Internationalen Energieagentur 2010 mit 30,6 Gigatonnen einen neuen, traurigen Rekord erreicht. Der Energiehunger der Erde fällt nicht, er steigt. Wollen Europa und Deutschland wirklich gegensteuern, sind drastische Einsparungen notwendig.

*Jochen Homann, zu der Zeit Staatssekretär im Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, eröffnet am 6. Juni 2011 den neuen Checkpoint Energie.*

### Unser neuer Checkpoint Energie

Der vzbv setzte Zeichen: Am 6. Juni 2011, dem Tag, an dem Deutschland den Ausstieg aus der Kernkraft besiegelte, öffnete in Berlin unser „Checkpoint Energie“ seine Pforten. Wie einst der nahe Checkpoint Charlie versteht sich auch unser Checkpoint als eine Art Grenzübergang in eine andere Welt: Der Beratungs-Stützpunkt rund um alle Fragen energetischer Sparpotentiale soll verlässlicher Wegweiser in eine energiebewusste Zukunft sein und zu einer zentralen Anlaufstelle für die gesamte Gesellschaft werden: Für Bauherren, Hauseigentümer und Mieter ebenso wie für Politik, Medien und Wirtschaft. Tagtäglich belegen unsere Berater dort: Energieeffizienz ist eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten, für die Verbraucher, für den Staat und für die Wirtschaft, für Umwelt und Klima ohnehin. Unser Checkpoint Energie bietet neben kostenlosem Info-Material und einer Dauerausstellung das gesamte Leistungsspektrum der Energieberatung, vom Anbieterwechsel über baulichen Wärmeschutz und Heizungstechnik bis zur Gebäudesanierung.



## Wohnen: Energieverbrauch von Gebäuden senken

Ob Hausbesitzer oder Mieter, Parlamentarier, Handwerker, Investoren oder Architekten – sie alle eint ein Ziel: Der Energieverbrauch von Gebäuden muss sinken. Wer eine Immobilie baut oder saniert, benötigt zudem nichts mehr als Rechts- und Planungssicherheit. Doch Partikularinteressen der vielen Köche verderben oft den Brei. Die Länder torpedieren den Sanierungs-Steuerbonus, Baufirmen vernebeln Verträge und Energieexperten schießen übers Ziel hinaus.

### Energetische Sanierung von Häusern nicht ohne Mieter und Hausbesitzer

Vor uns liegen Herkulesaufgaben: 40 Prozent unseres gesamten Energieverbrauchs gehen auf das Konto von Gebäuden. Sie sind für ein Fünftel des gesamten CO<sub>2</sub>-Ausstoßes verantwortlich. Doch schuld daran ist hauptsächlich, dass 80 Prozent der 39 Millionen Wohnungen in Deutschland vor 1984 errichtet wurden und pro Quadratmeter Fläche zwischen 157 und 330 Prozent mehr Heizöl verbrauchen als eine heute gebaute Wohnung. Würden die alten Gebäude auf breiter Front energetisch saniert, könnte man immense Energieeinspar-Potentiale heben. Doch dies verschlingt Milliarden.

**Wir meinen:** Bei der notwendigen energetischen Sanierung müssen Lebenssituation und finanzielle Belastbarkeit der privaten Hauseigentümer und Mieter stärker berücksichtigt werden. Vor allem die unteren Einkommensgruppen benötigen Entlastung. Es gilt zudem, im Einzelfall eine Kombination aus möglichst niedrigen Kosten bei größtmöglichem Einsparpotential zu finden. Wegen der hohen Kosten und der langen Lebensdauer von Gebäuden ist vor allem Planungssicherheit für die Investitionen zentral. Dass seit Juli 2011 das neue Gesetz des Bundes zur steuerlichen Förderung von Gebäudesanierungen auf Eis liegt, weil der Bundesrat seine Zustimmung verweigert, ist skandalös.

### Bauverträge: wenn ein Traum zum Alptraum wird

Für die meisten Bauherren ist es die größte Investition ihres Lebens, sie verschulden sich über viele Jahre. Doch häufig endet der Traum von der eigenen Immobilie in einem Alptraum: Mal ist der Bauunternehmer bankrott, mal weist die Immobilie massive Mängel auf, deren Behebung verweigert wird. Mal steht der Bauherr auch mit unversiegeltem Parkett oder einer Heizung ohne Frostschutz da, weil der Bauvertrag Winkelzüge enthielt, die ihm vorher nicht aufgefallen waren. Das deutsche Bauvertragsrecht in seiner aktuellen Form ist nicht imstande, dies von vorneherein zu unterbinden. Bauverträge sind oft intransparent, unzulässig, nachteilig, voller Tücken. Eine Stichprobe am Markt aus dem Mai 2011 lieferte dafür klare Belege: vzbv, Verbraucherzentrale Bremen und Stiftung Warentest prüften zahlreiche private Bauverträge auf Herz und Nieren, darunter zum Beispiel auch jenen des „Energie-Konzepthauses“ von Tchibo. Das Ergebnis: Nahezu jeder von uns untersuchte Bauvertrag enthielt Winkelzüge und wies Mängel auf.

**Wir fordern:** Das Bauvertragsrecht muss endlich grundlegend reformiert werden. Leider sind alle Versuche, das entsprechende Gesetz in neue, verbraucherfreundliche Formen zu gießen, bisher im Ansatz stecken geblieben.

Bau- und Leistungsbeschreibung sollten transparent, vollständig und auch für den Laien verständlich sein. Jeder Bauvertrag sollte verbindlich konkrete Vereinbarungen zu Bauzeit, Vertragsfristen und Sanktionen bei Nichteinhaltung sowie eine Widerrufsfrist von einem Monat enthalten. Nötig ist eine Absicherung der Bauunternehmer-Insolvenz. Dies ist im europäischen Ausland vielfach bereits umgesetzt.

Ebenso nötig ist eine Festlegung konkreter Sicherheiten für den Bauherrn, beispielsweise fünf Prozent der Bausumme bis Ende der Gewährleistung und eine Beweiserleichterung für den Verbraucher zur Qualitätssicherung: In der Praxis werden Mängel oft nicht behoben, weil Baufirmen austesten, ob der Bauherr zu klagen bereit ist.

### Brennende Probleme

Das Ergebnis der „**Aktion Brennwertcheck**“ der Energieberatung der Verbraucherzentralen im Frühjahr 2011 war ernüchternd: Zwei Drittel aller Brennwertheizungen sind nicht optimal eingestellt, rund die Hälfte ist komplett überdimensioniert. Heizkurven passten nicht, Nachtabsenkungen funktionierten nicht. Alarmierend war zudem, dass wir bei unserem Check häufig auch Mängel bei der Hardware fanden: Die Mehrzahl der Anlagen genügte nicht den gesetzlichen Anforderungen an Dämmung von Leitungen und Armaturen, häufig fehlte ein Außentemperaturfühler. Die Folgen sind fatal: Höhere Grundkosten beim Gaslieferanten, höherer Geräteverschleiß, höhere Emissionen.

Etwa 1.000 Brennwertgeräte hatten die Energieberater der Verbraucherzentralen bundesweit geprüft. Bei kaum einer Anlage passte alles. Dabei ist Abhilfe recht einfach: Die Prüfung und Optimierung der Heiz-Effizienz kostet nicht viel, spart aber einem durchschnittlichen Haushalt mindestens 150 Euro Heizkosten pro Jahr. Das Schockierende an dem Befund: Offensichtlich stellen Handwerker und Hersteller nicht sicher, dass Heizungsanlagen optimal dimensioniert und für die richtige Nutzung individuell korrekt eingestellt sind. Es reicht mitten in der Energiewende nicht mehr, dass eine Brennwertanlage nur störungsfrei läuft. Damit die Chancen effizienten Heizens nicht verpuffen, muss das Thema Energiesparen in der Handwerker- und Hersteller- Ausbildung breiteren Raum einnehmen. Außerdem sollten Handwerker verpflichtet werden, die Heizung nicht per Werkseinstellung in Betrieb zu nehmen, sondern individuell angepasst.



## Umwelt

Damit technologischer Fortschritt Positives hervorbringen kann, müssen Regulierungen her. Dies trifft auf die Regelung der verschiedenen Anwendungsbereiche von Nanotechnologie genauso zu wie für die Entsorgung von als umweltfreundlich gepriesenen Energiesparlampen.

### Wohin mit den Energiesparlampen?

Auch Energiesparlampen leben nicht unbegrenzt, dürfen wegen ihres Quecksilbergehalts aber nicht in die Mülltonne oder den Hausmüll. Doch wohin damit? Viele Verbraucher sind ratlos. Die Bundesregierung setzt bisher auf die freiwillige Rücknahme durch den Handel. Zwei Marktchecks der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Sachsen haben gezeigt: Verbraucherfreundlich ist das nicht. Zwar nehmen inzwischen rund zwei Drittel der Händler alte Lampen zurück – doch nur auf ausdrückliche Nachfrage. Hinweisschilder fehlen meist, Sammelboxen ohnehin. Supermärkte und Discounter verweigern die Rücknahme fast immer. Hinweise über die nächste Entsorgungsmöglichkeit finden sich auf den Internetseiten der Kommunen und Landkreise erst nach langer Suche. Oft landen die Birnen dann doch im Hausmüll.

**Wir meinen:** Die Bundesregierung muss den Handel gesetzlich verpflichten, ein flächendeckendes Rücknahmesystem aufzubauen und die Verbraucher aktiv darüber informieren.

### Chemische Zwerge: kleine Teilchen, großes Risiko?

Ein kugelförmiges Kohlenstoffmolekül misst einen Milliardstel Meter oder einen Nanometer. Um die Winzigkeit zu verstehen, hilft ein simpler Vergleich: Ein Nanometer verhält sich zu einem Golfball wie dieser zur gesamten Erde. Was die Industrie an Nanotechnologien



*Entsorgung der Energiesparlampen schlecht geregelt*

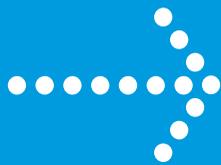
und Nanoteilchen interessiert: Elemente und Moleküle weisen in diesen winzigen Größen bisweilen völlig andere, neue Eigenschaften auf: Sie machen Oberflächen kratzfest oder selbstreinigend, erhöhen die Lebensdauer von Akkus, sollen Computerchips weiter miniaturisieren, Waschmaschinen entkeimen oder Kosmetika und Lebensmittel verbessern. Was vielen Wissenschaftlern und Verbraucherorganisationen Sorgen macht: Was passiert, wenn freie Nanoteilchen über die Haut, die Atmung oder die Nahrung in den Körper und bis in einzelne Zellstrukturen eindringen? Toxikologen vermuten, dass dies für Chaos im Zellinnern sorgen, möglicherweise Entzündungen hervorrufen und das Erbgut verändern kann. Eindeutig belegt ist dies jedoch nicht. Der Verbraucher fungiert damit als eine Art Versuchskaninchen. Er weiß nicht, ob er Nanoprodukte kauft oder nicht, selbst dann nicht,

### *Kratzfeste Oberfläche*



wenn damit geworben wird. Ein positiver erster Schritt ist, dass zumindest für Kosmetika ab Mitte 2012 eine Kennzeichnung verpflichtend sein wird. Doch das reicht nicht.

**Wir meinen:** Der Verbraucher muss selbst entscheiden können, ob er seine Fenster mit Nanolasur streichen, ein Sportshirt mit Nanobeschichtung tragen möchte – oder lieber nicht. Doch dazu müssten alle Produkte, die mit nanotechnischen Verfahren hergestellt sind oder Nanoteilchen enthalten, verpflichtend gekennzeichnet sein. Außerdem sollten Staat und Wirtschaft mehr Geld für die Risikoforschung zur Verfügung stellen. Dass zunehmend Nanoprodukte produziert werden, die Folgen für den menschlichen Organismus und die Umwelt aber weiter im Dunklen bleiben, ist untragbar. Auch müsste nach einer Sicherheitsbewertung und vor der Zulassung ein nanospezifisches Testverfahren etabliert worden sein. Ungeklärt ist auch, ob Produkte mit Nanomaterial eine andere Entsorgungslogistik brauchen als herkömmliche Waren.



## Mobilität

Immer mehr Staus, verspätete Züge, hohe Benzinspreise: Wer in Deutschland unterwegs ist, braucht Geduld und starke Nerven. Einer der größten Wirtschaftsnationen der Erde droht der Verkehrsinfarkt. Die Politik hat gegen ihn noch kein Rezept – träumt aber schon von Straßen voller mit erneuerbaren Energien betriebener Elektroautos. Der vzbv macht sich da für das Nahliegende stark: Für einen attraktiven Nahverkehr und eine Bahn, die zuerst an ihre Kunden denkt und nicht nur an ihre Rendite.

## Nah- und Fernverkehr: mehr Service nötig

Der Umstieg auf den Schienenverkehr wird Verbrauchern nicht gerade leicht gemacht. Unpünktliche Züge mit zu niedrigem Takt, undurchsichtige Tarifsysteme oder fehlender Service verärgern die Fahrgäste.

### Die Bahn spart an der falschen Stelle – am Service

Nicht jeder Zugreisende sucht sich im Internet die passende Verbindung aus oder zieht sich sein Ticket kurz vor der Abfahrt am Automaten. Viele, vor allem ältere Kunden der Bahn, sind auch im digitalen Zeitalter noch auf den persönlichen Service am Schalter angewiesen, auf Hilfe bei der Suche nach dem passenden Zug und dem günstigsten Tarif. Ein breites Bündnis aus Kirchen, Sozialverbänden, der Eisenbahngewerkschaft EVG und dem vzbv kämpfte deshalb gegen den geplanten Abbau von 700 Stellen in den Reisezentren des Unternehmens. In einem als „Ticket-Notruf Berlin“ deklarierten Appell forderte die neu formierte Allianz Bahn-Chef Manfred Grube auf: Sparen Sie nicht an der falschen Stelle! Wenn in den Reisezentren nahezu jede dritte Stelle wegfällt, trifft dies vor allem die Millionen Senioren in der Bundesrepublik, die ihre Fahrkarten nicht am Automaten oder im Internet kaufen können oder wollen. Mit einer Politik der geschlossenen Schalter, kritisierte die „Allianz für Bahn-Service“, agiert Grube gegen die Interessen seiner eigenen Kunden. Kurz: Am Service der Bahn darf es keine Abstriche geben.

### Unflexibel und verbesserungsbedürftig: der öffentliche Nahverkehr

Gut gemeint ist nicht immer gut gemacht. Obwohl die Politik mit der Liberalisierung des Busfernverkehrs und dem Entwirren von Zuständigkeiten im Nahverkehr auf dem richtigen Weg ist, sind die Fortschritte bislang

eher dürftig. „Es wird Zeit, dass auch der öffentliche Nahverkehr endlich vom Kunden aus gedacht wird“, fordert vzbv-Vorstand Gerd Billen. Verbraucher erwarten ein gut abgestimmtes Angebot mit kurzen Umsteigezeiten, übersichtlichen Tarifen und möglichst weiträumigen Verkehrsverbänden mit durchgehenden Fahrausweisen.

Für Reisende mit kleinem Geldbeutel ist auch der Fernbus eine günstige Art zu reisen: Er ist im Schnitt um ein Drittel billiger als der Zug. Die Potentiale dieses Marktes müssen im Interesse der Verbraucher noch stärker erschlossen werden. Eine staatliche Förderung ist dazu aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbandes allerdings nicht nötig. Die Politik muss lediglich dafür sorgen, dass die Busunternehmen sicher und zuverlässig sind. Die Sorge, dass durch die Fernbusse das Angebot im Eisenbahnverkehr nachhaltig Schaden nehmen könnte, teilen wir nicht.

Insgesamt muss der Öffentliche Nahverkehr nach Ansicht des vzbv flexibler und kundenfreundlicher werden. In der Diskussion über das neue Personenbeförderungsgesetz haben wir dafür plädiert, den Rechtsrahmen und die Finanzierung des Nahverkehrs grundlegend neu zu regeln. Außerdem schlagen wir vor, unabhängige Verbraucherorganisationen wie den vzbv als eine Art Marktwächter einzusetzen, der Klarheit darüber schafft, was die Kunden vom öffentlichen Nahverkehr erwarten, inwieweit das Angebot ihren Bedürfnissen entspricht und ob die öffentlichen Mittel dafür effizient verwendet werden.

### Autoverkehr bleibt das Sorgenkind

Ein Fünftel aller CO<sub>2</sub>-Emissionen geht auf das Konto des Verkehrs. 80 Prozent davon blasen private PKW in die Umwelt. Doch während in anderen Bereichen mit Macht an der Reduzierung von Treibhausgasen gearbeitet wird, bleibt der Verkehr das Sorgenkind Nummer eins. Während die Emissionen in Deutschland bestenfalls stagnieren, nehmen sie weltweit ungebremst zu. Das Energiekonzept der Bundesregierung greift in diesem Szenario erheblich zu kurz:

#### Brot im Tank?

Die Bundesregierung setzt auf einen höheren Anteil an Biokraftstoffen. Bis 2015 sollen acht Prozent der verkauften Treibstoffe aus Pflanzen stammen. Aber: Dass in manchen Ländern die Hälfte der Nahrungsmittelproduktion von Weizen, Mais, Soja oder Zuckerrohr in den Tank kommt, treibt auch die Preise der Agrarrohstoffe in die Höhe. Gerade in Ländern mit Unterernährung verschärft dies die Probleme gewaltig. Zudem: Der Nutzen von Biosprit für das Klima ist bescheiden, doch die Nebenwirkungen sind bisweilen gravierend. Weil die Nachfrage nach Biokraftstoffen enorm ist, die Flächenkonkurrenz damit zunimmt, werden etwa immer öfter für den Biosprit in den Tanks Regenwälder abgeholzt.

#### E 10 statt Super?

Die Einführung von E 10 (Benzin mit zehn Prozent Bio-Ethanol) im Januar 2011 war ein Paradebeispiel für eine Klimaschutzpolitik, die viel kostet und wenig nützt. Im Vorfeld der Einführung wären eine verbindliche Garantieerklärung (inklusive Haftungsübernahme) der Autohersteller für ihre Kunden und eine unmittelbare Information des Kraftfahrtbundesamtes an die PKW-Halter dringend geboten gewesen. Zudem sollten Biokraftstoffe nur dann gefördert werden, wenn sie ihren Namen auch verdienen.

### Klimafreundliche Sprintschlucker?

Seit Dezember erfährt der Verbraucher beim Autokauf auf einen Blick, in welche Energie-Effizienzklasse ein PKW gehört. Als umweltbewusster Autofahrer möchte er ja wissen, ob das neue Wunschauto eine CO<sub>2</sub>-Schleuder oder ein umweltfreundliches Gefährt ist. Effiziente Autos erhalten ein grünes A+-Zeichen, sehr ineffiziente eine oranges G. Das klingt erfreulich. Doch leider ist dies Irreführung. Denn über die Zugehörigkeit zu einer Gruppe entscheidet nicht der Ausstoß von Treibhausgasen als nackte Größe, sondern nur der Ausstoß im Verhältnis zum Gewicht des Wagens. Bei gleichem Verbrauch und gleichem CO<sub>2</sub>-Ausstoß bekommt also ein sehr schweres Auto ein besseres Label als ein leichteres.

### Elektromobilität: Der Fortschritt wird teuer erkauf

Im Zeitalter von Klimawandel und schwindenden Ölvorräten führt an Elektrofahrzeugen bald kein Weg mehr vorbei. Ein schneller Markterfolg allerdings darf nicht durch falsche Subventionen erkauf werden. Aus industriepolitischer Perspektive steht bisher das Ziel im Vordergrund, deutschen Unternehmen eine

*Elektroautos werden teuer erkauf*



führende Position im Zukunftsmarkt Elektromobilität zu sichern. Bei Zuschüssen zwischen 4.000 und 6.000 Euro pro Wagen, wie sie in einem Expertenbericht für die Bundesregierung gefordert werden, trägt letztlich der Steuerzahler das Investitionsrisiko der Industrie. „Damit schafft man ineffiziente Produkte und gefährdet das ökologisch vorteilhafte Image von Elektroautos“, kritisiert vzbv-Vorstand Gerd Billen. Subventionen sind nur gerechtfertigt, wenn sie unmittelbar dem Klimaschutz dienen – das aber wäre erst der Fall, wenn der Antriebsstrom für die Fahrzeuge der Zukunft auch komplett aus regenerativen Energien kommt. Beim gegenwärtigen Strommix ist ein Elektroauto nicht sauberer als ein herkömmliches Auto.

### Benzinpreise: nur einmal am Tag erhöhen

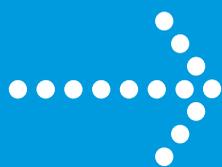
In der Diskussion um die hohen Benzinpreise hat der vzbv klar Position bezogen. „Die Preis- eskapaden zeigen die Notwendigkeit eines raschen Umsteuerns in der Verkehrspolitik“, sagt unser Experte Otmar Lell. Damit zumindest das Katz- und Mausspiel der Mineralölkonzerne ein Ende hat, fordern wir für die Tankstellen eine Regelung nach österreichischem Vorbild: Dort dürfen die Preise nur einmal am Tag zu einem festgelegten Zeitpunkt erhöht beziehungsweise gesenkt werden. Auf lange Sicht werden uns allerdings nur sparsamere Autos, der Ausbau der Bus- und Bahnangebote, des Radwegenetzes und ein verändertes Fahr- und Pendlerverhalten aus der teuren Abhängigkeit vom Öl helfen.

### Urteile kurz gefasst

#### Versteckte Gebühren? Nicht mit uns!

Die Kosten für eine Dienstleistung im Internet dürfen nicht im Kleingedruckten versteckt werden: Nach einem vom Verbraucherzentrale Bundesverband angestrebten Verfahren muss die Website mitfahrzentrale-24.de in Zukunft den Preis für die Anmeldung deutlich erkennbar mitteilen. Dass die Betreiberin der Seite, die Paid Content GmbH, ihn nur in einem kleinen, leicht zu übersehenden Fließtext genannt hatte, hielt das Landgericht Landshut für irreführend. Verbraucher seien es heute gewohnt, im Internet viele kostenlose Dienstleistungen zu finden, betonten die Richter. Wenn ein Service dagegen kostenpflichtig sei, müsse der Kunde dies auch durch einen „deutlicher Hinweis“ auf die jeweiligen Preise und Gebühren erkennen können.

Gleichzeitig erklärten die Landshuter Richter noch zwei Klauseln in den Verträgen der Mitfahrzentrale für unwirksam. Danach darf sich der Vertrag nach Ablauf der Mindestlaufzeit nicht automatisch um zwei Jahre verlängern, sondern nur um maximal ein Jahr. Außerdem darf die Betreiberin der Seite das jährliche Entgelt von 132 Euro nicht im Voraus verlangen. (Landgericht Landshut, AZ 4 O 1465/11)



## Gesundheit und Pflege

Verglichen mit den meisten anderen Ländern hat Deutschland ein leistungsstarkes Gesundheitssystem, das allen Bürgern gleichen und bezahlbaren Zugang zu notwendigen medizinischen Leistungen bietet. Über Jahrzehnte hinweg allerdings waren Versicherte und Patienten ihren Ärzten und der Gesundheitsbürokratie mehr oder weniger ausgeliefert. Nun ändern sich die Zeiten. Patienten wissen, dass sie Rechte haben, sie fordern sie ein – und sie haben mit dem vzbv einen Verband im Rücken, der sie dabei aktiv unterstützt.

## Gesundheitswesen: Medizinische Versorgung muss flächendeckend sein

In den Innenstädten und Ballungsräumen drängen sich die Ärzte – in der Uckermark, im Bayerischen Wald oder im Erzgebirge dagegen werden sie allmählich knapp. Eine flächendeckende medizinische Versorgung und eine gute Qualität in der Medizin sind auch in einem modernen Industrieland wie der Bundesrepublik keine Selbstverständlichkeiten mehr. Umso wichtiger ist es, dass Verbraucher gerade auch bei der regionalen Gestaltung von Versorgung starke Mitspracherechte bekommen.

### Das Versorgungsstrukturgesetz: zu viele Ärzte an den falschen Orten

Obwohl Deutschland mit umgerechnet 3,5 Ärzten auf 1.000 Einwohner im internationalen Vergleich einen Spitzenplatz einnimmt, findet längst nicht jeder Patient in zumutbarer Nähe auch den Facharzt, den er gerade benötigt. Rein rechnerisch ist die Bundesrepublik überversorgt. Eine absurde Bedarfsplanung, die zum Beispiel alle Internisten zu einer Ärzteguppe zusammenfasst, bewirkt allerdings häufig das Gegenteil: So verhindert eine gute Versorgung mit Kardiologen in einer Stadt oder einem Landkreis immer wieder die

Niederlassung von zusätzlichen Gastroenterologen, Diabetologen oder Rheumatologen. Erschwerend hinzu kommt ein Honorarsystem, das Operationen und Leistungen für Privatpatienten deutlich besser vergütet als die klassische Grundversorgung. Für einfache Untersuchungen müssen gesetzlich Versicherte deshalb häufig monatelange Wartezeiten in Kauf nehmen. Ein Arzt muss seine Praxis schließlich nur 20 Stunden im Monat öffnen, um seine Kassenzulassung zu bekommen – und nach wie vor zieht es niederlassungswillige Ärzte in die Städte oder anderweitig reizvolle Regionen. Jeder Mediziner in einem überversorgten Gebiet fehlt jedoch in einem unterversorgten.



An dieser Situation wird trotz mehr als 100 Änderungsanträgen auch das neue Versorgungsstrukturgesetz der Bundesregierung nicht viel ändern. Nach einer intensiven Analyse der Pläne sind wir sicher: Die medizinische Versorgung wird sich dadurch nicht nennenswert verbessern. Sie wird nur teurer – zu Lasten der Versicherten. Die Empfehlungen eines neuen Gremiums zur Bedarfsplanung, das die Länder einrichten, haben keinen bindenden Charakter. Die Fördersummen, die Ärzte zum Eröffnen einer Praxis in einem unterversorgten Gebiet animieren sollen, sind kein ausreichender Anreiz. Die Position der Kassenärztlichen Vereinigungen wurde im Hinblick auf

mögliche Praxisschließungen zwar gestärkt (Vorkaufsrecht für Praxen in überversorgten Regionen). Ob Überversorgung dadurch aber im erforderlichen Maß zurückgefahren wird, ist zweifelhaft. Das eigentliche Ziel des Gesetzes, eine bedarfsgerechte Versorgung flächendeckend sicherzustellen, wird nicht erreicht, weil der Mut, wirkliche Veränderungen gegen die Interessen der Leistungserbringer anzustoßen, gefehlt hat.

**Wir meinen:** Die Bedarfsplanung muss sich mehr an den Bedürfnissen der Patienten orientieren als an den Befindlichkeiten der Ärzte. Dazu gehören repräsentative Befragungen von Patienten, das Sammeln und Veröffentlichlichen von Beschwerden, das Befristen von Zulassungen, das Überprüfen von Krankenhauskapazitäten und eine attraktive regionale Komponente bei der Vergütung von Ärzten: Leistungen, die Versicherte wohnortnah benötigen, müssen besser vergütet werden als hoch technisierte Leistungen. Vereinfacht gesagt: Nicht die Gerätemedizin in der Stadt, sondern die Versorgung von Patienten auf dem Land soll sich für einen Arzt besonders auszahlen. In der gegenwärtigen Form droht das Gesetz zu einem Versorgungsgesetz für die Ständevertreter zu werden, warnt vzbv-Vorstand Gerd Billen.

Besonders tückisch ist der künftige Umgang mit Innovationen. Neue, noch nicht abschließend erprobte Behandlungsmethoden durften bisher nur im stationären Bereich angewendet werden. In Zukunft soll das unter gewissen Voraussetzungen auch niedergelassenen Ärzten erlaubt sein – mit dem Ergebnis, dass die entsprechenden Studien nicht mehr von den Herstellern, sondern zu erheblichen Teilen von der gesetzlichen Krankenversicherung bezahlt werden. Die Erprobung neuer Methoden im ambulanten Bereich muss deshalb strikt begrenzt werden.

### Patientenrechte: Patienten sind keine Versuchskaninchen

Der Skandal um die Brustimplantate des französischen Herstellers PIP ist aktuell ein erschreckendes Beispiel dafür, wie leicht Betrug bei Medizinprodukten möglich ist und wie lange entsprechende kriminelle Aktivitäten unentdeckt bleiben. Bei künstlichen Herzklappen oder Hüftprothesen werden Patienten immer wieder zu unfreiwilligen Versuchskaninchen, weil Medizinprodukte ohne ausreichende Kontrolle und ohne Nutzenbewertung durch unabhängige Wissenschaftler in Verkehr gebracht werden können. Die erforderliche CE-Kennzeichnung verdient nicht, Zulassung genannt zu werden, zumal der Hersteller sich die prüfende Institution auch noch selbst aussuchen kann. Wie Arzneimittel sollten auch risikoreiche Medizinprodukte nur dann in den Handel kommen dürfen, wenn Wirksamkeit, Unbedenklichkeit, Qualität und Sicherheit eines Produktes vorher durch kontrollierte Studien nachgewiesen worden sind. Nur ein strenges, europaweit einheitliches Zulassungsverfahren mit unangekündigten Kontrollen kann verhindern, dass fehlerhafte Ware wie die französischen Silikonkissen auf dem Markt und damit direkt beim Patienten landet. Sehr wichtig ist nach Ansicht des vzbv auch der schnellstmögliche Aufbau eines Registers, mit dem eine Prothese oder ein Implantat bei Problemen bis zum Patienten zurückverfolgt werden kann. In der Automobilindustrie sind solche Rückrufe in Europa kein Problem. Bei Medizinprodukten weiß in Deutschland nur der Arzt, welches Erzeugnis er wem eingesetzt hat.

**Wir meinen:** Das von der Bundesregierung geplante Gesetz für Patientenrechte bleibt hinter allen Erwartungen zurück. Es ist zwar gut, dass nach mehr als 20 Jahren Diskussion endlich ein Patientenrechtegesetz verabschiedet werden soll. Die Position der Patienten in juristischen Auseinandersetzungen wird allerdings damit gegenüber dem bestehenden

Richterrecht nicht gestärkt. Dies zeigt sich insbesondere bei der Verteilung der Beweislast, die überwiegend beim Patienten verbleibt. Nur bei sogenannten groben Behandlungsfehlern, die nicht mehr nachvollziehbar sind, wird eine Umkehr der Beweislast zur Regel. Der vzbv sieht hier und bei vielen Einzelregelungen des Gesetzentwurfes dringenden Nachbesserungsbedarf. Bessere und obligatorische Mitberatungs- und Entscheidungsrechte von Patientenvertretern in den Schlichtungsstellen der Ärztekammern sowie in allen wichtigen Gremien der Selbstverwaltung auf Landes- und Bundesebene sind weitere Forderungen an ein Patientenrechtegesetz, das mehr leisten muss, als den Status quo festzuschreiben.

### Krankenhausinfektionen: Das Problem ist die Hygiene

17.000 Menschen in Deutschland sterben nach Berechnungen des Aktionsbündnisses Patientensicherheit jedes Jahr alleine an den Folgen mangelnder Hygiene. Vor allem von multiresistenten Keimen gehen inzwischen zunehmende Risiken aus, wie zuletzt der Tod mehrerer Frühchen in einer Bremer Klinik

gezeigt hat. Fachleute schätzen, dass sich mit einer besseren Hygiene in den Krankenhäusern etwa die Hälfte aller Infektionen vermeiden ließe. Dazu allerdings müssen Bund und Länder dringend den Flickenteppich an unterschiedlichen Vorschriften in den Ländern durch bundesweit einheitliche Vorgaben für den Umgang mit behandlungsbedingten Infektionen ersetzen. Bisher dokumentiert jedes Krankenhaus seine Infektionszahlen mehr oder weniger nach seiner eigenen Methode – natürlich mit dem Ziel, möglichst niedrige Zahlen auszuweisen. Ein absurdes Prinzip: „Wer schlampig testet“, moniert vzbv-Vorstand Gerd Billen, „steht gut da.“ Aufklärung für Professionelle und Versicherte tut Not, denn resistente Bakterien entwickeln sich schnell bei unsachgemäßem Einsatz von Antibiotika. Hier muss außerdem die Landwirtschaft einbezogen werden. Der Einsatz von Antibiotika in der Massentierhaltung, die nicht nur bei einer Krankheit, sondern aufgrund der Bestandsgrößen häufig schon prophylaktisch gegeben werden, ist eines der zentralen Einfallstore für multiresistente Erreger. Der vorbeugende Einsatz dieser Präparate muss deshalb verboten werden. Längerfristige nachhaltige Strategien sind dringend erforderlich.



## Gemeinsam mit anderen Patientenorganisationen

### Unabhängige Patientenberatung: ein Projekt mit Zukunft

Zehn Jahre lang war sie nur ein Modellprojekt, wenn auch ein sehr erfolgreiches – nun ist die Unabhängige Patientenberatung (UPD) eine Einrichtung von Dauer. Welche Leistungen die Kasse bezahlt und welche nicht, wo chronisch Kranke eine Selbsthilfegruppe finden, ob eine Ultraschalluntersuchung bei der Früherkennung von Eierstockkrebs hilft oder wie teuer ein Platz in einem Pflegeheim ist: In 21 regionalen Beratungsstellen, an einem bundesweiten Beratungstelefon und im Internet erhalten Patienten und ihre Angehörigen Auskunft zu fast allen Fragen rund um das Gesundheitswesen.

Nach einer europaweiten Ausschreibung hat die Bietergemeinschaft aus dem vzbv, dem Sozialverband VdK und dem Verband unabhängige Patientenberatung am 27. Januar 2011 vom Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen den Zuschlag für den schon etablierten, aber bis dahin noch nicht dauerhaft finanzierten Dienst erhalten. Für Menschen mit Migrationshintergrund gibt es seit dem 1. August, getragen vom Verband der privaten Krankenkassen, an den Standorten Berlin, Dortmund, Nürnberg und Stuttgart sowie an einer Telefon-Hotline eine spezielle Beratung in Türkisch und Russisch. Die Ziele der UPD sind ehrgeizig: Ihre Mediziner, Juristen, Pflegewissenschaftler, Psychologen und Sozialpädagogen wollen bis zu 100.000 Beratungsgespräche pro Jahr führen.

Bereits während der Modellphase haben mehr als 250.000 Menschen den unabhängigen – und kostenlosen – Rat der UPD gesucht. Im Dschungel des Gesundheitswesens finden sich viele Patienten nach wie vor nur schwer zurecht, wenn es einmal bei ihrer Behandlung

oder bei einer Kostenübernahme hakt. Dabei versteht die Anlaufstelle sich ausdrücklich nicht als Konkurrenz zum Arzt, sondern als ergänzender Service. Wolfgang Zöller, der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, verspricht sich von der UPD darüber hinaus wertvolle Hinweise, wo es im Gesundheitssystem gerade klemmt. Sie soll Probleme erkennen, registrieren und öffentlich machen.

### „Weisse Liste“: wenn Patienten andere Patienten informieren

Kompetent, unabhängig, verständlich: Wer krank ist, will sich in guten Händen wissen. Die „Weisse Liste“, ein gemeinsames Internetportal der Bertelsmann-Stiftung und der größten Patienten- und Verbraucherschutzorganisationen, liefert Patienten und ihren Angehörigen im Falle eines Falles wertvolle Informationen: Welche Qualifikationen haben die Ärzte eines Krankenhauses? Welche medizinischen Geräte? Welche Erfahrung mit speziellen Behandlungen? Nachdem das Portal sich in den vergangenen drei Jahren vor allem auf die rund 2.000 Kliniken in Deutschland konzentriert hat, geht die „Weisse Liste“ Hand in Hand mit der AOK nun einen Schritt weiter: In einem Pilotprojekt, das in Thüringen, Hamburg und Berlin gestartet wurde, haben die Versicherten der Ortskrankenkassen ihre Erfahrungen mit ihren Ärzten eingebracht und damit das Fundament für ein neues Arztportal gelegt, das sich jetzt in der Aufbauphase befindet und unter [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de) beziehungsweise [www.aok-arztnavi.de](http://www.aok-arztnavi.de) erreichbar ist.

Das neue Angebot soll analog zur Kliniksuche eine verlässliche und aussagefähige Orientierungshilfe sein, die Patienten und Versicherte bei der Wahl des richtigen Arztes unterstützt. Für den **Arzt-Navigator** beantworten Patienten,



Unabhängige  
Patientenberatung  
Deutschland | UPD



die schon in Behandlung waren, einen Katalog von 30 Fragen über die jeweilige Praxis, ihr Personal, die Kommunikation mit dem Arzt, die Behandlung und ihren Gesamteindruck. Patienten informieren also Patienten. Gleichzeitig trägt das neue Angebot auch dem Bedürfnis der Ärzte nach einer fairen und belastbaren Befragungsmethodik Rechnung. So ist durch ein spezielles Login der Versicherten gewährleistet, dass ein Patient nicht mehrere Beurteilungen für einen Arzt abgeben kann. Außerdem wird die Beurteilung eines Arztes erst veröffentlicht, wenn er eine bestimmte Mindestanzahl an Bewertungen erhalten hat. Schmähekritik, Diffamierungen oder unsachgemäße Äußerungen sind dabei ausgeschlossen. Die Ärzte wiederum können ihre Beurteilungen für alle Patienten sichtbar kommentieren. In einem weiteren Schritt will das Portal auch Informationen über Zahnärzte und Psychotherapeuten sammeln.

### **Gemeinsamer Bundesausschuss: Auf die Qualität kommt es an**

Der Gemeinsame Bundesausschuss ist kein besonders bekanntes Gremium, aber ein ausgesprochen wichtiges: in ihm entscheiden Krankenkassen, Ärzte und die Vertreter der Krankenhäuser, welche Behandlungen, welche

Medikamente, Heil- und Hilfsmittel die Kassen den 70 Millionen gesetzlich Versicherten in Deutschland erstatten und welche nicht. Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist im Bundesausschuss eine von vier maßgeblichen Institutionen, die Patienteninteressen vertreten – allerdings ohne Stimmrecht.

Schwerpunkt unserer Arbeit ist die Qualität im Gesundheitswesen. Wir setzen uns unter anderem dafür ein, dass psychisch Kranke besser versorgt werden, allen voran Kinder und Jugendliche, dass sich in Krankenhäusern und Pflegeheimen keine Billigversorgung zu Lasten der Patienten etabliert und neue Informationsangebote über behindertengerechte Einrichtungen und die Hygiene in den Häusern entstehen. Um die Rechte von Versicherten und Patienten noch besser vertreten zu können, fordern wir den Ausbau der Mitberatungsmöglichkeiten für die Patientenvertreter im Bundesausschuss. Die Verhandlungen der Kassen mit Ärzten, Zahnärzten, Krankenhäusern, Herstellern oder Reha-Einrichtungen sind zwar in diesem Gremium nicht mehr geheim, es gibt aber andere Gremien der Selbstverwaltung, die noch völlig ohne Patientenbeteiligung tagen: zum Beispiel der Bewertungsausschuss, wo es um Honorare geht. Im neuen Versorgungsstrukturgesetz sind die Chancen vertan worden, die Patientenorientierung im Bereich der Bedarfsplanung verbindlich einzuführen.

## Pflege: Reform springt zu kurz

2,4 Millionen Menschen in Deutschland sind heute auf professionelle Pflege angewiesen – im Jahr 2050 werden es bereits doppelt so viele sein. Gleichzeitig allerdings werden schon in einigen Jahren Tausende von Pflegekräften fehlen. Aus diesem Dilemma hat die Politik bisher noch keinen Weg gefunden. Die von CDU und FDP gemäß Kabinettsbeschluss vom 28. März 2012 auf den Weg gebrachte Reform ist nicht viel mehr als der berühmte Tropfen auf den heißen Stein.

### Pflegereform: große Lücken im System

1,1 Milliarden Euro will die Bundesregierung in Zukunft jedes Jahr in die Pflege und die Betreuung von Demenzkranken stecken. Im Gesetzentwurf für die Pflegereform, die die Regierungsparteien bereits im Koalitionsvertrag 2009 verabredet hatten, sind diese Hilfen der womöglich signifikanteste Fortschritt. Insgesamt bleiben die Pläne der Regierung weit hinter dem zurück, was eigentlich nötig wäre. Trotz einiger Fortschritte bei der Ausweitung der Leistungen, der Stärkung der Rehabilitation oder der Förderung ambulant betreuter Wohngemeinschaften fehlen der gesetzlichen

Pflegeversicherung nach wie vor eine nachhaltige Finanzierung und ein neuer Pflegebegriff. Aus Sicht des vzbv ist die Pflegereform in ihrer geplanten Form halbherzig und unzureichend.

**Die Gerechtigkeitslücke:** Bei der Umsetzung eines neuen Pflegebegriffs hat die Bundesregierung trotz vollmundiger Bekundungen im Koalitionsvertrag versagt. Menschen mit Demenz zum Beispiel werden noch immer nicht systematisch als Pflegebedürftige berücksichtigt, sondern erhalten Leistungen nur über Sonderregelungen. Dabei liegen schon seit Frühjahr 2009 konkrete Erfassungs- und Regelungsvorschläge sowie Umsetzungsemp-



fehlungen des Beirats zur Überprüfung des Begriffs der Pflegebedürftigkeit vor. Erst Anfang März 2012 hat der Bundesgesundheitsminister auf erheblichen öffentlichen Druck hin den Umsetzungsprozess wieder fortgeführt und den Beirat unter Beteiligung des vzbv erneut zur Klärung weiterer Fragen einberufen. Damit kann jedoch in dieser Legislaturperiode nicht mehr mit einem abschließenden Ergebnis gerechnet werden. Hier zeigt sich eine fortwährende Gerechtigkeitslücke, die in den 15 Jahren seit dem Aufbau der Pflegeversicherung schon mehrfach als „Geburtsfehler“ diagnostiziert wurde. Pflegebedürftigkeit wird heute vor allem über körperliche Handicaps definiert. Soziale, psychosoziale und kommunikative Aspekte spielen kaum eine Rolle. So bleiben Demenzkranke auch jetzt noch Pflegebedürftige zweiter Klasse. Relevante Fortschritte gibt es jetzt allenfalls bei Leistungen der Betreuung wie Spaziergänge oder der Begleitung in der Freizeit, die in den Kanon der Regelleistungen aufgenommen werden.

**Die Finanzlücke:** Die gesetzliche Pflegeversicherung hat in einer rasant alternden Gesellschaft ein strukturelles Einnahmeproblem, das die Erhöhung der Beiträge um 0,1 Prozentpunkte nicht lösen wird. Während Experten den zusätzlichen Kapitalbedarf in der Pflege mit sechs bis sieben Milliarden Euro pro Jahr beziffern, bringt die Erhöhung der Beiträge jetzt nur etwas mehr als eine Milliarde ein. Nach verschiedenen Schätzungen werden die Rücklagen aus den Anfangsjahren so bereits im Jahr 2014 aufgezehrt sein. Private Zusatzpolicen, wie sie jetzt im Gespräch sind, können sich heute in der Regel nur Gut- und Besserverdiener leisten. Ein Weg aus diesem Dilemma könnte eine Bürgerversicherung sein, wie sie auch in der gesetzlichen Krankenversicherung diskutiert wird. Sie stünde finanziell auf einem deutlich solideren Fundament, weil auch Beamte, Freiberufler und Selbstständige in sie einzahlen würden und auch andere Einkommensarten als Lohn oder Gehalt herangezogen

werden könnten. Dass die Koalition den Aufbau einer privaten Zusatzvorsorge begünstigen will, begrüßen wir grundsätzlich. Allerdings sehen wir auch die Gefahr, dass Menschen mit hohem Pflegerisiko von privaten Versicherungen abgelehnt oder nur zu extrem hohen Tarifen versichert werden. Außerdem darf es mit einem steuerlichen Vorteil alleine nicht getan sein, da Beschäftigte mit kleinen Einkommen sonst überhaupt nicht in den Genuss der Förderung kommen. Je weniger Menschen sich jedoch eine private Zusatzversicherung leisten können, umso größer werden später die Lücken in der Versorgung sein.

### Pflegeberufe attraktiver machen

Um den drohenden Pflegenotstand zu vermeiden, muss auch der Pflegeberuf insgesamt attraktiver und die Arbeit der Pflegenden gesellschaftlich besser anerkannt und unterstützt werden. Mehr als 80 Prozent der Deutschen sind heute der Meinung, dass sich Pflege und Beruf nicht gut miteinander vereinbaren lassen. Die gesetzlichen Regelungen dazu könnten auch kaum unterschiedlicher sein: Nach dem Pflegezeitgesetz haben Arbeitnehmer, die einen Angehörigen pflegen, einen Rechtsanspruch auf eine befristete Freistellung, wenn diese nicht länger als sechs Monate dauert und in dieser Zeit auch kein Gehalt fließt. Bei der zweiten Regelung, der sogenannten Familienpflegezeit, können Beschäftigte ihre Arbeitszeit mit verkraftbaren Abschlägen bei den Bezügen bis zu zwei Jahre lang reduzieren – dazu aber muss die jeweilige Firma auch mitspielen. Der vzbv fordert deshalb, beide Regelungen zu einem Gesetz zusammenzufassen, das sowohl einen Rechtsanspruch auf eine Freistellung begründet als auch eine angemessene Honorierung in dieser Zeit. In den Heimen und bei den ambulanten Diensten darf außerdem die Lücke von gegenwärtig 30.000 fehlenden Pflegekräften nicht auf die befürchteten 300.000 anwachsen. Wir wün-

schen uns deshalb deutlich mehr Ausbildungsplätze als bisher. Parallel dazu wird auch das verstärkte Anwerben ausländischer Fachkräfte und Haushaltshilfen erforderlich sein.

**Das Bündnis für gute Pflege:  
Gemeinsam sind wir stärker**

Um die Öffentlichkeit stärker für die Probleme bei der Pflege zu sensibilisieren, hat sich der vzbv mit Gewerkschaften und Sozialverbänden am „Bündnis für gute Pflege“ beteiligt. Bis zur Bundestagswahl im kommenden Jahr wird es mit Pressekonferenzen, Podiumsdiskussionen und einer Vielzahl anderer Aktionen Perspektiven für eine bessere Pflege in Deutschland aufzeigen. Dazu gehören eine umfassende und unabhängige Beratung genauso wie eine Stärkung der häuslichen Pflege und eine solide Finanzierung des Systems ([www.buendnis-fuer-gute-pflege.de/](http://www.buendnis-fuer-gute-pflege.de/)).



**Hilfe für Angehörige: die neue Hotline Pflegeverträge**

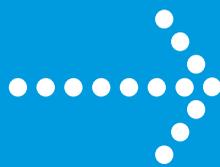
Wenn die eigenen Eltern oder Großeltern plötzlich ein Pflegefall werden, sind viele Familien mit der Situation zunächst überfordert. Eine neue Telefon-Hotline der Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Schleswig-Holstein klärt sie seit September über ihre Rechte beim Abschluss eines Pflegevertrages mit einem Pflegeheim oder einer ähnlichen Wohnform auf. Unter der Nummer 01803 663377 ist die Hotline jeden Montag bis Mittwoch von 11 bis 14 Uhr besetzt und natürlich auch für Anrufer aus anderen Bundesländern gedacht. Das neue Angebot ist Teil eines Projektes zur Stärkung der Verbraucherrechte in der Pflege, das vom Bundesfamilienministerium finanziert wird. Bis März 2013 nehmen dabei 14 Verbraucherzentralen und der vzbv das Kleingedruckte in den Verträgen von Senioren- und Behinderteneinrichtungen unter die Lupe und bieten auch unmittelbaren rechtlichen Rat an.

### Projekt Altenberichte: eine Generation im Fokus

Die Wirtschaft hat die Generation 60 plus längst als interessante Zielgruppe entdeckt. Wie ältere Menschen heute leben, wie sie konsumieren, welche Probleme sie im Alltag häufig haben, ist dagegen nur unzureichend erforscht. Der vzbv wird deshalb die sogenannten Altenberichte der Bundesregierungen aus den Jahren 2005 und 2010 analysieren und mit eigenen Recherchen und Umfragen ergänzen. Die demografische Entwicklung und die gestiegene Kaufkraft der heutigen Rentnergeneration rücken sie fast zwangsläufig stärker in den Fokus von Produzenten, Dienstleistern und Werbeschaffenden. Einerseits gibt es eine wachsende Zahl von älteren Menschen, die auf die Unterstützung anderer angewiesen sind – andererseits sind auch viele ältere Menschen bis ins hohe Alter aktiv. Sie reisen, sie engagieren sich ehrenamtlich oder begeistern sich wie ihre Kinder und Enkelkinder für das Internet. Das neue Projekt des vzbv, das vom Bundesfamilienministerium gefördert wird, soll unter anderem die folgenden Fragen klären:

- Welche Defizite und Hindernisse erschweren älteren Verbrauchern heute ihren Alltag?
- Wie gehen sie mit neuen Kommunikationsmitteln wie Mobiltelefon und Internet um?
- Welche Chancen eröffnet ihnen die moderne Konsumwelt, welche Risiken lauern in ihr?





## Ernährung

Ein Trend dominiert die Ernährung am Beginn des 21. Jahrhunderts: Gesund soll sie sein. Die Industrie nutzt dies, indem sie immer mehr Lebensmitteln einen vermeintlichen gesundheitlichen Zweitnutzen verpasst – und dabei nicht einmal vor Kindern halt macht. Immer mehr Verbraucher wollen wissen, woher ihre Nahrung kommt und wie sie produziert wurde, ob der Tierschutz eingehalten oder ob im Restaurant Hygiene wirklich kein Fremdwort ist.

## Reform der Lebensmittelüberwachung überfällig

Erst der Dioxin-Skandal, dann EHEC. Ist überhaupt zu verhindern, dass bedenkliche oder gar gefährliche Lebensmittel auf Mittagstische und in Supermärkte geraten? Natürlich. Wenn die Lebensmittelüberwachung besser funktioniert.

### Lebensmittelüberwachung: Der Föderalismus hat ausgedient

Eine Voraussetzung für eine bessere Lebensmittelüberwachung ist, wenn Schluss gemacht wird mit der Kleinstaaterei bei den Lebensmittel-Kontrollsystemen. Föderale Strukturen sind den Warenströmen nationaler oder gar globaler Märkte einfach nicht gewachsen. Wir fordern daher eine **bundeseinheitliche, effiziente und schlagkräftige** Neuordnung der Lebensmittelüberwachung. „Es reicht nicht aus, kleine Stellschrauben zu justieren, die Lebensmittelüberwachung braucht ein neues Getriebe“, warnt vzbv-Chef Gerd Billen. Zwar hat der Bund seine Konsequenzen aus dem Dioxin-Skandal gezogen und einen Zehn-Punkte-Plan zur Verbesserung der Kontrolle teilweise umgesetzt. Doch er kann im Notfall nur aktiv werden, Verbote aussprechen und Maßnahmen in die Wege leiten, wenn die Länder zustimmen. Diese jedoch blockieren. Daher fordern wir den Bund auf, das Heft in die Hand zu nehmen.

Nach dem EHEC-Skandal hatte auch der Bundesrechnungshof Krisenmanagement und Strukturen der deutschen Lebensmittelüberwachung unter die Lupe genommen – und in seinem Bericht unsere seit langem vorgetragenen Bedenken und Warnungen bestätigt. Das Urteil der Prüfer war vernichtend, vor allem für die Arbeit der Länder: 400 verschiedene Kontrollbehörden üben danach die Überwachung „in sicherheitstrelevanten Bereichen uneinheitlich aus.“ Die Schwächen seien also systemimmanent: Notfallpläne, so der

Bericht, stehen „weitgehend beziehungslos nebeneinander“, sähen keine verbindlichen Strukturen einer Zusammenarbeit mit Bund und den anderen Ländern vor. Der Bund richte zwar Krisenstäbe ein – aber diese hätten keine Befugnisse.

### Illegale Powermittel via Internet: Die Lebensmittelüberwachung ist überfordert

Das Grundrecht auf Leben und Unversehrtheit der Verbraucher verpflichtet die Bundesregierung, aktiv zu werden, fordert Gerd Billen. Dass das föderale System nicht imstande ist, einen effektiven Schutz der Verbraucher zu gewährleisten, zeigt sich ganz besonders auch im Internet. Die Lebensmittelüberwachung der Länder ist hoffnungslos überfordert, wenn sie global agierende Firmen überwachen soll, die ihre Produkte via Internet vertreiben. Ein Marktcheck der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hat hier Abenteuerliches zu Tage gefördert: Jedes dritte Power-, Gesundheits- und Schlankheitsmittel, das im Netz angeboten wird, enthält illegale und hochgradig gesundheitsschädliche Substanzen, fand die Verbraucherzentrale beim Test von 70 Produkten heraus. Gleichzeitig kauft nach Daten des Marktforschungsinstituts IPSOS fast jeder zweite Deutsche mehrmals pro Monat Nahrungsmittel mit angeblichem Zweitnutzen, zunehmend auch via Internet.

Eine Reform der Lebensmittelüberwachung ist überfällig. **Daher fordern wir:**  
→ einen raschen und **konkreten Fahrplan** zur

Umsetzung der Vorschläge des Bundesrechnungshofes, der mehr Kompetenzen des Bundes vorsieht;

- die **tabufreie Neuverteilung** der Kompetenzen zwischen Bund und Ländern, die sich nicht an Partikularinteressen, sondern einzig an den sachlichen Notwendigkeiten zum Schutz der Verbraucher orientiert;
- ein **einheitliches Qualitätsmanagement** und einheitliche Sicherheits-Standards bundesweit – regelmäßig in Leistungsvergleichen auf Effektivität überprüft;
- die Einrichtung von **Schwerpunkt-Staatsanwaltschaften** in den Ländern;
- 1.500 **zusätzliche Kontrolleure** zur Verbesserung der Prävention;
- Gleichbehandlung von stationärem und **virtuellem Handel**: Auch Onlinehändler müssen verantwortlich sein für die Sicherheit ihrer Produkte.

Smiley-Motiv. Je nach Hygienezustand im Betrieb handelt es sich um ein lachendes oder um ein trauriges Gesicht. Dass das System zu einer erheblichen Verbesserung der Qualität führt, zeigt unser Nachbarland Dänemark: Seit zehn Jahren gibt es dort den Hygiene-Smiley, wie der vzbv ihn schon lange fordert. Das hat sich gelohnt: 2002 hatten erst 70 Prozent der Gaststätten den „fröhlichsten“ Smiley, 2009 waren es bereits 86 Prozent. Wir fordern die Länder deshalb auf, sich endlich auf ein unmissverständliches, gemeinsames Votum für ein bundessweites Hygienesiegel zu einigen.

Hier in Deutschland hatten die Verbraucherschutzminister sich auf einen Farbstrahl verständigt, der von grün über gelb nach rot verläuft und das aktuelle Ergebnis der Hygienekontrolle mit einem Pfeil markiert. Doch die Wirtschaftsminister waren nicht einverstanden. Nun wird nach einem Kompromiss gesucht.

### Die Restaurant-Ampel steht auf rot

Ob Gaststätte, Fleischerei oder Imbiss: Lebensmittelkontrolleure haben 2010 in jedem vierten Betrieb hygienische Mängel entdeckt. Insgesamt 139.000 Rügen mussten die Prüfer bundesweit aussprechen. Doch der Kunde erfährt davon meist nichts. Kein Wunder also, dass mehr als zwei Drittel der Verbraucher für eine Restaurant-Ampel plädieren. Doch weil sich Interessen von Bund und Ländern, Verbraucher- und Wirtschaftsministern kreuzen, liegt das Projekt seit vielen Monaten auf Eis.

**Wir sagen:** Verantwortungsbewusste Verbraucher brauchen den Zugang zu kaufentscheidenden Informationen. Ein Label, gut sichtbar angebracht neben dem Eingang eines Restaurants, wäre ein effektiver Katalysator für einen Qualitätswettbewerb. Gerd Billen: „Damit würden nicht länger die schwarzen Schafe von der Intransparenz, sondern die guten Betriebe von einer Transparenz profitieren.“ Geplant war eigentlich ein sogenanntes



### Kampf gegen resistenteste Keime: Einsatz von Antibiotika reduzieren

Multiresistente Keime sind auf dem Vormarsch. Schätzungen zufolge werden in der Intensivtierhaltung allein in Deutschland jedes Jahr etwa 1.000 Tonnen Antibiotika in die Futtertröge gekippt, weil die Tiere sonst nicht „durchhalten“ würden. Im Ergebnis finden sich auf Fleischprodukten in den Supermärkten immer öfter Keime, gegen die Antibiotika machtlos sind. Die Tierhaltung muss den Tieren angepasst werden, der Basisarzneimitelesatz mit dem Ziel, die Tiere der Haltung anzupassen, muss der Vergangenheit angehören.

Hersteller und Handel sollen Alternativen vortreiben und Verbrauchern tier-, menschen- und umweltfreundliche Produkte anbieten.

Dass Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner im Entwurf zur Änderung des Arzneimittelgesetzes hier nun gegensteuern will, begrüßen wir nachdrücklich. Geplant ist etwa, viel stärker zwischen Antibiotika in der Humanmedizin einerseits und in der Veterinärmedizin andererseits zu trennen. Antibiotika, die Menschen verschrieben werden, dürfen nur noch unter besonderen Voraussetzung Tieren verabreicht

werden. Auch der Informationsaustausch zwischen den Behörden wird verbessert. Unserer Einschätzung nach geht der Gesetzesentwurf nicht weit genug, um die Ausbreitung der Killerkeime tatsächlich effektiv einzudämmen. Zwei weitere Schritte halten wir für zwingend geboten: Erstens benötigen wir konkrete, rechtlich überprüfbare Grenzwerte für multiresistente Keime auf Lebensmitteln, damit belastete Produkte rasch aus dem Verkehr gezogen werden können. Hier wäre eine entsprechende Verordnung notwendig, fordert der vzbv. Zweitens muss die allzu leichtfertige Gabe von Antibiotika in der Intensivtierhaltung rasch gedeckelt werden. Ohne klare Zielvorgaben ist dies jedoch nicht möglich.

### Bärchenwurst und Piratensuppe: Kinder-Köder im Supermarkt

Kinder brauchen keine Extrawurst. Sie können nach dem ersten Lebensjahr an der ganz normalen Ernährung ihrer Familie teilnehmen. Doch die Lebensmittelindustrie denkt sich dauernd neue Kinderlebensmittel aus. Besonders bedenklich: Es kommen immer mehr spezielle Produkte für die Ein- bis Dreijährigen auf den Markt. Für uns war das Grund genug, das

*Thema des Verbraucherpolitischen Forums 2012 auf der Internationalen Grünen Woche war „Konsumfalle Kinderlebensmittel“, auf dem sich Experten über Produkte, die speziell für Kinder angeboten werden, austauschten. Die Veranstaltung wurde auf der Website des vzbv direkt übertragen.*



**Livestream**  
**Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**  
**vom Donnerstag, den 26.01.12 ab 14.00 Uhr**



live Chat

Thema in den Mittelpunkt unseres Verbraucherpolitischen Forums auf der Internationalen Grünen Woche 2012 zu stellen.

„Eltern und Kinder werden von Anfang an entmündigt und auf Fertigprodukte geeicht“, kritisiert vzbv-Chef Gerd Billen. Spezielle Kinderlebensmittel, das bestätigen Ernährungswissenschaftler unisono, sind völlig überflüssig. Kinder benötigen keine besondere Kost, die zudem meist teurer ist, denn alle gängigen Lebensmittel müssen natürlich auch schon für Kleinkinder unschädlich sein. Vielmehr sind gerade jene Lebensmittel wie Riegel, Cornflakes oder Getränke, die Familien mit schrill-bunter Aufmachung und Aufklebern, Spielzeug oder Gutscheinen ködern sollen, meist wenig empfehlenswert. Die treffendere Werbeaussage wäre hier: „Mit der Extraportion Zucker und Fett“. Dass viele Verbraucher in punkto Kinderlebensmittel irreführt werden, belegt auch eine repräsentative Umfrage, die der vzbv in Auftrag gegeben hat: Danach gehen 40 Prozent der Verbraucher irrtümlich davon aus, dass Kinderprodukte an Kinderbedürfnisse angepasst seien, also weniger Zucker, Fett und Salz enthielten.

Eine Nährwertampel hätte auf den ersten Blick deutlich gemacht, dass dies keineswegs der Fall ist. Leider belegt die Ködertaktik der Industrie auch, dass freiwillige Selbstverpflichtungen wenig Sinn machen. Denn eigentlich hatte uns allen die Lebensmittelwirtschaft 2009 versprochen, Kinder durch Werbeaktivitäten nicht in unangemessener Weise anzulocken. Es passiert das Gegenteil: Jeder fünfte Werbeeuro geht in die Werbung von Süßigkeiten – ein Anteil, der deutlich über dem Umsatzanteil liegt. Nun ist die Politik am Zug: Mit der Werbung, die sich an Kinder richtet, muss Schluss sein. Wir brauchen einen klaren rechtlichen Rahmen, ein Monitoring und wirkungsvolle Sanktionen bei Fehlverhalten.

#### Nährwert-Kennzeichnung: nur mit Lupe und Taschenrechner

Viele konstruktive Argumente halfen nichts: Die auf einen Blick verständliche Nährwertampel auf Lebensmittelverpackungen, wie der vzbv sie bevorzugt hätte, ist nicht Realität geworden. Im Juli hat sich das EU-Parlament stattdessen für eine andere Form der Nährwertkennzeichnung entschieden: Verpackte Lebensmittel und Getränke müssen in Zukunft Angaben zu Brennwert, Zucker-, Eiweiß-, Fett- und Salzgehalt auf der Rückseite tragen. Verpflichtend ist die Regel erst ab 2016. Zwar wird es ab dann auch eine festgelegte Mindestschriftgröße für diese und andere wichtige Angaben auf der Verpackung geben, doch bleibt diese mit 1,2 Millimetern zu klein. „Hinweise, für die man Lupe und Taschenrechner braucht, bleiben wirkungslos“, prognostiziert vzbv-Vorstand Gerd Billen. Nicht durchringen konnte sich der europäische Gesetzgeber auch zur Angabe der Trans-Fettsäuren, die in fetthaltigen und hochverarbeiteten Lebensmitteln zu finden sind und im Verdacht stehen, Herz-Kreislauf-Erkrankungen zu begünstigen. Im Gegenzug ist unsere langjährige Forderung umgesetzt worden, den Verbraucher nicht über verwendete Lebensmittelimitate im Unklaren zu lassen: Enthält ein Lebensmittel Klebefleisch, Klebefisch oder Analogkäse, so muss dies auf der Verpackung vermerkt sein („Aus Fleischstücken zusammengefügt“, „Mit Pflanzenfett hergestellt“). Bei der Herkunftskennzeichnung geht das Versteckspiel dagegen teilweise weiter. Zwar muss ab 2014 die Herkunft von frischem Fleisch und Geflügel angegeben werden. Für andere Produkte aus nur einer Zutat, etwa Milch und Milcherzeugnisse, gilt dies leider nicht. Die Wünsche der Verbraucher erfüllt dies nicht.



## Urteile kurz gefasst

### Nutella, die Vitaminbombe?

Wen es vor dem 20. Oktober 2011 nach ein paar Löffeln aus dem Nutellaglas gelüftet, dürfte eigentlich kein schlechtes Gewissen gehabt haben. Denn die Nougatcreme präsentierte sich von ihrer Schokoladenseite: ein hoher Anteil an Mineralstoffen und Vitaminen, bei bescheidenem Fett- und Zuckeranteil. Das musste der vzbv geraderücken: Nach einer Klage bescheinigte das Oberlandesgericht (OLG) Frankfurt: Bei den so erfreulichen Angaben hatte Nutella-Hersteller Ferrero mächtig getrickst. Die Werbebotschaften waren zwar für sich genommen wahr, aber dennoch irreführend, stellten die Richter fest. Denn während sich die Angaben zu Vitaminen und Mineralstoffen (in Prozent der empfohlenen Tageszufuhr) auf 100 Gramm Nutella bezogen, waren es bei Fett und Zucker gerade mal 15 Gramm. Der Käufer sei jedoch in einer typischen Kaufsituation nicht imstande, dies zu unterscheiden. (OLG Frankfurt/Main, 20.10.2011, AZ 6 U 40/11, nicht rechtskräftig)

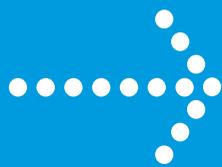


### Wir sagen Nein zu gesundheitsbezogenen Werbeaussagen auf Lebensmitteln

Functional Food ist in. Immer öfter kommen Produkte mit Heilsversprechen aller Art auf den Markt. Beliebt sind vor allem Lebensmittel mit Mikro-Nährstoff-Anreicherungen, die angeblich die Verdauung fördern, das Herz schützen, das Haarwachstum beschleunigen, den Cholesterinspiegel senken oder die Abwehrkräfte stärken. Zwar verlangt eine EU-Verordnung (Health Claims), dass solche Werbeversprechen in punkto Wirkung wissenschaftlich belegt sein müssen. Ob Verbraucher die Produkte aber überhaupt brauchen und sie daher einen Beitrag zur Gesundheit leisten, ist umstritten.

Auch trägt diese Verordnung nicht dazu bei, dass ein übermäßiger und damit ungesunder Konsum von Lebensmitteln mit angereicherten Vitaminen und Mineralstoffen vermieden wird.

**Wir meinen:** Die Health Claims-Verordnung in der derzeitigen Form fördert den Trend zu Lebensmitteln mit Zweitnutzen und Zusatzstoffen, statt ihn zu begrenzen. Diese Entwicklung halten wir für bedenklich, denn Health Claims werden gerne und oft bei ernährungsphysiologisch weniger geeigneten Produkten eingesetzt. Auch fehlen bisher Obergrenzen für die Anreicherung mit Zusatz-Nährstoffen. Daher lehnen wir diese Regelung ab.



## Digitale Welt

Daten – das Gold des 3. Jahrtausends. Auf der Jagd nach den Daten ihrer Nutzer schrecken viele Anbieter digitaler Plattformen und Dienstleistungen vor wenig zurück. Schließlich ist es die Macht über Daten und damit Geld, die beispielsweise Facebook oder Google zu Milliarden-Dollar-Konzernen macht. Doch muss nicht eher der User selbst Herr über seine Daten bleiben können? Ob Soziale Netzwerke, Kinderspieleseiten, Game-Hersteller oder Funk-Wanzen in der Kleidung: Für Verbraucher und Verbraucherorganisationen werden Datenschutz und -sicherheit immer wichtiger.

## Datenschutz: wichtig im digitalen Leben

Das heutige Datenschutzrecht stammt weitgehend aus einer Zeit, in der das Internet noch in den Kinderschuhen steckte. Dieses Recht hinkt daher der Realität um Längen hinterher. Doch die EU-Kommission knöpft sich den Datenschutz nun auf breiter Front vor. Ein neues Gesetzeswerk liegt auf dem Tisch. Wird es Realität, wird man sich künftig auch in der virtuellen Welt deutlich sicherer bewegen können. Das ist dringend geboten: Ob Facebook, Google oder andere Dienste und Anbieter: Im Netz sind Daten- und Verbraucherschutz derzeit oftmals Fremdworte.

In Artikel 8 der EU-Grundrechtecharta ist der Schutz personenbezogener Daten ausdrücklich verankert. Die EU will nun dafür sorgen, dass diesem Grundrecht in der Praxis des Internets tatsächlich auch der notwendige Raum gegeben wird. In der Novelle der neuen EU-Datenschutz-Grundverordnung, die die EU-Kommission Ende Januar vorgelegt hat, sind wesentliche Forderungen der Datenschützer und Verbraucherorganisationen berücksichtigt. Dies begrüßen wir sehr. Nun wird es darauf ankommen, die Vorschläge gegen Partikularinteressen der Wirtschaft zu verteidigen und eine Verwässerung zu verhindern. Die Bundesregierung muss hier mit einer Stimme sprechen und engagiert für die Wahrung der Persönlichkeitsrechte eintreten.

Der vzbv hat die Vorschläge der EU-Kommission etwas detaillierter unter die Lupe genommen.

### **Für begrüßenswert halten wir vor allem diese Punkte:**

- Die Verordnung soll auch für Unternehmen außerhalb der EU gelten, sofern diese sich mit Diensten und Produkten an Verbraucher innerhalb der EU wenden oder die Datenverarbeitung der Beobachtung des Verhaltens der Verbraucher dient.
- Datenschutzfreundliche Voreinstellungen, sogenanntes Privacy by default, sollen Pflicht werden. Wir fordern schon lange,

dass Dienste und Plattformen bei der ersten Verwendung nur absolut notwendige Daten beim Verbraucher abfragen dürfen.

- Einwilligungen bedürfen zukünftig einer expliziten Willenserklärung, um gültig zu sein. Allerdings sollte die Gültigkeit von Einwilligungen zeitlich begrenzt werden.
- Verbraucher müssen ihre Daten barrierefrei von einer Plattform zur anderen überführen können beziehungsweise eine elektronische Kopie ihrer gespeicherten Daten erhalten. Dies stärkt die Kontrolle der Verbraucher über ihre Daten und verringert marktbeherrschende Stellungen von Unternehmen.
- Informationen über die Behandlung personenbezogener Daten müssen leicht abrufbar und verständlich sein. Dies gilt vor allem dann, wenn sich das betreffende Internetangebot an Kinder richtet.
- Verstöße gegen den Datenschutz sollen mit deutlich erhöhten finanziellen Sanktionen von bis zu einer Million Euro beziehungsweise zwei Prozent des weltweiten Umsatzes eines Unternehmens geahndet werden.
- Daten müssen gelöscht werden (können), wenn der Zweck der Speicherung entfällt oder der Verbraucher dies wünscht und seine Einwilligung zur Speicherung zurückzieht. Hat ein Unternehmen die Daten veröffentlicht oder die Veröffentlichung

beauftragt, wird ihm die Pflicht auferlegt, alle zumutbaren Schritte zu unternehmen, auch Dritte über den Löschwunsch zu informieren (sogenanntes Recht auf Vergessen).

### Kritisch bewerten wir folgende Punkte:

- Bietet ein Unternehmen seine Dienste in mehreren EU-Staaten an, soll künftig die Datenschutzaufsicht desjenigen Landes zuständig sein, in dem das Unternehmen seine Hauptniederlassung hat (genannt „One-Stop-Shop“). Dies könnte dazu führen, dass sich unseriöse Firmen gezielt in Ländern niederlassen, in denen der Datenschutz ineffektiver ist.
- Kinder, die jünger sind als 13 Jahre, sollen nicht selbst in die Datenverarbeitung durch „Dienste der Informationsgesellschaft“ einwilligen können. Es fehlt noch an klaren Regeln, ob und unter welchen Voraussetzungen und besonders in welchem Umfang Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren eigenständig einwilligen können. Grundsätzlich sollte die Erhebung von Daten von Minderjährigen besonderen Restriktionen unterliegen, die auch nicht durch Einwilligungen aufgehoben werden können (zum Beispiel beim Profiling).
- Die Weitergabe und Nutzung von personenbezogenen Daten zu Zwecken des Direktmarketings soll möglich sein, solange der Verbraucher nicht widerspricht. Ein Opt-In ist nicht (mehr, wie in einem vorherigen Entwurf) vorgesehen. Der aktuelle Vorschlag bleibt sogar weit hinter den in Deutschland geltenden Regelungen zurück.
- Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zum Zwecke des Profilings/Scorings soll sich „nicht ausschließlich“ auf sensitive Daten stützen dürfen. Sensitive Daten sollten aber grundsätzlich nicht zum Zwecke des Profilings/Scorings verwendet werden dürfen. Außerdem sollte Profiling/Scoring grundsätzlich nur mit Einwilligung des Betroffenen möglich sein und Minderjährige gänzlich ausgeschlossen werden.

### Für unklar halten wir folgende Regelungen:

- Datenschutzverbände sollen ein Klagerecht bei Datenschutzverstößen erhalten. Offen bleibt, ob dies auch für Verbraucherorganisationen gilt.
- Unternehmen können personenbezogene Daten künftig länderübergreifend einfacher verarbeiten, etwa mit Hilfe von standardisierten Vertragsklauseln. Unklar ist, ob damit die Verbraucher ausreichend geschützt sind.
- Unklar bleiben zudem die Ausstattung und die Unabhängigkeit der Datenschutzaufsichtsbehörden.

### Falsche Auskunft von der Auskunftstei

Wir haben nachgefragt, und 1.531 Betroffene haben geantwortet. Unsere nicht repräsentative Onlinebefragung von April 2010 bis Juli 2011 förderte Abenteuerliches zutage: Informationen, die Verbraucher auf Anfrage von Auskunftsteien erhalten, sind häufig unzureichend, unverständlich und veraltet. Der Hintergrund: Seit 2010 haben Verbraucher das Recht, einmal pro Jahr von Auskunftsteien zu erfahren, welche Daten über sie gespeichert sind – und zwar kostenlos. Ein Viertel der Umfrage-Teilnehmer gab an, überhaupt keine Information erhalten zu haben. 60 Prozent fühlten sich angesichts unverständlicher Antworten nicht informiert. Mehr als die Hälfte der 1.531 Betroffenen fand in den übermittelten Daten falsche oder veraltete Informationen vor. 15 Prozent mussten für die Auskünfte zahlen – was im Regelfall nicht erlaubt ist. Zahlreiche Befragte bemängelten außerdem, dass ihnen die Berechnung der Bonität (das „Scoring“) nicht klar wurde.

Wir fordern daher die Bundesregierung auf, dafür zu sorgen, dass die gesetzlichen Vorgaben in der Praxis auch eingehalten werden. So fehlen zum Beispiel verbindliche Standards für die Auskünfte. Unerlässlich sind für die

Verbraucher vor allem Erläuterungen zum Zustandekommen ihres Scorewerts.

### Stiftung Datenschutz lässt auf sich warten

2009 bereits wurde ihre Gründung beschlossen, bis März 2012 war sie immer noch nicht umgesetzt: Die Stiftung Datenschutz lässt auf sich warten. Gemeinsam mit der Initiative Berliner Datenschutzrunde, in der sich knapp 200 mittelständische Unternehmer, Vertreter von Spendenorganisationen sowie Datenschutzbeauftragte zusammengeschlossen haben, forderte der vzbv die Bundesregierung wiederholt auf, die Stiftung schnellstmöglich auf den Weg zu bringen. Zu deren Kernaufgaben wird gehören, Qualitätsstandards für den Datenschutz festzulegen und ein Gütesiegel zu entwickeln und zu vergeben. Außerdem soll die Stiftung die Internetnutzer beim richtigen Umgang mit den eigenen Daten unterstützen.

**Wir meinen:** Ein Datenschutzsiegel kann den Verbrauchern und Verbraucherinnen helfen, den Datenschutz bei Kaufentscheidungen stärker mit zu berücksichtigen und die einzelnen Dienstangebote auch diesbezüglich besser zu beurteilen. Ein Siegel befördert außerdem den Wettbewerb um den besten Datenschutz und verlässliche Datensicherheit.

### Funk-Wanzen in der Kleidung

Immer öfter werden in der Logistik und im Handel sogenannte RFID-Chips eingesetzt. Sie können so klein sein wie Reiskörner und speichern Daten, die per Funk kontaktlos und unbemerkt ausgelesen werden können. Das Problem: Bisweilen sind die Miniwanzen in Etiketten von Kleidung, in e-Tickets oder anderen Produkten für den Verbraucher versteckt angebracht. Auch fehlt in den meisten dieser Fälle ein entsprechender Hinweis für Käufer beziehungsweise Nutzer. Theoretisch wären

diese Chips damit in der Lage, das Verhalten von Verbrauchern auszuspionieren und Konsumentenprofile zu erstellen. Zwar haben Vertreter der Industrie, der Zivilgesellschaft und Datenschützer im April 2011 einen europaweit gültigen Selbstverpflichtungs-Rahmen für die RFID-Nutzung unterzeichnet. Doch die Erfahrung zeigt: Freiwilliger Verbraucherschutz ist ein zumeist löchriger Verbraucherschutz. Um die evidenten Gefahren dieser Technik zu begrenzen, ist daher dringend ein klarer gesetzlicher Rahmen notwendig.

**Wir meinen:** Ergänzend zu einer wirksamen, verpflichtenden und flächendeckenden Selbstregulierung der Wirtschaft bedarf es einer gesetzlichen Regelung der grundlegenden Aspekte und wirksamen Sanktionen bei Verstößen. Anwender von RFID-Techniken müssen Lesegeräte kennzeichnen und am Produkt unmissverständlich darauf hinweisen, dass sich ein derartiger Chip daran befindet. Die Verbraucher müssen selbst bestimmen können, ob die funkenden Etiketten nach dem Kauf deaktiviert werden sollen („Opt-in“). Zudem wäre es wichtig, breiter und kritischer über RFID zu informieren und über weitere Anwendungsmöglichkeiten und Folgen des Einsatzes dieser Technik und ihrer Risiken einen kritischen Dialog zu führen.

### Der Datensammler: vzbv mahnt Google ab

Auch Google wird immer mehr zur Datenkrake. Am 1. März 2012 hat der Internetkonzern seine Dienste Google, Google Mail, Picasa, YouTube oder Google+ enger miteinander vernetzt und mit ihnen die Daten der Kunden, die noch mehr zusammengeführt und ausgewertet werden. Die gigantische Datensammlung soll den Kunden individuell zugeschnittene Suchergebnisse ermöglichen – und Google die Möglichkeit eröffnen, seinen Kunden dank der Profilbildung mit individuell zugeschnittener Werbung zu beglücken. Der gläserne Google-Nutzer rückt also näher.

Gleichzeitig hat der Internetkonzern seine Datenschutzbestimmungen grundlegend verändert. So wurden die bisher mehr als 60 verschiedenen Einzelbestimmungen zu einer einzigen Datenschutzerklärung zusammengefasst. Auf den ersten Blick wirkt der Text übersichtlicher und verständlicher. Allerdings ist er gespickt mit Begriffen wie „möglicherweise“, „gegebenenfalls“ oder „unter Umständen“. So erfasst Google „möglicherweise gerätespezifische Informationen und Standortdaten“, „unter Umständen werden die personenbezogenen Daten aus den verschiedenen Google-Diensten miteinander verknüpft“. Somit erfährt der Verbraucher nicht, wozu er seine Zustimmung konkret erteilt. Nach unserer Auffassung fehlt damit eine rechtskonforme Datenschutzerklärung, die den Verbrauchern die Kontrolle über ihre Daten ermöglicht. Wir glauben, dass der Konzern bei 23 der darin enthaltenen Klauseln gegen geltendes europäisches Recht verstößt. Der vzbv hat daher zwischenzeitlich Google abgemahnt.

Was kann ein Nutzer oder eine Nutzerin tun, wenn er beziehungsweise sie von Google nicht durchleuchtet werden möchte? Er oder sie kann beispielsweise einzelne Dienste ohne Anmeldung nutzen oder aber die eigenen Daten auf verschiedene Dienste, wie zum Beispiel einen anderen Fotodienst, verteilen.



### Privacy by default statt Bevormundung

Wer sich ein neues Smartphone gekauft hat, möchte es natürlich sofort ausprobieren. Nicht anders bei einer Neu Anmeldung bei Facebook oder Google+. Niemand möchte sich erst stundenlang durch hochkomplexe Einstellungen zum Schutz der Privatsphäre klicken. Die Anbieter nützen diese Ungeduld aus: Bei fast allen Smartphones und in den Sozialen Netzwerken, aber auch bei Gewinnspielen, im Versandhandel und bei Internetbrowsern haben sie die Voreinstellungen so konfiguriert, dass Kunden möglichst viele Daten von sich preisgeben. Auf Privatheit und Datenschutz

wird dabei kaum Rücksicht genommen. Wer seine Dateneinstellungen später ändern will, muss sich meist lange durch Bedienungsanleitungen oder die Website des Anbieters wühlen. Damit wird Datenschutz zu einem Privileg für Experten.

Wir plädieren stattdessen für das Prinzip „Privacy by default“. Dabei sind alle Voreinstellungen in einer minimalen Grundeinstellung konfiguriert. Preisgeben muss der User oder Kunde nur, was zur Nutzung des Produkts oder der Software absolut notwendig ist. Erst so wird eine echte Wahlfreiheit geschaffen. Der Verbraucher kann sich bewusst für oder

gegen eine Einstellung entscheiden. Mehr Datenschutz bedeutet weniger Stress im digitalen Leben. Auch erfahrene Verbraucher können neue Produkte und Dienste entspannter nutzen. Sie müssen nicht Sorge haben, dass sie eine Entwicklung oder ein neues Feature verpassen und plötzlich Daten gegen ihren Willen verwendet und verbreitet werden. Um das zu erreichen, hat der vzbv eine Petition mit entsprechenden Forderungen auf den Weg gebracht. Es wurden knapp 12.000 Unterschriften von Unterstützern gesammelt, die dem Petitions-Ausschuss des Deutschen Bundestages überreicht wurden.

Wir finden, dass das Prinzip „Privacy by default“ gesetzlich verankert werden müsste. Auf Initiative Hessens hat der Bundesrat im Juni 2011 einen Vorschlag zur Änderung des Telemediengesetzes eingebracht. Danach wären zumindest bei den Internetdiensten sinnvolle Voreinstellungen mit maximalem Datenschutz Pflicht geworden. Die Bundesregierung hingegen will die Frage zuerst vom europäischen Gesetzgeber lösen lassen. „Eine EU-Regelung wird aber mindestens noch drei Jahre auf sich warten lassen, wenn sie denn überhaupt kommt“, kritisiert vzbv-Vorstand Gerd Billen.

*„Auf die Voreinstellung kommt es an“ war das Thema einer Pressekonferenz, zu der der vzbv am 4. Oktober 2011 an den Bundespressestrand eingeladen hatte. Gerd Billen demonstriert in einer Hängematte, dass mehr Datenschutz weniger Stress bedeutet.*



### Die Cloud ist nicht immer wattweiß

Die Bewölkung nimmt zu: Immer öfter werden Verbraucher von Onlinediensten aufgefordert, sich dem Cloud-Computing anzuschließen. Das bedeutet: Eigene Daten werden nicht mehr an einem konkreten Ort (zum Beispiel der eigene Rechner oder ein konkreter Server) gespeichert, sondern in ein diffuses Netzwerk der Server-Infrastruktur eingespeist. Dabei ist der physische Ort nicht festgelegt. Das hat Vorteile: Der Nutzer kann auf seine Daten weltweit zugreifen, komplizierte Synchronisierungen werden überflüssig, gemeinsames Arbeiten von verschiedenen Punkten aus ist erleichtert. Zudem kann die Speicherkapazität der eigenen Hardware eingeschränkt werden.

Doch die Wölkchen der Cloud sind bei weitem nicht so wattweiß, wie die Anbieter suggerieren. Denn während der User seine Daten zu Hause mit Sicherheitskopien und Firewalls schützen kann, ist der Schutz auf den „Überall-Festplatten“ der Cloud nebulös. Weil die Daten oft in anderen Ländern mit anderem Datenschutzrecht lagern, bleibt unklar: Wie sicher sind die Daten? Wer hat konkret Zugriff darauf? Werden meine Daten analysiert, ausgewertet, womöglich sogar verkauft? Was passiert, wenn ein Cloud-Anbieter bankrott geht oder seinen Dienst einstellt? Wer ist verantwortlich, wenn Daten plötzlich verloren gehen oder missbraucht werden? Wir fordern Politik und Wirtschaft deshalb auf, rechtsverbindliche Antworten zu finden und konkrete Regeln für das Cloud-Computing zu etablieren. Gewährleistet sein müssen: Der verbindlich garantierte Zugang zu den eigenen Daten, Transparenz bei der Datenverarbeitung, Rechtssicherheit trotz weltweiter Auslagerung der Daten und eine strikte Zweckbindung der Daten.

### Endlich: ein Button gegen Abofallen

Dank eines neuen Gesetzes geht es Abofallen im Internet nun endlich an den Kragen. Anfang März 2012 hat der Bundestag entschieden. Der Bundesrat hat am 30. März 2012 zugestimmt. Ein Vertrag kommt nur zustande, wenn der Verbraucher oder die Verbraucherin sich ausdrücklich und aktiv zu einer Zahlung verpflichtet hat. Die Regelung war überfällig: Nach einer Untersuchung des Sozialforschungsinstituts Infas sind bereits 5,4 Millionen deutsche Internetnutzer unseriösen Firmen im Internet in die Abofalle gegangen. Bei den Verbraucherzentralen häufen sich seit Jahren die Beschwerden – bis zu 22.000 im Monat. Der vzbv leitete gegen rund 60 Anbieter Verfahren ein. In einem Strafverfahren vor dem Hamburger Landgericht (AZ. 608 Kls 8/11) gegen die Betreiber zweier Abofallen geht es um rund 70.000 Nutzer, die insgesamt um rund 5,3 Millionen Euro geprellt worden sind. Eine typische Abofalle kostet den Geschädigten etwa 98 Euro pro Jahr und bindet ihn zwei Jahre. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen aus dem Sommer 2011 zeigt zudem, dass Abofallen oft mit unseriösem Inkassogebaren Hand in Hand gehen. Die Hälfte aller Verbraucherbeschwerden bei den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen über unberechtigte Inkassoforderungen geht auf Abofallen im Internet zurück.

Nun muss nach der neuen Vorschrift bei Angeboten im Internet eine gut lesbare Schaltfläche (ein Button) mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer ähnlich eindeutigen Formulierung vorhanden sein, die der Verbraucher vor dem Vertragsschluss anklicken muss. In der Beweispflicht ist der Anbieter, der in strittigen Fällen die ausdrückliche Kauf- und Zahlungsbereitschaft des Verbrauchers belegen muss. Die Regelung gilt ausdrücklich für alle Zugangsformen zum Internet. Es bleibt abzuwarten, ob das Gesetz tatsächlich alle Schlupflöcher schließt.

### So funktioniert die Buttonlösung

Folgende Informationen müssen Unternehmen den Verbrauchern vor Bestellung klar, verständlich und in hervorgehobener Weise mitteilen:

- .....> die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung,
- .....> die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat,
- .....> den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht,
- .....> gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden.

Bestätigt wird der Kauf schließlich durch Anklicken des Buttons „kaufen“ oder „zahlungspflichtig bestellen“.

## Internet und Netzpolitik

In der Netzpolitik geht es um die Wechselwirkungen zwischen Politik und Internet. Hier werden die Weichen gestellt für die weitere Entwicklung des Internets und damit auch unserer Gesellschaft. Wir beteiligen uns aktiv an den netzpolitischen Prozessen, um für Verbraucher die bestmöglichen Rahmenbedingungen zu schaffen.

### Enquete-Kommission Internet und digitale Gesellschaft

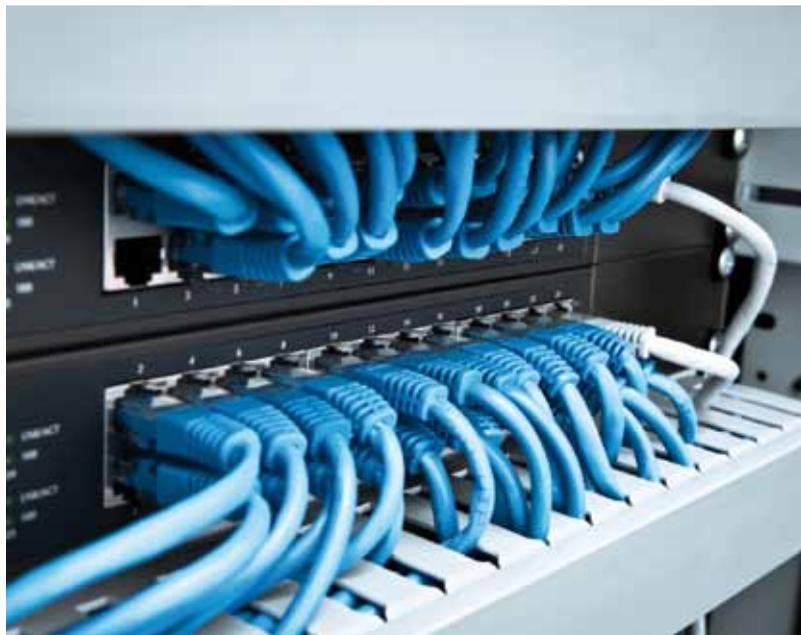
Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist in der Enquete-Kommission, die sich den vielfältigen Themen des Internets und den Herausforderungen für die Gesellschaft widmet und Vorschläge für den Bundestag erarbeitet, mit Cornelia Tausch, Leiterin des Fachbereichs Wirtschaft und Internationales, als Sachverständigenmitglied vertreten. In thematisch zugespitzten Projektgruppen werden die Themen erarbeitet. Bis März 2012 hat die Enquete-Kommission Internet und digitale Gesellschaft Zwischenberichte zu den Themen Medienkompetenz, Urheberrecht, Netzneutralität und

Datenschutz vorgelegt, die alle eine besondere Verbraucherrelevanz aufweisen. Insbesondere bei den beiden letztgenannten Berichten konnten sich die Regierungs- und Oppositionsparteien sowie Sachverständige nicht auf gemeinsame Handlungsempfehlungen verständigen. Die Zwischenberichte zeigen mit den vielen Sondervoten daher insbesondere die kontroversen Diskussionslinien auf.

Derzeit arbeiten vier Projektgruppen der Enquete an den Themen Demokratie und Staat, Zugang, Struktur und Sicherheit, Bildung und Forschung sowie Wirtschaft, Arbeit und Green IT. Die Ergebnisse in Form von konkreten Handlungsempfehlungen sollen noch vor der Sommerpause veröffentlicht werden. Eine der danach folgenden Projektgruppen hat den Titel Verbraucherschutz, der der vzbv eine besondere Aufmerksamkeit widmen wird. Die Zwischenberichte dann aller Projektgruppen sollen bis Ende des Jahres 2012 abgeschlossen werden.

### Netzneutralität gewährleisten

Der Breitbandzugang hat sich in den vergangenen Jahren zu einer immer wichtigeren Infrastruktur entwickelt und bietet den Nutzern nie dagewesene Möglichkeiten. Über die breitbandige Internetanbindung besteht Zugang zu Informationsquellen aller Art, zu digitalen Inhalten wie Musik, Filmen, Literatur und Spielen, zu Konsumgütern und zu privaten und öffentlichen Dienstleistungen.



Verstärkt bieten aber die Telekommunikationsunternehmen im Rahmen neuer Geschäftsmodelle neben der Funktion als Netzbetreiber auch eigene Dienste und Inhalte an. Manche Anbieter behandeln ihre eigenen Dienste bevorzugt, bremsen die konkurrierenden Produkte und Dienste in ihren Netzen mittels vertragsrechtlicher Maßnahmen aus oder stufen diese durch technische Eingriffe herab. Alternativ wollen sich diese Unternehmen die bevorzugte Übertragung von Datenpaketen sowohl von den Inhaltsanbietern, als auch von den Verbrauchern teuer bezahlen lassen.

Solche Maßnahmen schränken den Zugang und die Nutzungsmöglichkeiten des Internets teilweise erheblich ein. Auch behindern derartige Tendenzen den freien Wettbewerb in den Märkten für Onlineinhalte, Onlineanwendungen und Onlinedienstleistungen. Sie schaffen hohe Barrieren, weil neue Inhalte und

Dienste nicht mehr kostengünstig im Netz eingestellt und leicht von den Nutzern abgerufen werden können.

Anfang 2012 beteiligten wir uns an einer Konsultation der Europäischen Netzregulierungsbehörde (BEREC) zu „Traffic Management Results“. Im März bestätigte BEREC in einer Vorabpressemeldung zu den Ergebnissen der Konsultation bereits breite Einschränkungen der Netzneutralität in Europa. Die endgültigen Resultate sollen im zweiten oder dritten Quartal 2012 veröffentlicht werden.

Wir setzen uns für eine Internetverbindung für alle ein, die weder Sender noch Empfänger bei Anwendungen, Dienstleistungen oder Inhalten diskriminiert. Wir sind der Ansicht, dass die Netzneutralität dringend gesetzlich verankert werden muss.

## Surfer haben Rechte

Das Projekt „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ des Verbraucherzentrale Bundesverbandes hat ein wichtiges Ziel: Es soll Verbraucher befähigen, sich sicher im Internet zu bewegen und aktiv teilzunehmen.

Auf unserer Agenda stehen deshalb nicht nur Aufklärungs- und Informationskampagnen, sondern auch rechtliche Überprüfungen von Internetangeboten. Unter der Adresse [www.surfer-haben-rechte.de](http://www.surfer-haben-rechte.de) finden Verbraucher verständliche Informationen für den Alltag im Netz, Checklisten, Musterbriefe und Antworten auf die Frage „Wie funktioniert das eigentlich?“ Unsere Seite ist preisgekrönt: 2010 erhielt sie den „Klicksafe-Preis für Sicherheit im Internet“. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz finanziell gefördert.



### vzbv setzt sich gegen Facebook durch: Freundfinder ist nicht rechtskonform

So macht man sich keine Freunde: Der Freundfinder und die Geschäftsbedingungen von Facebook verstoßen gegen Verbraucherrechte. Das Landgericht Berlin gab einer Klage des vzbv gegen das Soziale Netzwerk Anfang März 2012 in vollem Umfang statt. „Das Urteil ist ein Meilenstein. Facebook und Co. müssen den Datenschutz in Europa respektieren“, erläutert Vorstand Gerd Billen. Facebook-Mitglieder würden beim Freundfinder dazu verleitet, Namen und E-Mail-Adressen von Freunden zu importieren, die selbst nicht bei Facebook sind. Sie erhalten daraufhin eine Einladung, ohne dazu eine Einwilligung erteilt zu haben. Die Nutzer müssten jedoch klar und deutlich darüber informiert werden, dass durch den Freundfinder ihr gesamtes Adressbuch zu Facebook importiert und für Freundeseinladungen genutzt wird, forderten die Richter. Zwar hat Facebook die Anwendung inzwischen leicht modifiziert, nach Auffassung des vzbv allerdings nicht ausreichend.

Außerdem kassierte das Gericht die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein. Facebook dürfe sich nicht ein umfassendes weltweites und kostenloses Nutzungsrecht an Inhalten der Mitglieder einräumen lassen. Das Gericht urteilte, dass Facebook in Zukunft klarstellen müsse, welche urheberrechtlichen Nutzungsbefugnisse übertragen werden sollen. Eine derart weitgehende und unklare Übertragung der Rechte sei unzulässig. Für rechtswidrig hielt das Gericht auch die Einwilligungserklärung, nach der die Nutzer der Datenverarbeitung zu Werbezwecken zustimmen. Das Soziale Netzwerk muss auch sicherstellen, dass es die Nutzer über Änderungen der Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen rechtzeitig informiert.

Wir fordern Facebook auf, den eigenen Bekundungen nun endlich Taten folgen zu lassen und

europäische Datenschutzregeln zu akzeptieren. „Wir werden Facebook sehr genau auf die Finger schauen, ob es das Urteil umsetzt, sobald es rechtskräftig ist“, kündigt vzbv-Chef Gerd Billen an. Das Unternehmen sollte vor der Einführung neuer Dienste generell prüfen, ob sie mit der europäischen Rechtslage vereinbar sind. (LG Berlin, 06.03.2012, AZ 16 O 551/10, nicht rechtskräftig)

### Investor interessiert Verbraucherschutz nicht

Die Bedenken von Kunden, Verbraucherorganisationen und Datenschützern sind anscheinend auch Facebook-Investoren egal: Ein Brief von vzbv-Vorstand Gerd Billen an die US-Bank Goldman Sachs, die sich mit 450 Millionen Dollar an Facebook beteiligt hat, blieb unbeantwortet. „Fragen des Daten-, Verbraucher- und Kundenschutzes müssen eine entscheidende Rolle für Investitionen in Unternehmen wie Facebook haben“, schrieb Gerd Billen im Frühjahr 2011 an Vorstand und Präsidium von Goldman Sachs.

### Zwangsehe mit Onlinediensten: Löschen des Accounts unmöglich

Viele Soziale Netzwerke und auch Onlineplattformen gleichen inzwischen bisweilen Zwangsehen mit Scheidungsverbot. Das Löschen des eigenen Accounts wird erschwert oder gar komplett verhindert. Die Wünsche des Nutzers und die Rechte an seinen eigenen Daten werden dabei ignoriert. Eine repräsentative Umfrage des Forschungsinstituts ARIS im Auftrag des Surfer-Projekts bestätigt dies klar: Jeder zweite Internetkunde, der seinen Account löschen wollte, erfuhr erst nach längerem Suchen auf der Homepage, was zu tun ist. Beim Löschvorgang selbst stießen die meisten Nutzer auf Hindernisse: Rund 70 Prozent hielten den Löschvorgang für problematisch. Das größte Hindernis war für 31 Prozent der Befragten der komplizierte und undurchsichtige Vorgang zur Löschung des Online-Kundenkontos.

20 Prozent der Befragten mussten sich per Mail an den Anbieter wenden, um Infos über Löschmöglichkeiten zu erhalten. Ein Viertel der Nutzer erhielt nach dem Löschen keine Bestätigung, und fast elf Prozent mussten Gründe für den Löschvorgang angeben. Mehr als 23 Prozent der befragten Verbraucher gehen davon aus, dass ihre persönlichen Daten tatsächlich gelöscht wurden. 62 Prozent sind aber unsicher, ob der Account samt Inhalt tatsächlich gelöscht wurde.

Leider stehen die Bundesregierung beziehungsweise Wirtschaftsminister Philipp Rösler bei dem Thema auf der Bremse. Eine Änderung des Telemediengesetzes, die den Missstand rasch beheben könnte, hat die Koalition abgelehnt – mit dem Hinweis auf die laufende europäische Gesetzgebung. Auch in punkto Datenschutz fragen wir uns, warum Deutschland nicht längst das national Mögliche auf den Weg gebracht hat. Circa die Hälfte aller Deutschen ist Mitglied bei Facebook, einem Unternehmen, das selbst die bestehenden deutschen Datenschutz-Standards ignoriert. Soziale Netzwerke arbeiten global. Doch ohne globale Verkehrsregeln. **Wir sagen:** Es käme ja auch niemand auf die Idee, Autos ohne Bremsen herzustellen und sie dann ohne Verkehrsregeln auf die Menschheit loszulassen.

#### Kinderfälle im Internet: Spieleseiten verstoßen gegen Werbe- und Datenschutzregeln

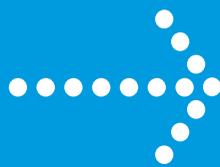
63 Prozent der Kinder zwischen zehn und zwölf Jahren nutzen das Internet für Onlinespiele. Jüngere Kinder nehmen das Internet sogar primär als Ort des Spiels wahr. Im Rahmen unseres Projekts „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ haben wir uns im Herbst 52 Kinderspielseiten im Internet etwas genauer angesehen. Unsere Bilanz: Werbung ist oft nicht hinreichend vom Spielangebot getrennt, zudem werden bei der Beteiligung an Gewinn-

spielen in unzulässigem Umfang Daten von den Kindern abgefragt. Viele Anbieter missachten dabei das gesetzlich vorgeschriebene Schutzbedürfnis von Kindern. In 17 Fällen gehen wir inzwischen gegen die Unternehmen vor und haben Unterlassungsverfahren eingeleitet. In neun Fällen haben wir bereits Unterlassungserklärungen erhalten. In sieben Fällen muss eine gerichtliche Klärung herbeigeführt werden.

Dass ein kostenloses Angebot für Kinder durch Werbung finanziert werden kann, ist zwar klar. Doch gilt ebenso: Vor allem jüngere Kinder können Werbung nicht als solche wahrnehmen, geschweige denn kritisch reflektieren. Dies gilt umso mehr, als die Anbieter ihre Werbebotschaften auf den Spielseiten häufig mit spielerischen Elementen versehen. Oft ist kaum zwischen Werbung und Spiel zu unterscheiden, etwa bei den sogenannten Pre-Roll-Interstitials, das sind Werbebotschaften, die eingeblendet werden, wenn die Kinder schon den Beginn des Spiels erwarten. Laut Telemediengesetz ist jedoch zwischen Werbung und redaktionellem Inhalt strikt zu trennen. Andere Werbeformate wie Pop-Ups lassen sich nicht immer wegeklicken oder verlinken zum Teil auf Gewalt- oder gar Kriegsspiele. Zweitens werden auf einigen Spieleseiten bei Kindern, die an Gewinnspielen teilnehmen wollen, viele persönliche Daten abgefragt: Bisweilen sollen Kinder nicht nur ihre Mail-Adresse, sondern auch Alter, Adresse oder Schulklasse angeben. Dies ist nicht mit dem im Datenschutzrecht verankerten Grundsatz der Datensparsamkeit und Datenvermeidung vereinbar. Wir fordern Betreiber und Werbewirtschaft auf, die Werbung für Kinder erkennbar zu gestalten und Daten nicht über das zwingend erforderliche Maß zu erheben.

### vzbv mahnt Electronic Arts ab

Der Trend bei Computerspielen ist klar erkennbar: Immer öfter müssen sich Nutzer im Internet registrieren, ein Benutzerkonto anlegen oder gar für die Dauer des Spiels komplett online bleiben. Doch dies erfahren die Käufer oft erst, wenn sie das Spiel installieren. Wer beispielsweise Battlefield 3 von Electronic Arts spielen will, benötigt eine dauerhafte Internetverbindung. Hierüber informiert Electronic Arts nicht ausreichend. Zudem verpflichtet Electronic Arts den Kunden, eine Zusatzsoftware herunterzuladen, die anschließend unter anderem automatisch die Lizenzrechte sämtlicher auf dem Computer gespeicherter Produkte des Anbieters überprüft. Dies erfährt der Nutzer jedoch nicht. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen behält sich die Firma zudem das Recht vor, anhand der erfassten Daten Nutzerprofile zu erstellen und diese ohne gesonderte Einwilligung für Werbezwecke zu verwenden. Der vzbv hat Electronic Arts deshalb abgemahnt. Das Unterlassungsverfahren dauert noch an.



## Wirtschaft

Viele Unternehmen sind nicht nur außerordentlich kreativ, wenn sie ihre Produkte an Mann und Frau bringen wollen, sondern beugen bisweilen dafür auch das Gesetz in alle Richtungen: Da gibt es das Schnäppchen nur für Sekunden, die Nicht-Nutzer-Gebühr fürs Handy oder ein Pfand für die SIM-Karte. Wer als Verbraucher nicht übervorteilt werden will, muss oft sehr genau hinschauen. Der vzbv hilft dabei.

## Wettbewerbs- und Kartellrecht: Möglichkeit für Sammelklagen für Verbraucherverbände schaffen

Das beste Gesetz ist nichts wert, wenn es nicht konsequent angewendet wird. Um Verstöße gegen das Wettbewerbsrecht besser ahnden zu können, will der vzbv in Zukunft leichter und schneller klagen können. Der Kampf dafür dauert bereits Jahre – und ist noch nicht zu Ende.

Bereits im März 2004 hat die Monopolkommission in einem Sondergutachten eine stärkere Beteiligung der Verbraucherverbände bei der Durchsetzung von Schadensansprüchen oder Unterlassungsklagen vorgeschlagen. Viele Kunden, die von unlauteren Geschäftemachern über den Tisch gezogen oder Opfer von kartellartigen Absprachen in der Wirtschaft werden, können ihre Rechte nur schwer wahrnehmen. Zum einen scheuen sie den Aufwand und das Prozessrisiko, zum anderen haben sie für ein entsprechendes Verfahren häufig nicht die Informationen und den Blick auf einen Markt, über den ein Verband wie der vzbv verfügt. So bleiben noch immer zu viele unrechtmäßig erzielte Gewinne bei unseriös arbeitenden

Unternehmen. In keinem der insgesamt 21 Verfahren, die wir seit 2004 auf das UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) angestrengt haben, hat es bisher ein Zahlungsurteil gegeben, zweimal konnte immerhin ein Vergleich geschlossen werden. Und immer wieder müssen Verfahren eingestellt werden, weil das Prozesskostenrisiko für uns zu hoch ist. Im Kartellrecht (GWB) haben Verbraucherverbände bislang gar keine Möglichkeit, Unrechtsgewinne abzuschöpfen und auf eine Entschädigung der Verbraucher hinzuwirken.

Damit sich das ändert, fordern wir unter anderem die Möglichkeit von Muster- und Sammelklagen für Verbraucherverbände und eine faire Regelung bei der Beweislast. Bisher müssen Verbraucherverbände einem Unternehmen bis ins letzte Detail beweisen, dass es einen Zusammenhang zwischen einem Gesetzesverstoß und einem wirtschaftlichen Vorteil gibt. Das ist in der Praxis schwierig und häufig nur unter enormen Anstrengungen in jahrelangen Auseinandersetzungen zu leisten. Eines unserer Verfahren gegen einen Betreiber sogenannter Kostenfallen im Internet läuft bereits seit dem Jahr 2004. Erschwerend kommt hinzu, dass wir als klagender Verband das Prozesskostenrisiko bisher alleine tragen – während ein von uns erstrittener Unrechtsgewinn vollständig an die Staatskasse abzuführen ist.

Um unseriös erwirtschaftete Gewinne tatsächlich abzuschöpfen, reichen die gegenwärtigen Regelungen nur sehr eingeschränkt aus. Sie



sind, wenn man so will, ein Gespenst, das schon lange keinen Schrecken mehr verbreitet. Wir wollen effiziente und effektive Instrumente, um die Rechte der Verbraucher durchsetzen zu können. Abgeschöpfte Gewinne sollen deshalb nicht einfach dem Bundeshaushalt zufließen, sondern einem vom Bund verwalteten Sondervermögen. Dieses Sondervermögen soll dann zweckgebunden

für die Unterstützung von Einrichtungen und Verbänden verwendet werden, die den Kampf für einen fairen Wettbewerb unterstützen. Die kollektive Abschöpfung von Unrechtsgewinnen steht nicht in Konkurrenz zur individuellen Entschädigung betroffener Verbraucher. Auch die Durchsetzung ihrer individuellen Schadensersatzansprüche muss gestärkt werden.

## Werbung: Cold Calls und Irreführung immer noch Ärgerthema

Werbung soll zum Kauf verführen. Werbung darf auch beeinflussen. Den Verbraucher in die Irre führen, darf sie jedoch nicht. Auch dass Millionen Verbraucher immer noch tagtäglich von unerwünschten Werbeanrufen belästigt und in Verträge gedrängt werden, ist ein Skandal.

### Cold calls müssen aufhören

Cold calls, also unerlaubte beziehungsweise nicht ausdrücklich genehmigte Werbeanrufe bei Verbrauchern, sind eigentlich schon lange verboten. Viele Unternehmen mit Direktmarketing kümmern das jedoch wenig, schließlich liegt die Maximalstrafe nur bei 50.000 Euro. Rund 300 Millionen Mal pro Jahr werden Verbraucher in Deutschland per Telefon belästigt und mündlich zu Verträgen überredet. Zwar hat der Gesetzgeber 2009 den Widerruf solcher Verträge erleichtert. Doch die Missstände bleiben. Wir fordern deshalb eine rasche Verschärfung des Gesetzes gegen unerlaubte Telefonwerbung. Notwendig sind Regelungen, die ungefragtes Direktmarketing per Telefon, E-Mail oder SMS unrentabel machen. Seit langem setzen wir uns vor allem für die sogenannte Bestätigungslösung ein. Danach sind Verträge, die durch unerlaubte Anrufe zustande gekommen sind, ungültig – es sei denn, der Kunde stimmt ihnen nachträglich schriftlich zu. Nützlich wäre zweitens eine Erhöhung der Bußgelder auf mindestens 250.000 Euro.





## Urteile kurz gefasst

### Telefonwerbung: die Maschen der Unternehmen

Mit welchen Tricks sich Unternehmen über die geltenden Bestimmungen hinwegsetzen, dokumentieren vor allem folgende Gerichtsverfahren, die der vzbv im vergangenen Jahr gewonnen hat:

Das Oberlandesgericht (OLG) München stellte im Juli klar, dass Unternehmen den Verbrauchern die Zustimmung zur Werbung am Telefon oder per SMS nicht zusammen mit anderen Erklärungen unterjubeln darf. **Der Pay-TV-Sender Sky** hatte von Kunden, die im Internet ein Abo abschlossen, zuvor das Anklicken eines Kästchens verlangt. Damit bestätigten sie, dass sie nicht nur die Widerrufserklärung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sondern auch eine „datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung“ zur Kenntnis genommen hätten. Ihr Inhalt: Der Kunde stimmte Werbeanrufen und elektronischer Werbepost zu. Das geht nicht, sagten die Richter. Die Zustimmung zur Werbung sei nicht en passant möglich, sondern nur mit einer eigenen Erklärung. (OLG München 21.07.2001, AZ 6 U 4039/10, rechtskräftig)

Das Landgericht Berlin verbot der **Direktmarketingfirma adRom Holding AG** im Juni, die Zustimmung zur Werbung an ein Onlinespiel zu koppeln. Die Firma hatte den Eindruck erweckt, der Kunde könne nur dann ein Smartphone gewinnen, wenn er adRom und den Sponsoren Werbeanrufe erlaube. (Landgericht Berlin, 28.6.2011, AZ 16 O 249/10, nicht rechtskräftig)

Ein Bußgeld von 50.000 Euro erstritt der vzbv gegen die Firma **Prima Call** vor dem Landgericht Berlin. Das Unternehmen behauptete, angerufene Verbraucher hätten die **Werbeanrufe** im Rahmen eines **Online-Gewinnspiels** erlaubt. Nachweisen konnte Prima Call dies jedoch nicht. Zudem hielt das Gericht die im Internet verwendete Einwilligungserklärung für unwirksam, da nicht klar wurde, wofür überhaupt geworben werden sollte. Das maximal mögliche Ordnungsgeld verhängten die Richter, weil Prima Call schon mehrfach gegen gerichtliche Unterlassungsverfügungen verstoßen hatte, die der vzbv bereits 2004 erwirkt hatte. (Landgericht Berlin, 28.06.2011, AZ 16 O 762/04, nicht rechtskräftig)

### Schneckentempo beim Highspeed-Surfen?

Eine Internet-Flatrate mit „Luxus-Highspeed-Surfen“ und „ohne Zeit- und Volumenbeschränkung“ sollte, würde man meinen, tatsächlich zu unbegrenztem Surfgenuß führen. Nicht ganz. Für die Telekom war nach einem Datenvolumen von 100 GB pro Monat Schluss. Danach erhielten die Kunden statt Luxus-Highspeed nur noch Schneckentempo. Der Kunde erfuhr dies zwar, doch leider nicht aus den „Tarifdetails“, sondern nur

nach langem Mehrfach-Klicken auf ein dreiseitiges, eng bedrucktes PDF-Dokument. Das Landgericht Bonn urteilte: Das ist irreführende Werbung. Die Übertragungsgeschwindigkeit sei eine kaufentscheidende Information – und der Kunde könne aufgrund der Werbung nicht davon ausgehen, dass eine Drosselung erfolge. (Landgericht Bonn, 19.09.2011, AZ 1 O 448/10, nicht rechtskräftig)

### **Amazon: Schnäppchen nur für Sekunden**

Wer mit Tiefstpreis-Schnäppchen wirbt, muss diese auch länger als ein paar Sekunden zur Verfügung stellen. Der Internethändler Amazon hatte im Rahmen seiner Werbekampagne „Cyber Monday“ angekündigt, im Zwei-Stunden-Rhythmus jeweils fünf Produkte zum drastisch reduzierten Preis zu verkaufen. Doch die Artikel waren jeweils nach wenigen Sekunden „ausverkauft“, allerdings nur zum Schnäppchenpreis. Regulär waren sie weiter vorhanden. Der vzbv hatte nach vielfachen Beschwerden von Verbrauchern gegen die Werbepraktiken von Amazon geklagt, da sie nur gestartet wurden, um Kunden auf die Amazon-Seiten zu locken. Das Landgericht Berlin bestätigte im März 2012 unsere Auffassung: Die reduzierte Ware müsse bei zweistündigem Angebot mindestens 30 Minuten tatsächlich vorrätig bleiben, urteilten die Richter. (Landgericht Berlin, 01.03.2012, AZ 91 O 27/11, nicht rechtskräftig)

### **E-Brief und Brief nicht gleichwertig**

Ist der elektronische E-Postbrief „so sicher und verbindlich wie der Brief“? Überträgt er „die Vorteile des klassischen Briefs ins Internet?“ Die Deutsche Post AG warb mit dieser Botschaft. Leider stimmt dies gerade in wichtigen Fällen nicht, recherchierte der vzbv. Das Landgericht Bonn und in der zweiten Instanz auch das Oberlandesgericht Köln teilten unsere Auffassung: Die Werbung erwecke den Eindruck, dass auch rechtlich relevante Post stets verbindlich mit dem E-Postbrief verschickt werden könne. Doch ist beispielsweise bei der Kündigung eines Mietvertrags eine eigenhändige Unterschrift nötig, die zwar durch eine qualifizierte elektronische Signatur ersetzt werden kann. Diese ist jedoch im E-Postbrief nicht möglich. Durch die Werbung der Post könne der Kunde letztlich Fristen versäumen und Nachteile erleiden. (Landgericht Bonn, 30.6.2011, AZ 14 O 17/11 und OLG Köln, 03.02.2012, AZ 6 U 168/11, nicht rechtskräftig)

## Telekommunikation: Fallen im Kleingedruckten

Unfaire Bedingungen und Fantasie-Gebühren aller Art sind in der Telefon- und Handybranche weit verbreitet. Immer wieder muss der vzbv gegen Telekommunikationsunternehmen rechtlich vorgehen, weil sich im Kleingedruckten Klauseln mit unzulässigen Gebühren, unfairen Kündigungsregeln oder Datenschutzverstößen verstecken. Die Abzocke mit teuren Warteschleifen hat indes ein Ende – dank der Novelle des Telekommunikationsgesetzes.

### Warteschleifen am Telefon dürfen nichts kosten

Wir fordern es seit langem, im Oktober 2011 hat es der Bundestag endlich umgesetzt, im Februar 2012 stimmte auch der Bundesrat zu, und das Gesetz wird voraussichtlich im Frühjahr in Kraft treten: Dank einer breit gefächerten Novelle des Telekommunikationsgesetzes gehört schamloses Abkassieren mit Warteschleifen am Telefon nun der Vergangenheit an. Müssen Verbraucher beim Anruf von Service-Hotlines warten, so darf dies künftig nichts kosten, weder bei Festnetz- noch bei Mobilfunk-Anrufen. Zudem muss per Ansage die voraussichtliche Wartezeit mitgeteilt werden. Die Wermutstropfen: Der Gesetzgeber lässt den Unternehmen zwölf Monate bis zur

vollständigen Umsetzung Zeit. Nach den ersten drei Monaten müssen aber schon einmal mindestens die ersten zwei Minuten der Warteschleife kostenlos sein.

Gekippt hat das neue Gesetz auch Probleme beim Wechsel des Telefonanbieters. Künftig muss die Umschaltung innerhalb eines Tages über die Bühne gehen. Treten Probleme auf, muss der alte Anbieter den Verbraucher weiter mit Internet und Telefon versorgen. Zudem kann ein Vertrag nun bei einem Umzug mitgenommen werden – ohne dass der Kunde einen neuen mit neuer Laufzeit abschließen muss. Erfreulich ist auch: Call-by-call-Gespräche sind künftig nicht ohne verbindliche Preisansage möglich.





## Urteile kurz gefasst

### vzbv erstreitet wegweisendes BGH-Urteil für Handy-Kunden

Das Urteil ist wegweisend für die ganze Branche und für Tausende Verbraucher. Im Juli hat der Bundesgerichtshof (BGH) letztinstanzlich einer Klage des vzbv gegen E-Plus in weiten Teilen stattgegeben: Seither dürfen Mobilfunkunternehmen einen Handy-Anschluss nicht mehr wegen kleiner Zahlungsrückstände oder aus anderen geringfügigen Anlässen sperren. E-Plus hatte in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festgelegt, dass bereits bei winzigem Zahlungsverzug, bei geringfügiger Überschreitung des Kreditlimits oder auch bei einer einzelnen Rückgabe einer Lastschrift durch die Bank des Kunden der Anschluss unverzüglich, ohne Ankündigung und ohne zeitliche Begrenzung gesperrt würde. Außerdem verlangte E-Plus via AGB von seinen Kunden rückwirkend eine Bankbürgschaft oder eine Kautions, falls sich herausstellen sollte, dass der Kunde bei einem anderen Unternehmen in Zahlungsrückstand wäre.

Der BGH untersagte acht der neun strittigen Klauseln und schloss sich damit weitgehend unseren Forderungen an. Nur eine Klausel, wonach E-Plus dem Kunden bei missbräuchlicher Nutzung des Handys fristlos kündigen kann, hielten die Richter für zulässig. Damit müssen auch andere Mobilfunk-Unternehmen gleichlautende oder ähnliche Klauseln in ihren AGB ändern. (BGH, 09.06.2011, AZ III ZR 157/10). Mit dem neuen Telekommunikationsgesetz ist zukünftig gesetzlich geregelt, dass auch ein Handyanschluss erst ab einem Zahlungsverzug von 75 Euro gesperrt werden darf.

### Nicht-Nutzer-Gebühr fürs Handy? Unzulässig

Der Einfallsreichtum mancher Unternehmen bei der Erfindung zusätzlicher Gebühren ist beachtlich. Wer nicht telefoniert, zahlt auch nicht? Das sah mobilcom-Debitel anders und verlangte zusätzlich zu den monatlichen Vertragskosten fünf Euro von Kunden, die über drei Monate nicht ihr Handy benutzten. Der vzbv klagte gegen diese „Nicht-Nutzer-Gebühr“ – mit Erfolg. Das Landgericht Kiel gab uns im November in vollem Umfang Recht. Eine Gebühr für das Nicht-Telefonieren benachteilige die Nutzer unangemessen und sei damit unzulässig, befanden die Richter. (Landgericht Kiel, 29.11.2011, AZ 2 O 136/11, nicht rechtskräftig)

### Pfand für die SIM-Karte? Unzulässig

Zudem kassierte das Gericht ein „Pfand“ für SIM-Karten ein. mobilcom-Debitel knöpfte seinen Kunden zehn Euro ab, wenn sie die SIM-Karte nicht zwei Wochen nach Ablauf des Vertrages zurückgegeben hatten. Das Pfand lege einen Schadenersatzanspruch pauschal fest, dabei sei die SIM-Karte nach Vertragsende nur einen Bruchteil wert, stellten die Richter fest. (Landgericht Kiel, 29.11.2011, AZ 2 O 136/11, nicht rechtskräftig)

### **Gebühren für Guthaben-Erstattung? Unzulässig**

Das Mobilfunk-Unternehmen klarmobil überwies seinen Kunden nach einer Kündigung ihr Prepaid-Restguthaben zwar zurück. Aber erst nach Abzug einer Gebühr von sechs Euro. Zudem verlangte klarmobil für jede Mahnung 9,95 Euro, für die Rückgabe einer Lastschrift wegen eines ungedeckten Kontos gar 19,95 Euro. Der vzbv klagte gegen die Gebührenklauseln vor dem Landgericht Kiel und erhielt Recht: Alle drei Gebührenklauseln sind unwirksam, weil sie den Kunden unangemessen benachteiligten, urteilten die Richter. Die Erstattung des Restguthabens sei gesetzliche Pflicht, sodass der Kunde die Kosten nicht übernehmen müsse. Die hohe Mahngebühr sei für die erste Mahnung nicht vertretbar. Unzulässig sei es auch, in Pauschalen die allgemeinen Personalkosten mitzurechnen. Zudem kassierte das Gericht eine Vertragsklausel ein, mit der klarmobil sich selbst ein uneingeschränktes Recht zu Preiserhöhungen einräumte. (Landgericht Kiel, 17.03.2011, AZ 18 O 243/10, nicht rechtskräftig)





## Verbraucherrecht

Recht haben und Recht bekommen – das sind bekanntlich zweierlei Paar Schuhe. Geltendes Recht ist bisweilen unkonkret, oft reformbedürftig, bisweilen wird es regelrecht gebeugt. Die parallele Gesetzgebung in Deutschland und Europa schafft zusätzliche Unsicherheiten. Für den Verbraucher ist es da nicht einfach, sich als Einzelner Recht zu verschaffen. Wir informieren und helfen.

### Informationsrechte: ein Grundrecht für Verbraucher

Fragen Verbraucher nach Information, so ist das keine Attacke, sondern eine Selbstverständlichkeit. Das neu überarbeitete Verbraucherinformationsgesetz sieht endlich ein: Das Zeitalter der verschlossenen Amtsstuben muss einer offeneren Informationskultur weichen.

„Alles muss raus“ – lautet jetzt die Forderung des vzbv an Behörden und Ämter, wenn es um Auskünfte über Lebensmittel und Verbraucherprodukte geht, die nicht den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Denn mit der Novelle des Verbraucherinformationsgesetzes (VIG) haben Verbraucher mehr Rechte auf Information durch staatliche Stellen. Wird das Gesetz von den Behörden konsequent angewandt, ermöglicht es einen günstigeren, unbürokratischeren und schnelleren Zugang zu verbraucherrelevanten Behördeninformationen.

Die Novelle war erforderlich, weil sich das VIG bisher als weitgehend wirkungslos und praxisuntauglich erwiesen hatte. Langwierige und teure Verfahren schreckten die Verbraucher ab, bei den Behörden Anfragen zu stellen. Länder und Behörden nutzten die Möglichkeit, aktiv und von sich aus an die Öffentlichkeit zu gehen, praktisch gar nicht. Auskünfte wurden oft mit dem Hinweis auf schützenswerte Inter-

sen oder Geschäftsgeheimnisse der betroffenen Unternehmen verzögert oder verhindert.

Mit der Novelle ist der Informationsanspruch der Bürger nun deutlich größer geworden: Anfragen können Verbraucher jetzt – größtenteils gratis – nicht nur zu Lebens- und Futtermitteln, Kleidung, Spielwaren und Reinigungsmitteln stellen, sondern auch zu technischen Geräten wie Waschmaschinen, Haartrocknern, Möbeln oder Heimwerker-Material stellen. Wir begrüßen dies uneingeschränkt. Unverständlich ist aber, warum Dienstleistungsprodukte erneut ausgeklammert wurden. Vor allem für Finanzprodukte wäre ein Auskunftsrecht wichtig gewesen. „Wenn Verbraucher mit Hilfe dieses Gesetzes Transparenz über Märkte bekommen und souveräne Entscheidungen treffen sollen, ist es absolut fahrlässig und unverständlich, wie dieser Bereich ausgeklammert werden kann“, so der Kommentar von Vorstand Gerd Billen.

*Auf der Tagung des vzbv „Viel hilft viel – Verbraucherinformation auf dem Prüfstand“ am 20. November 2011 diskutierten Experten, welche Informationen Verbraucherentscheidungen erleichtern können.*



Wenig erfolgversprechend ist die Regelung zur aktiven Informationspflicht ohne vorherige Anfrage. Bei erheblichen oder wiederholten Verstößen gegen das Lebensmittelrecht müssen die Behörden die Öffentlichkeit in Zukunft zwar aktiv informieren und „Ross und Reiter“ nennen. Unbefriedigend ist allerdings, dass hierfür zwei unabhängige Untersuchungen erforderlich sind und ein Bußgeld von mindestens 350 Euro zu erwarten sein muss. Vor allem die Doppeluntersuchung ist nicht zielführend und verzögert die Information der Öffentlichkeit unnötig. Nach bisheriger Praxis reicht nur eine Laboruntersuchung, die bei auffälligen Befunden durch Nachuntersuchungen abgesichert wird und damit eine zuverlässige Bewertungsgrundlage darstellt.

Aber allen Verbesserungen und Mängeln zum Trotz: Wichtig ist, dass Bund und Länder sowie die Behörden vor Ort das VIG auch wirklich verbraucherfreundlich anwenden. „Jetzt muss die Politik noch zusehen, dass die Informationen auch bei den Verbrauchern ankommen“, fordert Billen. Das Portal **www.lebensmittelwarnung.de** ist ein erster guter Schritt. Darüber hinaus sollten die Behörden Ergebnisse ihrer Arbeit nach einheitlichem Muster, leicht verständlich und anschaulich aufbereitet zur Verfügung stellen.

### Information gut, alles gut?

Die Verbraucherpolitik setzt in vielen Fällen vor allem auf die Kraft der Information. Der „informierte Verbraucher“ gilt als Garant für einen stabilen Wettbewerb und für das reibungslose Funktionieren der Märkte. Das Zeitalter neuer Medien und neuer Techniken hat den Output an Informationen weiter beschleunigt. Aber sind mehr Informationen auch immer besser? Gilt also die Devise „Viel hilft viel?“  
**Nein.**

Es ist eigentlich ein Paradoxon. Information ist gut und wichtig. Aber zu viel davon macht unzufrieden und uninformiert. Nachvollziehen kann dies jeder, der schon einmal eine Hose kaufen wollte und von der Vielfalt von 100 oder mehr verschiedenen Modellen schier erschlagen wurde. Er wird gerade wegen des großen Angebots am Ende vermutlich die falsche Wahl treffen. Überflutung und Überreizung mit Informationen, das zeigen unzählige wissenschaftliche Untersuchungen, führen bei uns Menschen leicht zu Verwirrung und Erschöpfung. Wer Fluten von Informationen liest, sieht die Dinge am Ende nicht klarer, sondern verschwommener.

Für uns bedeutet das: Information darf nicht zum Selbstzweck verkommen. Entscheidend ist: Klasse statt Masse. Entscheidend ist auch: Kommt die Information beim Verbraucher tatsächlich an? Und wie muss Information aussehen, damit sie ankommt?

Weil diese Fragen entscheidend für den Erfolg unserer Arbeit sind, haben wir uns in dem Projekt „Gute Verbraucherinformation“ intensiv damit auseinandergesetzt, welche Arten von Informationen in verschiedenen Entscheidungssituationen vorhanden sein müssen – und welche allgemeinen Qualitätskriterien sich daraus ableiten lassen. Auch die Frage nach den Grenzen von Informationen hat uns dabei beschäftigt. Zusammenfassend lässt sich sagen:

- ➔ Gute Informationen sind Instrumente, mit denen Verbraucher arbeiten können, wenn der Bedarf besteht.
- ➔ Gute Informationen stehen zur Verfügung, wenn konkrete Entscheidungen gefällt werden, also am richtigen Ort und zum richtigen Zeitpunkt.
- ➔ Gute Informationen sind verständlich. Gute Informationen helfen.
- ➔ Gute Informationen sind nützlich, wenn sie Teil eines intelligenten Mix aus Information, Beratung und Regulierung sind.

Wir haben auch untersucht, wo Informationen zum Nutzen der Verbraucher konkret besser werden können. Zwei Beispiele:

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) – liest doch eh keiner?** Stimmt, aber die Folgen können fatal sein. Da kann verankert sein, dass Daten weitergegeben werden, da können für Verträge lange Laufzeiten oder eine unzumutbare Beschneidung des Datenschutzes fixiert sein. Im Rahmen des Projekts haben wir uns die schlimmsten Beispiele vorgeknöpft

und gezeigt, wie aus AGB tatsächlich hilfreiche Informationen werden.

**Willkommen im Dschungel – Labels und kein Ende?** Gehen Verbraucher einkaufen, sind sie in einem Dschungel unterwegs: Überall leuchten Testsiegel, Umweltzeichen, Buttons, Label. Was sie genau bedeuten, weiß annähernd niemand. Um Zeit zu sparen und Unsicherheiten zu reduzieren, sind Labels unentbehrlich, aber die Zahl der Siegel muss überschaubar bleiben, ihre Information klar erfassbar.

## Vertragsrecht: ein Gemeinsames Europäisches Kaufrecht – eine Erleichterung?

Brüssel will den transnationalen Handel ankurbeln. Dazu soll neben die bestehenden nationalen Regelungen über die Rechte und Pflichten bei Kaufverträgen eine einheitliche europäische Variante – ein Gemeinsames Europäisches Kaufrecht (GEK) – gestellt werden. Doch Verbraucherorganisationen aus fast allen Mitgliedstaaten sind sich einig: Eine solche „fakultative Rechtsordnung“ bringt Verbrauchern nichts. Im Gegenteil. Das Risiko, am Ende mehr zu verlieren, ist groß. Neuerungen gab es mit der Verbraucherrechterichtlinie. Geplant sind vereinfachte Schlichtungsregelungen.

### Subsidiaritätsrüge gegen Europäisches Kaufrecht

Die Europäische Union will das Shoppen ohne Grenzen im Binnenmarkt auf Touren bringen. Denn das Einkaufen in ausländischen Webshops führt ihrer Ansicht nach oft zur Ermüchterung – etwa, weil Händler die Rechtslage im Ausland nicht kennen und deswegen dorthin nicht liefern wollen. Der Entwurf der EU-Kommission sieht daher ein EU-Kaufrecht vor, das die nationalen Gesetze zwar nicht ersetzt oder harmonisiert, aber alternativ gelten soll, wenn die Vertragsparteien es so vereinbaren. Doch ist das bisherige Nebeneinander nationaler Regeln weder für Verbraucher noch für Unternehmen ein Problem. In einer Eurobarometer-

Studie gaben auch 80 Prozent der befragten Unternehmen an, die Harmonisierung von Vertragsrechten habe nur einen geringen oder gar keinen Einfluss auf ihr transnationales Geschäft. Und allein ein Drittel aller Deutschen kauft regelmäßig bei einem einzigen ausländischen Internetshop ein – die meisten ohne zu wissen, dass es sich um einen grenzüberschreitenden Einkauf handelt.

Aus diesem Grund begrüßen wir die Entscheidung des Bundestages, der einstimmig eine Subsidiaritätsrüge gegen den Vorschlag der Kommission beschlossen hat. Ein Instrument, von dem weder Verbraucher- noch Anbieterverbände einen konkreten Nutzen erwarten, darf nicht in einem Hauruck-Verfahren auf einer

umstrittenen Rechtsgrundlage verabschiedet werden. Wir haben erhebliche Bedenken. Einen Mehrwert für die Verbraucher hat der Vorschlag in seiner derzeitigen Ausgestaltung nicht, dafür wird die Rechtslage komplizierter, der Beratungsbedarf steigt.

Derzeit ist die Sache einfach: Wer vom Heimatland aus grenzüberschreitend einkauft, für den gelten grundsätzlich die Verbraucherschutzregeln seiner Heimat. Setzt sich die EU-Kommission durch, müssten Verbraucher zusätzlich über das neue Fakultativrecht Bescheid wissen und bei Gewährleistungsfragen dokumentieren, welches Produkt sie auf Grundlage welchen Rechts erworben haben. Die Auswahl des Kaufrechts bliebe den Anbietern überlassen. Die Verbraucher hätten nur die Wahl, auf den Kauf zu verzichten oder nach einem anderen Anbieter zu suchen.

### Verbraucherrechterichtlinie in Kraft getreten

Nach fast drei Jahren kontroverser Verhandlungen haben sich in Brüssel Parlament und Rat auf eine gemeinsame Fassung der neuen Verbraucherrechterichtlinie geeinigt: Von dem im Oktober 2008 vorgelegten Vorschlag der Europäischen Kommission, der ursprünglich vier alte Richtlinien zusammenfassen wollte, blieben nur zwei übrig. Einigen konnte man sich auf einheitlichere Regelungen zum Einkauf im Fernabsatz und an der Haustür.

#### **Besserer Schutz für Verbraucher**

Angesichts der sehr schwierigen Verhandlungen ist der vzbv mit dem Ergebnis durchaus zufrieden. Zwischenzeitlich drohten enorme Abstriche vom deutschen Verbraucherschutzniveau, und es sah so aus, als ob sich Deutschland mit seiner Forderung nach einer Buttonlösung nicht würde durchsetzen können.

Auch untergejubelten Reiserücktrittsversicherungen setzt die neue Richtlinie ein Ende: Anfallende Extrakosten sind nur noch mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers zulässig. Bereits entrichtete Beiträge können zurückverlangt werden.

Haben Händler und Verbraucher bereits einen Vertrag geschlossen und hat der Händler eine Telefonnummer angegeben, über die der Verbraucher mit ihm in Kontakt treten kann, müssen die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass die Hotline nicht teurer als der ortsübliche Grundtarif ist. Die Widerrufsfrist wurde europaweit im interaktiven Handel auf 14 Kalendertage vereinheitlicht.

#### **Widerrufsrecht wird beschränkt**

Negativ hingegen fällt die Neuregelung des Widerrufsrechts ins Gewicht. Das bislang unbefristete Widerrufsrecht, das in Deutschland für den Fall galt, dass der Unternehmer den Verbraucher nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt hatte, wird auf zwölf Monate beschränkt. Darüber hinaus kann der Unternehmer verlangen, dass der Verbraucher im Falle eines Widerrufs die Rücksendekosten trägt. Hierüber muss er diesen aber bereits bei Vertragsabschluss informieren. Tut er dies nicht, muss er die Kosten der Rücksendung übernehmen.

Die Mitgliedstaaten müssen diese Regelung bis Mitte Dezember 2013 umgesetzt haben. Deutschland hat mit dem Gesetz zur sogenannten Buttonlösung (siehe Seite 71) damit bereits begonnen.

### Streitigkeiten mit Unternehmen: EU-weite Regelung in Sicht

Jeder fünfte europäische Verbraucher hatte 2010 Probleme beim Erwerb von Waren oder Dienstleistungen im Binnenmarkt. Wenn beispielsweise ein Unternehmer sich während der Gewährleistungszeit weigert, ein Gerät zu reparieren, müssen Verbraucher nicht unbedingt vor Gericht gehen. Allerdings ist die außegerichtliche Streitbeilegung in der Europäischen Union bislang nur für einige Branchen möglich.

Daher hat die Europäische Kommission Vorschläge erarbeitet, damit EU-Verbraucherinnen und -Verbraucher ihre Probleme ohne Einschaltung eines Gerichts lösen können, unabhängig

davon, um was für eine Ware oder Dienstleistung es in dem vertraglichen Streit geht und wo – im eigenen Land oder im Ausland – das Rechtsgeschäft zustande gekommen ist. Für Verbraucher, die über Landesgrenzen hinweg online shoppen, will die Kommission eine EU-weite, einheitliche Onlineplattform schaffen, mit der sich vertragliche Streitigkeiten innerhalb von 30 Tagen vollständig beilegen lassen.

Die alternative Streitbeilegung ist für die Verbraucher schneller, billiger und einfacher als ein Gerichtsverfahren. Daher begrüßt der vzbv grundsätzlich den Vorstoß der Kommission, die Schlichtungsregelungen zu vereinfachen. Allerdings müssen ausreichend hohe Qualitätsstandards gesetzt werden.

### Urheberrecht: Reform muss auch Nutzerrechte berücksichtigen

Internet und digitale Welt verlangen nach neuen Ideen und Reformen beim Urheberrecht. Der Schutz geistigen Eigentums ist fraglos wichtig, doch haben auch die Nutzer Rechte. Sie in Paragraphen zu gießen, steht auf unserem Wunschzettel ganz oben. Besonders wichtig ist: Die Exzesse der Abmahnindustrie müssen aufhören.

Die letzten Urheberrechtsnovellen haben die Balance zwischen den Interessen der Urheber, der Rechteinhaber und der Nutzer zu Lasten der Nutzer aus dem Gleichgewicht gebracht. Weil der Fokus auf dem Schutz der Rechteinhaber lag, wurden die Nutzungsmöglichkeiten von urheberrechtlich geschützten Inhalten immer stärker eingeschränkt.

Eine Reform muss einen Spagat schaffen: Sie muss die vielseitigen Chancen der digitalen Welt berücksichtigen, aber auch deren Herausforderungen bewältigen. Das Urheberrecht und die Interessen der Urheber stehen unter dem Schutz des Grundgesetzes, sind als Motor für die Kreativwirtschaft und damit die kulturelle

Vielfalt essentiell. Sie müssen gesichert und gefördert werden. Gleichzeitig dürfen jedoch auch die Bedürfnisse der Nutzer nicht auf der Strecke bleiben. Um herauszufinden, wie sich das Urheberrecht auf die Interessen der Verbraucher auswirkt, haben wir beim i.e. - Büro für informationsrechtliche Expertise ein **Gutachten** in Auftrag gegeben. Der vzbv hält folgende Aspekte für unverzichtbar:

**Interessen der Nutzer berücksichtigen:** Die Nutzerinteressen sind als schutzwürdiges Ziel im Urheberrechtsgesetz zu erfassen. Der Name des Urheberrechtsgesetzes macht bereits deutlich, dass es in erster Linie den Urheber schützt. Die Nutzerinteressen werden nur im

Zusammenhang mit Ausnahmeregelung zum Verwertungsrecht der Urheber berücksichtigt.

**Privatkopie als wesentlichen Grundgedanken verankern:** Das Recht auf Privatkopie muss rechtlich stärker verankert werden. Es sollte ein wesentlicher Gedanke des Urheberrechts sein, dass Nutzer zu privaten Zwecken eine Kopie anfertigen können. Dieses Recht darf nicht durch den Einsatz von Kopierschutzprogrammen oder durch Allgemeine Geschäftsbedingungen ausgehebelt werden.

**Weiterverkauf von digitalen Inhalten ermöglichen:** Nutzer müssen die Möglichkeit erhalten, legal erworbene digitale Inhalte zu verkaufen. Das Gesetz unterscheidet derzeit zwischen „körperlichen“ (Kunstwerke, Bücher) und „unkörperlichen“ (digitalen) Werken. Doch aus Sicht der Verbraucher macht es keinen Unterschied, ob sie beispielsweise ein Buch oder ein eBook erwerben.

**„Kreativität der Masse“ zulassen:** Verbraucher sind in der digitalen Welt nicht nur Nutzer, sondern schaffen auch eigene kreative Inhalte. Oft werden dabei urheberrechtlich geschützte Inhalte verwendet. Das Urheberrechtsgesetz in seiner aktuellen Form ist nicht geeignet, dieses Phänomen zu regeln. Hier müssen neue gesetzliche Lösungen gefunden werden, um diesen Formen der Gestaltung und diesen Kulturpraktiken einen angemessenen Raum zu geben.

**Abmahnkosten für Verbraucher begrenzen:** Um den Verbraucher vor ungerechtfertigten Massenabmahnungen zu schützen, deckelt das Gesetz die Kosten für die erste Abmahnung wegen eines illegalen privaten Downloads auf 100 Euro. Doch es definiert nicht genau, unter welchen Bedingungen dies greift: Wann ist eine Urheberrechtsverletzung auch gewerblicher Natur? Ist das auch der Fall, wenn der Nutzer gar keinen Gewinn erzielen will - etwa, wenn er in Tauschbörsen aktiv ist?

Hier muss der Gesetzgeber konkreter werden. Abmahnungen sollten grundsätzlich nur 100 Euro kosten, wenn der Verbraucher unerlaubt geschützte Inhalte privat nutzt. Tauschbörsen sind also ausdrücklich im Gesetz zu nennen.

**Vielfalt von Onlineinhalten fördern:** Die Möglichkeiten, legal Inhalte im Internet zu erwerben, sind noch zu gering. Um illegales Handeln zu bremsen, sollte das legale Onlineangebot geschützter Inhalte ausgeweitet werden. Dabei sollten Verbraucher die Möglichkeit haben, diese Inhalte grenzüberschreitend, zu jeder Zeit, zu fairen Preisen und transparenten Nutzungsbedingungen zu nutzen.

**Internetprovider sind keine Hilfssheriffs:** Die Urheber streben an, dass Internetprovider Warnhinweise an Nutzer versenden sollen, die geschützte Inhalte illegal nutzen. Das lehnen wir aus datenschutzrechtlichen Gründen ab. Denn um Warnmeldungen verschicken zu können, müssten die Provider das Nutzerverhalten protokollieren und speichern. Es kann aber nicht sein, dass Provider ihre Kunden wie Hilfssheriffs ausspähen, warnt vzbv-Wirtschaftsexpertin Cornelia Tausch.



## Rechtsdurchsetzung: hoher Nutzen für Verbraucher

Die kollektive Rechtsdurchsetzung von Verbraucherrechten ist ein wichtiger Baustein des Verbraucherschutzes. Der vzbv drängt darauf, dass der kollektive Rechtsschutz in Europa nun gestärkt wird.

### EU will kollektiven Rechtsschutz stärken

Die Europäische Kommission will den kollektiven Rechtsschutz in der EU stärken. Auf dem Weg dorthin konnte der vzbv bei den öffentlichen Konsultationen der EU im April 2011 seine Forderungen formulieren. Unsere jahrzehntelange Erfahrung mit Unterlassungsklagen zeigt: Sie sind ein wirksames Mittel, um unlautere Geschäftspraktiken für die Zukunft abzustellen. Sie stoßen jedoch an ihre Grenzen, wenn es darum geht, Verbrauchern, die durch unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen Schaden erlitten haben, zu einer adäquaten Entschädigung zu verhelfen.

Der vzbv hat im Berichtszeitraum mehr als 360 Abmahnungen ausgesprochen, sei es wegen Fehlern in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sei es wegen Verstoßes gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb. „Spitzenreiter“ waren Banken und Sparkassen und unterschiedliche Anbieter im Internet. Von den über 360 Abmahnungen konnten fast 200 außergerichtlich durch Unterlassungserklärungen erledigt werden. In 91 Fällen wurde Kla-

ge erhoben. 74 Verfahren mussten eingestellt werden. 67 Prozent der 2011 abgeschlossenen Gerichtsverfahren wurden rechtskräftig zu Gunsten des vzbv entschieden.

Unternehmen verdienen an unlauterem Geschäftsgebaren und kartellrechtswidrigem Verhalten Millionen, die eigentlich den Verbrauchern zustehen, aber wegen fehlender kollektiver Klagemöglichkeiten nicht erstattet werden. Solche rechtswidrig erzielten Gewinne gehen zu Lasten der gesetzestreu handelnden Unternehmen und des fairen Wettbewerbs. Das Unterlassungsklagerecht ist europaweit harmonisiert, kollektive Schadensersatzansprüche sind es nicht. Sie sind unterschiedlich geregelt. Weil Verbraucher dank Onlinehandel und Reiselust bei ihren Käufen nicht an den nationalen Grenzen halt machen, ist es notwendig, die kollektiven Klagerechte auf europäischer Ebene auch auf Schadensersatzansprüche zu erweitern. Hierfür ist eine Rahmengesetzgebung erforderlich, die die Mitgliedstaaten verpflichtet, verbindliche Regeln festzulegen, ohne dabei bewährte Rechtstraditionen zu beschädigen.

### Urteile kurz gefasst

#### Höffner darf nicht mit Testurteil „Bestes Möbelhaus“ werben

Dass Höffner das „Beste Möbelhaus“ ist, ist nichts als irreführende Werbung. Dies hat das Landgericht Potsdam nach einer Klage des vzbv bestätigt. Das Deutsche Institut für Service-



Qualität hatte dem Möbelhaus ein Testsiegel verliehen, das nach Ansicht der Richter erhebliche methodische Mängel aufweist. Außerdem erwecke das Siegel in Schwarz-Rot-Gold den falschen Eindruck, das Testinstitut sei eine staatliche oder staatlich anerkannte Einrichtung. Getestet hatte das Institut auch nur die Beratung in den Möbelhäusern, nicht jedoch Kernleistungen wie Verkauf und Lieferung von Möbeln. Außerdem beruhte rund die Hälfte der Prüfpunkte auf der subjektiven Beurteilung der Testpersonen. Der Test lasse keinen Schluss auf die generelle Qualität der Möbelhäuser zu. (Landgericht Potsdam, 06.05.2011, AZ 51 O 65/10, nicht rechtskräftig)

### **vzbv setzt sich gegen Ryanair und Air Berlin durch**

Nach einer EU-Verordnung müssen Fluglinien ihre Flugpreise seit 2008 immer als Endpreise angeben – also inklusive aller Gebühren, Zusatzkosten, Steuern und Zuschläge. Doch viele Airlines halten sich nicht daran. Der vzbv hat deshalb zahlreiche Klagen und Mahnverfahren eingeleitet – und im Dezember und Januar in zunächst zwei Fällen Recht bekommen. Das Kammergericht Berlin stellte klar: Air Berlin und Ryanair müssen stets Komplettpreise ausweisen. Bei Air Berlin fehlten nach Eingabe von Datum, Abflug- und Zielort nicht nur Steuern, Flughafengebühren und Kerosinzuschläge, sondern auch die „Service Charge“ von 10 bis 15 Euro für die Zahlung per Lastschrift oder Kreditkarte. Kunden, die sich zunächst über einen Flugpreis von 41 Euro für die Strecke Berlin-Frankfurt freuten, mussten am Ende 74 Euro zahlen. Der Gesamtpreis wurde erst angezeigt, nachdem der Kunde in einer Tabelle einen konkreten Flug angeklickt hatte. (Kammergericht Berlin, 04.01.2012, AZ 24 U 90/10, nicht rechtskräftig). Auch bei der Klage gegen Ryanair schlossen sich die Richter unserer Auffassung an: Die Airline muss nun eine Bearbeitungsgebühr von fünf Euro, die alle Kunden ohne eine in Deutschland nahezu unbekannte Prepaid-Karte zahlen sollen, von vorneherein ausweisen – und nicht erst im dritten Buchungsschritt. (Kammergericht Berlin, 09.12.2011, AZ 5 U 147/10, nicht rechtskräftig)

### **Flug darf nicht von Vorlage der Kreditkarte abhängen**

Eine Fluggesellschaft darf einem Kunden nicht den Flug verweigern, wenn er am Check-In-Schalter die Kreditkarte nicht vorzeigen kann, mit der er das Ticket gezahlt hat. Das hat das Oberlandesgericht Frankfurt am Main nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes gegen die spanische Airline Iberia entschieden. Nach den Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft konnten Kunden nur per Kredit- oder Debitkarte zahlen. Die Karte mussten sie am Check-In-Schalter vorzeigen – sonst durften sie den gebuchten Flug nicht antreten. Möglich war dann laut Klausel nur noch der Kauf eines neuen Tickets.

Wie kundenfeindlich diese Klausel ist, belegte der Verbraucherzentrale Bundesverband am Fall einer Iberia-Kundin. Nachdem sie ihr Flugticket gebucht hatte, wurde ihre Kreditkarte von ihrer Bank aus Sicherheitsgründen eingezogen. Im Internet waren zuvor Kreditkartendaten gestohlen worden. Weil die Frau die Kreditkarte am Flughafen nicht vorlegen konnte,

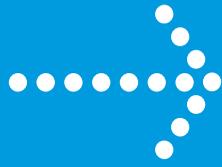
ließ Iberia sie nicht mitfliegen. Ihre Mitarbeiter akzeptierten nicht einmal die Kreditkartenabrechnung, die ihnen die Kundin zeigte. Das Oberlandesgericht (OLG) Frankfurt verurteilte Iberia dazu, Schadenersatz an die Kundin zu zahlen. Außerdem darf die Fluggesellschaft die strittige Klausel nicht mehr verwenden. Es sei unangemessen, dem Kunden die schon bezahlte Leistung auch dann zu verweigern, wenn ihm die Vorlage der Kreditkarte ohne eigenes Verschulden nicht möglich ist. In diesem Fall müsse die Fluggesellschaft auch einen anderen Berechtigungsnachweis ermöglichen. Die Nichtvorlage der Karte am Check-In-Schalter sei zudem nur die Verletzung einer vertraglichen Nebenpflicht, die keinen Bezug zu Durchführung der Beförderungsleistung aufweise. Es verstoße daher gegen wesentliche Grundgedanken der gesetzlichen Regelung, den Flug allein deshalb zu verweigern. (OLG Frankfurt/Main vom 08.09.2011, AZ 16 U 43/11, rechtskräftig)

### **Airline darf keine Kreditkartengebühr verlangen**

Das Berliner Kammergericht hat dem Billigflieger easyJet untersagt, Buchungsgebühren für die Zahlung des Tickets per Kreditkarte zu verlangen. Damit gaben die Richter einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes statt.

EasyJet hatte für jede Flugbuchung eine Gebühr von vier Euro verlangt. Ausgenommen davon waren nur Kunden, die ihr Ticket mit einer in Deutschland kaum bekannten Carte Bleue oder Visa-Electron-Karte bezahlten. Auf Zahlungen mit einer gängigen Kreditkarte (Visa, MasterCard, Diners Club oder American Express) kassierte easyJet sogar zusätzlich eine Gebühr von 2,5 Prozent des „Gesamttransaktionswertes“, mindestens 5,50 Euro. Die Richter sahen darin eine unangemessene Benachteiligung der Verbraucher. Der Verwaltungsaufwand für die Buchung sei Bestandteil der logistischen und organisatorischen Aufgaben, die bei der Fluggesellschaft erforderlich seien, um ihre Pflichten aus dem Beförderungsvertrag mit dem Kunden zu erfüllen. Die Buchung sei deshalb keine echte Leistung für den Kunden, insbesondere handle es sich nicht um einen vom Flug unabhängigen Service. Deshalb dürfe die Fluggesellschaft dafür kein gesondertes Entgelt verlangen. Ihren Verwaltungsaufwand könne sie ohne weiteres im Flugpreis berücksichtigen. Außerdem monierten die Richter, dass easyJet auf der Internetseite erst im vierten von fünf Buchungsschritten über die zusätzlichen Kosten informierte. Das sei ein Verstoß gegen europäisches Recht. (Kammergericht Berlin vom 29.11.2011 AZ 5 U 90/11, rechtskräftig)





# Europäische und internationale Verbraucherarbeit

## vzbv in wichtigen Gremien

Verbraucherpolitik spielt sich auf europäischer und internationaler Ebene ab. Deshalb engagiert sich der vzbv als Gründer und aktives Mitglied bei Consumers International und im Europäischen Dachverband BEUC. Ebenso setzt sich der vzbv seit Jahren für die Stärkung des Verbraucherschutzes in Schwellen- und Entwicklungsländern ein.

### Consumers International (CI)

Der vzbv hat den internationalen Dachverband Consumers International (CI) bei der Entwicklung seiner neuen Strategie bis 2015 unterstützt. Ein Schwerpunkt wird dabei sein, die begrenzten Ressourcen weltweit anhand von programmatischen Indikatoren effizienter zu nutzen. Bei der Wahl zum Vorstand von CI wurde Gerd Billen neu gewählt und zugleich zum Schatzmeister benannt.



### BEUC

Fortgeführt wurde die enge und produktive Zusammenarbeit mit dem europäischen Dachverband BEUC. Der vzbv ist durch Cornelia Tausch, Leiterin des Fachbereichs Wirtschaft und Internationales, im Vorstand vertreten. Ein Arbeitsschwerpunkt war die Erarbeitung einer neuen Verbraucherstrategie bis 2020. BEUC wird diese im Mai, wenn es sein 50jähriges Jubiläum feiern wird, der EU-Kommission überreichen.



### Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA)

In der Amtsperiode bis 2015 wird der vzbv im EWSA von Prof. Dr. Jürgen Keßler, Vorstandsvorsitzender der Verbraucherzentrale Berlin, vertreten. Stellvertreterin ist Frau Maren Osterloh, Leiterin des Referats EU und Internationales beim vzbv.

### Europäische beratende Verbrauchergruppe (ECCG)

Im Verbraucherbeirat der EU-Kommission vertritt der vzbv, vertreten durch Cornelia Tausch, die deutschen Verbraucher. Stellvertretendes Mitglied ist Heinz Willnat, Stiftung Warentest. In diesem Gremium werden die deutschen Positionen zu den Vorhaben der EU-Kommission vorgetragen.

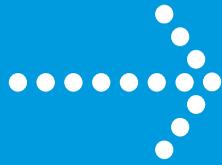
### Verbraucherschutz in Nordafrika

Der vzbv beteiligt sich zusammen mit dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz an zwei neuen Twinning-Projekten in Ägypten und Tunesien.

Die Projekte werden aus EU-Mitteln finanziert. In beiden Projekten geht es um die Stärkung des Verbraucherschutzes und die Anlehnung der Gesetzgebung an EU-Verbraucherschutzstandards. Die Projekte haben Anfang 2012 begonnen und dauern zwei Jahre.

### Fachtage der Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)

Der vzbv hat sich erstmalig an den Fachtagen der GIZ beteiligt und Projekte vorgestellt, die im Rahmen der internationalen Zusammenarbeit entwickelt wurden, darunter eine Website für überschuldete Verbraucher (Chile), ein Ratgeber zu E-commerce (Serbien) und Warentests mit Umweltbezug (Indien). Bei dieser Gelegenheit beanstandete der vzbv, dass Verbraucherschutz und Verbraucherpolitik in der Entwicklungszusammenarbeit nach wie vor nur sporadisch Themen sind und nicht strategisch verfolgt werden.



# Verbraucherforschung

## Verbraucherforschung – erfolgreiche Politik mit gründlicher Analyse

Um eine realitätsnahe und erfolgreiche Verbraucherpolitik umsetzen zu können, brauchen die politischen Akteure eine breitere Entscheidungsgrundlage als bisher: mehr Evidenz, Szenarien und Wirkungsanalysen.

Welchen Beitrag die Verbraucherforschung dazu leisten kann, eine ziel- und problemorientierte Verbraucherpolitik zu machen, müssen Politik und Wissenschaft gemeinsam ergründen. Pragmatisches Ziel einer wissenschaftlich gestützten Verbraucherpolitik sollte es nach unserer Einschätzung sein, neue Problemlagen für Verbraucher frühzeitig zu erkennen und die politischen Weichen so zu stellen, dass sich daraus keine Krisen entwickeln.

### Verbraucherforschung zu lange vernachlässigt

Zum jetzigen Zeitpunkt gibt es im Zusammenwirken von Politik und Wissenschaft noch viel Raum für Entwicklungen. Die Verbraucherforschung liefert noch lange nicht alle Erkenntnisse, die die politische Entscheidungsfindung

unterstützen würde – vor allem nicht in der für den Politikbetrieb geltenden Zeitmessung. Das hängt nicht zuletzt mit einer Schieflage bei der Förderung der Verbraucherwissenschaften zusammen. Während beispielsweise das Bundesverbraucherministerium 2010 einen Wissenschaftsförderungstopf von 340 Millionen Euro für die Bereiche Pflanzenbau und -schutz, Bodenkunde, Tierernährung, Sicherheit von landwirtschaftlichen Erzeugnissen der Primärproduktion sowie Agrar- und Forstwirtschaft hatte, standen für die verbraucherbezogene Forschung gerade 8,5 Millionen Euro zur Verfügung – und auch das nur theoretisch. Nicht anders sieht es beim Bundesforschungsministerium aus. Ein Programm für eine verbraucherbezogene Forschungsagenda im Forschungsförderungsplan? Fehlanzeige.

Das vom Bundesverbraucherministerium 2011 erstmals in Auftrag gegebene Gutachten zur Lage der Verbraucher in Deutschland, die Einrichtung einer Stiftungsprofessur für Verbraucherrecht an der Universität Bayreuth und der Aufbau eines Netzwerks Verbraucherforschung sind wichtige, aber eben auch nur erste Schritte auf einem lange vernachlässigten Weg.

### **Gute Verbraucherpolitik muss auf soliden Fakten aufbauen können**

Für viele Fragestellungen, die in der Verbraucherpolitik auftauchen, liegen punktuelle Erhebungen, Meinungsumfragen oder Marktforschungsdaten (meistens von der Anbieterseite) vor. Wenn auf dieser Grundlage Politik gemacht wird, gerät die gut gemeinte Orientierung an Evidenz schnell in eine Schiefelage. Um auch hier einen Ausgleich des Kräfteverhältnisses zu gewährleisten, ist der Aufbau von systematischen und unabhängig finanzierten Erhebungen (zum Beispiel Langzeitstudien und Verbraucherpanels) von enormer Bedeutung.

### **Wirksamkeit von Verbraucherpolitik muss evaluiert werden**

Verbraucherforschung sollte sich auch als „Umsetzungsbegleitungsforschung“ verstehen. Dazu gehört es, dass Daten und Fakten in Vorbereitung, Begleitung und rückblickend auf politische Initiativen erhoben werden.

### **Verbraucherpolitisches Leitbild sollte erneuert werden**

Die Fixierung auf das normative Leitbild vom „mündigen, informierten Verbraucher“ muss überwunden werden. Er ist das Ziel, auf das Verbraucherpolitik hinarbeitet – aber nicht die Realität. Statt modellartiger Annahmen über das Handeln „des Verbrauchers“ benötigt die Politik Handreichungen, die eine stärkere Zielgruppenorientierung und Zugang zu empirischen Erkenntnissen über das tatsächliche Verhalten von Verbrauchern in spezifischen Situationen ermöglichen.

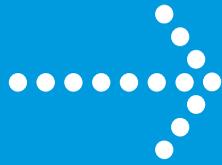
Institutionelle Voraussetzungen und Investitionen müssen geschaffen werden.

Um das Potential der Verbraucherforschung für die Politikberatung zu nutzen, sind drei erste Schritte sinnvoll:

- Der Aufbau eines „Sachverständigenrates für Verbraucherfragen und nachfrageorientierte Wirtschaftspolitik“,
- die Entwicklung einer verbraucherbezogenen Forschungsagenda durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und das Bundesministerium für Bildung und Forschung sowie die Bereitstellung von mehr Forschungsförderungsmitteln für anwendungsbezogene und Grundlagenforschung in besonders problematischen Märkten,
- die Stärkung der Vernetzung der unterschiedlichen Disziplinen der Verbrauchermissenschaften durch materielle und koordinierende Unterstützungsmaßnahmen.

### **Newsletter Verbraucherforschung aktuell**

In guter Tradition erschien 2011 der digitale Newsletter Verbraucherforschung aktuell in vier Ausgaben. Jede Ausgabe stellt etwa elf Abstracts aus der Verbraucherforschung vor und bedient sich dabei wissenschaftlicher Zeitschriften in englischer und deutscher Sprache. Weiterhin werden ein oder zwei Buchbesprechungen vorgenommen, die für die Verbraucherarbeit relevant sind und zurzeit aktuell diskutiert werden. Diesen Service nutzen nahezu 2.000 Abonnenten.



# Verbraucherbildung

## Zu wenig Verbraucherthemen in den Schulen

Trotz vieler Bemühungen und Initiativen ist das Thema Verbraucherbildung bisher noch nicht richtig in der Schule und bei den Schülerinnen und Schülern angekommen. Die Verankerung des Fachs Verbraucherbildung ist in den Schulen noch nicht flächendeckend gelungen.

Am Bildungsbedarf bei Jugendlichen hat sich indes bei Medien- und Finanzkompetenz, Ernährung und Gesundheit sowie bei Fragen des nachhaltigen Konsumierens oder von Verbraucherrechten nicht viel verändert. Nach wie vor fehlt es Jugendlichen vielfach an grundlegenden Alltags- und Konsumkompetenzen. Sie kämpfen mit Verschuldung, verstehen ihre Rechte bei Internetgeschäften zu wenig, laden zu unbedarfte Dateien aus dem Netz herunter oder bei Anbietern sozialer Netzwerke hoch und wissen zu wenig über die sozialen und ökologischen Konsequenzen ihrer Kaufentscheidungen.

Hier setzt der vzbv mit seinem Onlineangebot [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de) an. Die Seite wurde einem inhaltlichen und strukturellen Relaunch unterzogen und im September 2011 völlig neu gestaltet als „Schulportal für Ver-

braucherbildung“ freigeschaltet. Lehrerinnen und Lehrer werden im neuen Angebot direkt als Zielgruppe angesprochen. Ziel ist es, sie zu ermutigen, Verbraucherbildungsthemen



stärker in ihren Unterricht zu integrieren und sich dazu Unterrichtsideen und -materialien auf dem Portal zu holen.

Die Website bietet ein breitgefächertes Portfolio an Informationen für Lehrkräfte. In aktuellen Meldungen können sie sich über schulrelevante Wettbewerbe, Ausschreibungen und neue Websites informieren. In einem eigenen Bereich können Projektausschreibungen im Bereich Verbraucherbildung genauer angesehen werden, übersichtlich nach Bundesländern sortiert. Für die eigene Unterrichtsplanung finden sie fundierte Hintergrundmaterialien zu den Verbraucherthemen Ernährung und Gesundheit, Finanzen, Medien, nachhaltiger Konsum und Verbraucherrechte, die Hinweise zu Unterrichtsmaterialien oder zur Umsetzung im Unterricht beinhalten.

### Der Online-Materialkompass Verbraucherbildung

Ein besonderes Angebot für Lehrerinnen und Lehrer bietet der neue Schwerpunkt von [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de) für das Unterrichten von Verbraucherbildung: der Materialkompass – eine Orientierungshilfe bei der Suche nach passenden Unterrichtsmaterialien.



Mit dem Online-Materialkompass bietet der vzbv Lehrkräften eine Datenbank mit über 200 bewerteten Unterrichtsmaterialien zur Verbraucherbildung an. Über eine komfortable Suchmaske können sie hier schnell das Passende finden. Sie sparen sich aufwendige Recherchen im Netz und erhalten Orientierung über den praktischen Einsatz der Materialien in der Klasse.

Aufgenommen wurden Lehrmaterialien verschiedener Anbieter aus Wirtschaft, Bildungsverlagen, Verbänden, Organisationen, bundes- und landespolitischen Einrichtungen und Verwaltungen.

Um den Lehrkräften einen Überblick über die Qualität der vorgestellten Materialien zu geben, wurden alle zuvor von einem Expertenteam beurteilt. Die Experten vergeben dabei Noten von „sehr gut“ bis „mangelhaft“ und begründen ihre Note noch einmal in einem ausführlichen Text.

Der vzbv hat dazu ein wissenschaftlich fundiertes Bewertungsraster entwickeln lassen, mit dessen Hilfe ein 20-köpfiges Team die Materialien auf ihre fachliche, methodisch-didaktische und gestalterische Qualität hin einschätzt. Das Bewertungsraster und die Bewertungen selbst sind für alle Nutzer online verfügbar unter [www.materialkompass.de](http://www.materialkompass.de).

Der Materialkompass wurde mit Mitteln des Bundesverbraucherministeriums finanziert als Projekt im Rahmen der „Initiative Verbraucherbildung – Konsumkompetenz stärken“ von Bundesministerin Ilse Aigner.

Neben dem Materialkompass umfasst das Projekt auch zahlreiche Aktivitäten auf bildungspolitischer Ebene. Ziel ist eine bundesweite Vernetzung von Akteuren im Bereich Verbraucherbildung. Vertreter aus den Bildungsverwaltungen der Länder, der Wissenschaft, Verbänden und der Schulpraxis

erhalten Gelegenheit, in verschiedenen Veranstaltungen miteinander in den Dialog zu treten, Erfahrungen auszutauschen und gemeinsam nach Wegen zu einer besseren Implementierung von Verbraucherbildung im Schulalltag zu suchen. Der bereits in einigen Bundesländern angelaufene Modernisierungsprozess soll unterstützt, und Best-Practise-Beispiele sollen bekannt gemacht werden. Zur Netzwerkarbeit gehören Veranstaltungen, Studien und der Blog <http://verbraucherbildung.blog.de>, der als Medium der Information, Kommunikation und Bündelung von Interessen genutzt wird und der Koordination gemeinsamer Aktivitäten dient. Im Mai 2012 findet in Berlin die zweite große Netzwerkkonferenz im Rahmen des Projektes „Verbraucherbildung – Konsumkompetenz stärken“ statt, zu der vzbv und BMELV gemeinsam geladen haben.

### Berufliche Fortbildung: bewährte und neue Wege zur Qualitätssicherung für die Beratung

Der Verbraucherzentrale Bundesverband liefert mit seinem jährlichen Fortbildungsangebot für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentralen einen wesentlichen Beitrag zur Sicherung einer bundesweit gleichen und hohen Qualität der Verbraucherberatung und -information. Im Jahr 2011 konnten 59 Seminare mit knapp 1.250 Veranstaltungsteilnehmerinnen und -teilnehmern durchgeführt werden.

Neben den klassischen Präsenzseminaren erprobt das Fortbildungsreferat mit Zustimmung der Verbraucherzentralen Schritt für Schritt die Möglichkeit anderer Lernformate wie das Online-Lernen mit einem Webkonferenzsystem. Bewusst ist allen Beteiligten, dass solche Formate die Präsenzseminare aus verschiedenen Gründen nicht ersetzen können. Sie können aber eine wichtige Ergänzung darstellen und eröffnen weitere Optionen für die systema-

tische Qualifizierungsarbeit ebenso wie für den gezielten Informationsaustausch.

Im vergangenen Jahr wurden drei Veranstaltungen als Webkonferenzen durchgeführt zu den Themen „Dokumentation der Versicherungsberatung“ und zur „Abschaltung analoger Satellitenübertragung“. Trotz anfänglicher Probleme ist die Teilnehmerzufriedenheit wie auch die Akzeptanz solcher Angebote bereits hoch. Die Webkonferenzen wurden aufgezeichnet und können auch von anderen in der Beratung engagierten Kolleginnen und Kollegen im Intranet abgerufen werden.

Die durchschnittliche Teilnehmerzahl pro Veranstaltung erhöhte sich leicht auf rund 21. Während in Interviewtrainingsseminaren nur acht Personen teilnehmen können, trafen sich in den Fortbildungskonferenzen etwa zum Lebensmittelrecht oder zur Gesundheitsreform 40 bis 65 Interessierte.

Der Fernlehrgang Verbraucherrecht und der Kompaktkurs Telekommunikation mit jeweils zwei Präsenzseminaren hatten knapp 65 Absolventen.

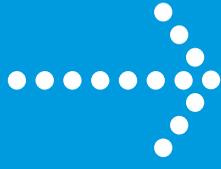
Zur weiteren Qualifizierung der Finanzberatung wurde eine Kooperation mit einem externen Dienstleister eingegangen, der Intensivstudiengänge zur Vorbereitung auf die IHK-Prüfung „Fachberater/in für Finanzdienstleistungen“ durchführt. Zur Finanzierung wurden Mittel des Europäischen Sozialfonds/Sozialpartnerrichtlinie in Anspruch genommen.

### Verbändetagung Verbraucherbildung

„Verbraucherbildung vermitteln. Eine gesellschaftliche Herausforderung“ – unter diesem Motto fand im Oktober 2011 die Verbändetagung statt. Über 80 Teilnehmer aus den Mitgliedsverbänden des vzbv nahmen teil. Für sie ist „Verbraucherbildung in der Schu-

le“ ein aktuelles Thema, in dem sich viele von ihnen seit Jahren mit Angeboten und Projekten engagieren. Auch in der Bildungspolitik steigt das Bewusstsein dafür, dass die Schule einen größeren Beitrag zur Bildung von Konsum- und Alltagskompetenzen leisten muss. Dementsprechend hat das Betätigungsfeld Zukunftsperspektive: Sowohl im zunehmenden Ganztagschulbetrieb als auch in den neuen Gemeinschaftsschulen werden externe Experten für Lehrerfortbildungen und andere Bildungsaktivitäten gebraucht. Die Tagung hat den Teilnehmern Gelegenheit gegeben, ihre Aktivitäten im schulischen Bereich vorzustellen und sich untereinander auszutauschen.

Die Themenworkshops gaben den Teilnehmern Impulse für die Weiterentwicklung ihrer bisherigen Bildungsangebote im Schulbereich. Darüber hinaus ging es auch um die Frage, welche institutionellen Rahmenbedingungen eine erfolgreiche schulische Verbraucherbildung braucht. In diesem Zusammenhang wurden die Aktivitäten des vzbv im Rahmen des vom Bundesverbraucherministerium geförderten Projekts „Initiative Verbraucherbildung“ vorgestellt. Diskutiert wurden auch bildungspolitische Forderungen der Verbraucherverbände zur Umsetzung der Verbraucherbildung.



# Für unsere Mitglieder und mit unseren Mitgliedern

## Wir sind das Bündnis für Verbraucherpolitik

16 Verbraucherzentralen und 25 verbraucherpolitisch ausgerichtete Verbände sowie neun Fördermitglieder bilden das Bündnis für Verbraucherpolitik. Mit gemeinsamen Aktionen, Projekten und Öffentlichkeitsarbeit setzen wir uns für die Interessen der Verbraucher ein.

Dabei beschäftigen wir uns gemeinsam mit unseren Mitgliedern mit den unterschiedlichsten Themen. 2011, das Jahr des Unglücks in Fukushima, haben wir uns mit der Energiewende und den Auswirkungen für Verbraucher befasst. In einer gemeinsamen Pressekonferenz mit dem Verband Wohneigentum und dem Deutschen Mieterbund haben wir uns für sichere, saubere und bezahlbare Energie ausgesprochen.

### Netzwerkgruppen

In sogenannten Netzwerkgruppen arbeiten unsere Experten mit den Kolleginnen und Kollegen aus den Verbraucherzentralen und auch aus anderen Mitgliedsverbänden eng zusammen. Ein Ziel der Arbeit ist es, die Beratungsqualität in den Verbraucherzentralen

bundesweit zu sichern. Durch die Arbeit in den Netzwerkgruppen ist zudem ein Austausch zu aktuellen Themen möglich. Im Falle einer Krise können wir so schnell reagieren und Verbrauchern aktuelle Informationen zur Verfügung stellen.

2011 arbeiteten insgesamt 18 Netzwerkgruppen mit 99 Experten. Zum Jahresbeginn 2012 standen in unserem bundesweiten Intranet fast 2.000 Beratungsstandpunkte zur Verfügung.

### Forschungsprojekt „Web 2.0-gestützte Fortbildung für die Verbraucherberatung“

Eine neue Wissensplattform mit dem Namen PLATON – **Pl**attform für **O**nline-Zusammenarbeit – soll den Wissenstransfer zwischen den

Verbraucherzentralen und dem vzbv verbessern. Hinter PLATON steht ein Forschungsprojekt des vzbv, das den Auftrag hat, praxisorientierte Ideen für ein effizientes und effektives Wissensmanagement im Verband zu entwickeln und zu testen. Das Projekt ist im März 2011 gestartet und läuft bis Februar 2014. Es wird in Kooperation mit der Beuth Hochschule für Technik Berlin umgesetzt und vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds gefördert. Während der Laufzeit konzentriert sich das Projekt inhaltlich auf die Wissensbestände des Verbands im Bereich rechtlicher Verbraucherschutz und testet PLATON zunächst mit sechs der 16 Verbraucherzentralen.

Die Wissensplattform PLATON steht auf drei Säulen: Wissen, Teilen und Lernen. In allen drei Bereichen sollen das Wissensmanagement und der Wissenstransfer verbessert werden. Die Mitarbeiter sollen (a) auf vorhandenes Wissen leichter zugreifen und es besser finden können, (b) ihr Wissen mit anderen unkompliziert austauschen und sich miteinander vernetzen können, und (c) sich neues Wissen flexibel und selbstgesteuert aneignen können. Dafür soll PLATON einfach zu bedienende Lösungen bieten.

Das Forschungsprojekt hat in engem Austausch mit den künftigen Nutzern der Wissensplattform in 2011 Formate und Nutzungsszenarien entwickelt, die nach dem Start der Plattform in der zweiten Jahreshälfte 2012 getestet und in 2013 optimiert werden. Im Bereich Wissen werden aktuelle und kompakte Informationen angeboten, die von den Mitarbeitern diskutiert und ergänzt werden können. Im Bereich Teilen können die Mitarbeiter ihr Wissen in Wikis, Blogs, Foren und virtuellen Gruppen dokumentieren, austauschen und erweitern. Im Bereich Lernen werden Präsenzveranstaltungen um onlinegestützte Webkonferenzen, E-Learning-Materialien und Selbstlernmodule ergänzt.

Die Zielgruppe des Projekts umfasst zwei Nutzergruppen: Die Beratungskräfte der Verbraucherzentralen und die Fachreferenten in den Verbraucherzentralen und im vzbv.

Um die Möglichkeiten der onlinegestützten Zusammenarbeit optimal nutzen zu können, werden die Mitarbeiter im Pilotbereich während der Projektlaufzeit im Sinne einer Personal- und Organisationsentwicklung begleitet. Abschließend wird das Projekt Empfehlungen für eine organisationsweite Einführung einer solchen Wissensplattform formulieren. Es ist vorgesehen, die Angebote danach für andere Themengebiete und weitere Nutzergruppen (Mitgliedsorganisationen) zu öffnen.

### ELVIS – effizienter Austausch

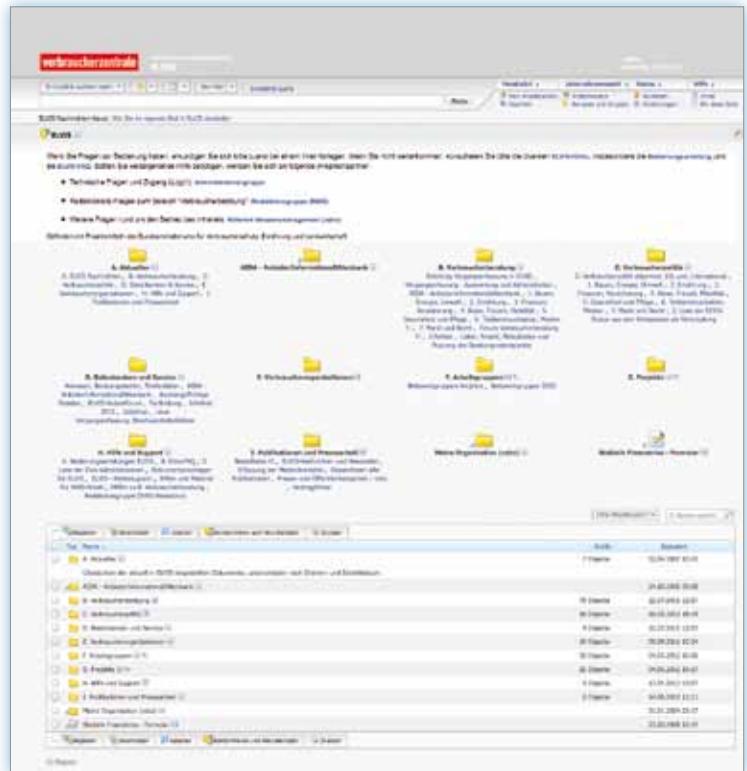
„ELVIS“, hinter dem Namen verbirgt sich das seit 2003 bestehende webbasierte „Elektronische Verbraucherzentralen-Informationssystem“. 2011 hatten über 1.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beim Verbraucherzentrale Bundesverband und den Verbraucherzentralen, 280 Energieberater sowie 15 unserer Mitgliedsverbände Zugriff auf diese Plattform zur gemeinsamen Erarbeitung und bundesweiten Verteilung von Dokumenten sowie zur Information. Dank ELVIS sind fast 2.000 Beratungsstandpunkte sowie hunderte weitere Hintergrundmaterialien für die Beratungskräfte der Verbraucherzentralen in einheitlicher Qualität jederzeit in jeder Beratungsstelle zugänglich.

ELVIS wird darüber hinaus als Zusammenarbeitplattform für bundesweite und regionale Arbeitsgruppen und Projekte des vzbv und der Verbraucherzentralen genutzt. Mehrere Verbraucherzentralen haben ihre internen Server weitgehend aufgegeben und fast ihren kompletten Dokumentenbestand nach ELVIS verlagert und wickeln einen Großteil der internen Kommunikation über ELVIS ab.

Auf diese vielfältigen Weisen trägt ELVIS zu Effizienz und Qualität der Verbraucherarbeit bei. 2011 wurde die Erweiterung von ELVIS um neue technische Module vorbereitet, die 2012 die Arbeit mit dem System weiter vereinfachen sollen.

## AIDA – Anbietersuche schnell gemacht

Seit 2006 ist in ELVIS die juristische Datenbank AIDA (Anbieter-Informations-Datenbank) integriert. Sie bietet einen Überblick über die vom Bundesverband und den Verbraucherzentralen geführten juristischen Verfahren. Beratungskräfte der Verbraucherzentralen haben mit AIDA die Möglichkeit, während eines Beratungsgesprächs zu prüfen, ob gegen einen Anbieter bereits ein Verfahren durchgeführt wurde oder ob weitere Verstöße vorliegen, sodass umgehend eine qualifizierte Auskunft gegeben werden kann, und weitere juristische Schritte eingeleitet werden können.



Die Plattform für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Verbraucherorganisationen

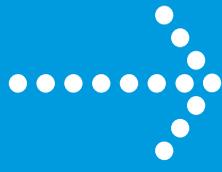
## Für unsere Mitglieder und mit unseren Mitgliedern

*Auf der Mitgliederversammlung am 23. November 2011 diskutierte Peer Steinbrück, Bundesfinanzminister a. D., mit uns über die Staatsschulden und die Finanzmarktkrise.*



*Am 1. Februar 2012 war Professor Dr. Gert Wagner, Vorsitzender des Vorstandes des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung, Gast der Mitgliederversammlung. Er hielt einen Vortrag zur Riester-Rente.*





# Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

## Stark in der Öffentlichkeit

Der vzbv würde seinem Selbstverständnis als „Stimme der Verbraucher“ nicht gerecht, wenn er sich in der Öffentlichkeit nicht präsentieren und zu Wort melden würde. Ob in Interviews, bei Pressekonferenzen, unseren Publikationen, öffentlichen Veranstaltungen oder über die Onlineauftritte des Verbandes: Kommunikation wird großgeschrieben. Und ein Blick in die Medienwelt belegt: Der vzbv ist gefragt wie selten zuvor.

### vpk – verbraucher. politik. kompakt.

„Nur wer sich ändert, bleibt sich treu“, formulierte einst Wolf Biermann. Was auf Menschen gemünzt war, gilt auch für Institutionen, Organisationen und Medien: Entwicklung heißt Veränderung. Die Verbraucherpolitische Korrespondenz hat 57 Jahre nach ihrem Entstehen den Entwicklungsschritt ins digitale Zeitalter getan. Seit Oktober 2011 erscheint sie unter dem neuen Namen „vpk – verbraucher. politik. kompakt.“ ausschließlich im digitalen Format. Ein E-Mail-Newsletter enthält kurze Anreißer zu den Beiträgen, die mit Volltexten auf der Website des vzbv verlinkt sind. Zusätzlich hängt dem Newsletter ein E-Paper mit interaktiven Elementen an, etwa Grafiken, Bilderstreifen

oder Zusatzinfos. Statt sechs gibt es nun zwölf Ausgaben im Jahr, der Bezug ist kostenlos. Die vpk erscheint an jedem ersten Dienstag eines Monats und informiert über einen verbraucherpolitischen Schwerpunkt, zum Beispiel Datenschutz, Energie, Inkasso-Praxis, Pflege, Kindernahrung oder den Weltverbrauchertag.



### Pressekonferenzen

13.04.2011 Nach dem Ausstieg der Einstieg Wie weiter in der Energiepolitik?	04.10.2011 Auf die (Vor)Einstellung kommt es an Mehr Datenschutz – weniger Stress
20.04.2011 Vorstellung Initiative Finanzmarktwächter Verbraucherzentralen bündeln Kräfte, um gegen Missstände im Markt vorzugehen	27.10.2011 100 Tage Lebensmittelklarheit.de Verbraucherzentralen und Bundesverbraucher- ministerin Aigner ziehen erste Bilanz
13.05.2011 Was unterscheidet ein E-Book von einem Buch? Plädoyer für einen neuen Ansatz im Urheberrecht	01.12.2011 Inkassofirmen im Visier Studie der Verbraucherzentralen zeigt die Methoden der Schuldeneintreiber auf
25.05.2011 Deutscher Verbrauchertag 2011 Wie viel und welchen Staat braucht der Verbraucher?	07.12.2011 Datenfalle Internet vzbv stellt Umfrage zur Löschung von Nutzerprofilen vor
06.06.2011 Neueröffnung „Checkpoint Energie“ in Berlin vzbv schafft zentrale Anlaufstelle rund um Energie für Verbraucher, Politik und Wirtschaft	18.01.2012 Gefährliche Lebensmittel im Internet Föderales System kann Sicherheit nicht gewährleisten
15.07.2011 Irrlicht Versorgungsgesetz Was brauchen die Patienten, was plant die Regierung?	07.03.2012 Finanzaufsicht braucht Biss vzbv kritisiert „Mini-Reförmchen“ und stellt die Untersuchung der Initiative Finanzmarktwächter zur Protokollpflicht in der Anlageberatung vor
20.07.2011 Wissen, was drin ist Verbraucherzentrale startet das Internetportal „Lebensmittelklarheit.de“	13.03.2012 Ein Jahr Energiewende – Bilanz und Ausblick Wo klaffen Anspruch und Wirklichkeit ausein- ander, wo besteht akuter Handlungsbedarf?
14.09.2011: Informieren Banken ihre Kunden über Provisionen? Vorstellung der Untersuchung der Initiative Finanzmarktwächter	29.03.2012 Beitragsexplosion bei den Privatkassen Bundesweite Stichprobe der Verbraucher- zentralen belegt Reformbedarf in der PKV
30.09.2011 Start des Online-Materialkompasses für Verbraucherbildung	

**Veranstaltungen**

Wie viel Staat braucht der Verbraucher?  
Deutscher Verbrauchertag 2011  
am 25.05.2011

Parlamentarischer Abend am 19.09.2011  
in der Deutschen Parlamentarischen  
Gesellschaft

Ein Vertragsrecht für Europa –  
Irrweg oder Ausweg?  
Diskussionsveranstaltung am 21.09.2011

Bahn frei für Verbraucher  
Tagung am 27.09.2011  
in Kooperation mit der Bundesnetzagentur

Kinderspielplatz Internet  
Tagung am 20.10.2011

Viel hilft viel?  
Verbraucherinformation auf dem Prüfstand  
Tagung am 29.11.2011

Konsumfalle Kinderlebensmittel  
Verbraucherpolitisches Forum zur Internatio-  
nalen Grünen Woche am 26.01.2012

Alles unter Kontrolle? Aufsicht mit Weitsicht  
Tagung am 07.03.2012

**Veröffentlichungen**

**Ratgeber**

Feuchtigkeit und Schimmelbildung  
16. aktualisierte Auflage 2012

Gute Pflege zu Hause und im Heim  
2. aktualisierte Auflage 2012

Richtig versichert  
23. aktualisierte Auflage 2011

Was tun, wenn jemand stirbt?  
19. aktualisierte Auflage 2011

**Weitere Publikationen**

Information gut, alles gut?  
1. Auflage 2011

Energie 2050 – sicher, sauber, bezahlbar  
1. Auflage 2011



Live-Interview mit  
Gerd Billen

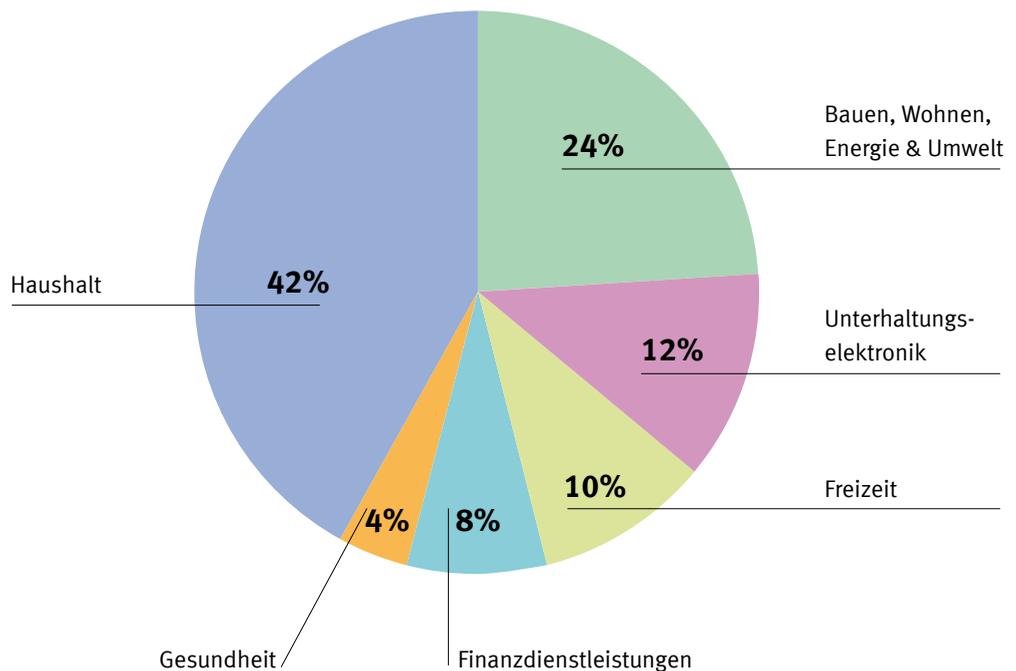
### Die Verbraucherinfothek: das zentrale und unabhängige Informationsangebot

Service für die Mitgliedsverbände – ein Instrument dieser Kernaufgabe des Bundesverbandes ist seit 1987 die Verbraucherinfothek. Noch bis Ende des Jahres 2012 liefert die bundesweit angebotene Lose-Blattsammlung in rund 200 Standorten in ganz Deutschland sowie im deutschsprachigen Grenzgebiet in Frankreich und Italien Basisinfos, Tests, Empfehlungen und Übersichten zu den am meisten gefragten Verbrauchertemen.

Das Jahr 2011 brachte eine Zäsur. Aus finanziellen und konzeptionellen Erwägungen hat sich der vzbv entschieden, künftig verstärkt auf elektronische Formate zu setzen. Damit verbunden ist der schrittweise Ausstieg aus der Papierinfothek ab Januar 2012. Künftig wird sich der vzbv auf das Internet als Leitmedium für Verbraucherinformation konzentrieren und die Verbraucherzentralen bei der Erstellung von Online-Verbraucherinformationen unterstützen.

Die Verbraucherinfothek.de im Internet mit übersichtlichem Informationsschema und Wiedererkennungswert erleichtert den Zugang zu den verschiedensten Themen und gibt dem Ratsuchenden eine verlässliche Orientierung. So können die Verbraucher sich mit Vorinformationen aufladen und sich so gestärkt in den jeweiligen Marktbezug begeben. 89 Prozent aller Informationsanfragen starten über verbraucherinfothek.de, was den Schluss nahelegt, dass der Name im Netz weiter Fuß gefasst hat. Mit 691.000 heruntergeladenen Dateien in 2011 ist die Tendenz bei der Nutzung weiter steigend.

Alle einführenden, aber knapp gehaltenen, auf das Wesentliche hin komprimierten Basisinformationen zu den Themenbereichen wie Heizung und Wärmedämmung sowie viele Themen aus dem Bereich Finanzdienstleistung eignen sich auch als Vorinformation und Grundlage für weiterführende und unabhängige Beratungsgespräche mit den unabhängigen Experten der Landes-Verbraucherzentralen.  
[www.verbraucherinfothek.de](http://www.verbraucherinfothek.de)





# Organisation und Haushalt

## Organisation

Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist die Dachorganisation der 16 Verbraucherzentralen der Länder und von 25 verbraucherpolitisch orientierten Verbänden. Der Verein hat drei Organe: Mitgliederversammlung, Verwaltungsrat, Vorstand.

### Mitglieder

#### Die 16 Verbraucherzentralen in den Bundesländern

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.  
Verbraucherzentrale Bayern e.V.  
Verbraucherzentrale Berlin e.V.  
Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.  
Verbraucherzentrale Bremen e.V.  
Verbraucherzentrale Hamburg e.V.  
Verbraucherzentrale Hessen e.V.  
Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e.V.  
Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.  
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.  
Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.  
Verbraucherzentrale Sachsen e.V.  
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.  
Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

#### 25 sozial- und verbraucherpolitisch orientierte Organisationen

Aktion Bildungsinformation e.V.  
Allgemeiner Deutscher Fahrradclub e.V.  
Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V.  
Bauherren-Schutzbund e.V.  
Bund der Energieverbraucher e.V.  
Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V.  
Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e.V.  
Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.  
Deutscher Caritasverband e.V.  
Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V. –  
Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte

Deutscher Familienverband e.V.  
Deutscher Frauenring e.V.  
DHB – Netzwerk Haushalt. Bundesverband der Haushaltsführenden e.V.  
Deutscher LandFrauenverband e.V.  
Deutscher Mieterbund e.V.  
Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e.V.  
Familienbund der Katholiken e.V.  
Gemeinschaft Hausfrauen – Berufsgemeinschaft in der Katholischen Frauengemeinschaft Deutschlands Bundesverband e.V.  
Institut für angewandte Verbrauchersforschung e.V. (bis 31.12.2011)  
Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e.V.  
PRO BAHN e.V.  
Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.  
Verband Wohneigentum e.V.  
VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V., Bundesverband Verkehrsclub Deutschland e.V.  
Zentralverband deutscher Konsumentgenossenschaften e.V.

### Fördermitglieder

Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e.V.  
Deutscher Gewerkschaftsbund  
Eurotoques-Stiftung  
Germanwatch  
RAL – Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.  
Slow Food Deutschland e.V.  
Stiftung Warentest  
Transparency International Deutschland e.V.  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

... sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

### Verwaltungsrat

#### **Klaus Müller**

Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Vorsitzender

#### **Joachim Betz**

Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen

#### **Dr. Werner Brinkmann**

Vorstand der Stiftung Warentest (bis Ende 2011)

#### **Rainer Brückers**

ehemals Vorstandsvorsitzender des AWO Bundesverbandes

#### **Irgard Czarnecki**

Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Bremen

#### **Sigrid Lewe-Esch**

Bundvorsitzende der Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes, Stellvertretende Vorsitzende

#### **Ulrike von der Lühe**

Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

#### **Lukas Siebenkotten**

Direktor des Deutschen Mieterbundes

### Vorstand

#### **Gerd Billen**

## Haushalt und Finanzen

Der Gesamthaushalt des Verbraucherzentrale Bundesverbandes im Haushaltsjahr 2011 umfasste insgesamt Einnahmen und Ausgaben in Höhe von 16.630.591,22 Euro.

### Institutioneller Kernhaushalt

Im institutionellen Kernhaushalt des Verbandes wurden zur Durchführung der satzungsgemäßen Aufgaben 9.104.163,45 Euro bewirtschaftet. Als Fehlbedarfsfinanzierung wurden vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) zur institutionellen Finanzierung davon Mittel in Höhe von 8.700.000 Euro bereitgestellt. Die übrigen Ausgaben wurden durch Eigeneinnahmen gedeckt.

Im Jahr 2011 wurden insgesamt 98,13 Prozent der geplanten Einnahmen realisiert und entsprechend für Ausgaben eingesetzt. 2.073,10 Euro der bewilligten Zuwendungen und Eigeneinnahmen konnten nicht verwendet werden. Diese wurden gemäß Zuwendungsbescheid zur Liquidität im Jahr 2012 eingesetzt beziehungsweise mit der Zuwendung des Haushaltsjahres 2012 verrechnet.

In den Ausgaben des vzbv sind Leistungen für die Mitglieder in den Bereichen der Verbandskлагетätigkeit, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Konferenzen und Hauptausgeberleistungen bei der Ratgeberproduktion enthalten. Daneben wurden Dienstleistungen des Bundesverbandes für seine Mitglieder, insbesondere die Verbraucherzentralen, erbracht. Schwerpunkte waren dabei der Deutsche Verbrauchertag, die Umsetzung eines neuen gemeinsamen Internetauftritts der Verbraucherzentralen. Der Prozess zur strategischen Ausrichtung des vzbv 2011 bis 2015 und seiner Mitglieder wurde weiterhin planmäßig fortgesetzt und finanziert. Auch die Heraus-

geberleistungen der Infothek, der beruflichen Fortbildung der Mitarbeiter in der Beratungstätigkeit sowie der Netzwerkgruppenarbeit zur Erarbeitung bundeseinheitlicher Beratungsstandpunkte wurden mit den institutionellen Mitteln ermöglicht.

### Projekthaushalt

Vom vzbv wurden die vom BMELV und anderen Zuwendungsgebern geförderten Projekte von der Geschäftsstelle koordiniert und finanzielle Mittel zur Durchführung der Aufgaben an die Verbraucherzentralen weitergeleitet und abgerechnet. Darüber hinaus übernahm der Verbraucherzentrale Bundesverband im Rahmen seiner satzungsgemäßen Tätigkeit weiterhin die Koordination von umlagefinanzierten gemeinschaftlichen Aktivitäten der Verbraucherzentralen und des Bundesverbandes.

Der Projekthaushalt umfasste im Jahr 2011 insgesamt 22 Projekte/Vorhaben mit einem Finanzvolumen von 8.885.178,02 Euro. Davon wurden 7.526.427,77 Euro verausgabt und 1.358.750,25 Euro im Abrechnungsjahr nicht eingesetzt. 874.091,90 Euro der nicht verbrauchten Mittel wurden bereits im laufenden Jahr 2011 beziehungsweise Anfang 2012 an die jeweiligen Zuwendungsgeber zurück überwiesen. 484.658,35 Euro wurden in das folgende Jahr übernommen und stehen entsprechend der jeweiligen Bewilligungsbescheide den Projekten zur weiteren Verwendung zur Verfügung oder werden kassenmäßig auf die Zuwendungen des Jahres 2012 angerechnet.

### Übersicht der Projektausgaben im Haushaltsjahr 2011

Klimaprojekt (BMU) (Rückzahlungen der Letztzuwendungsempfänger)	-72.201 €
Allergieprojekt (BMELV)	65.915 €
Bildungsinitiative Verbraucherkompetenz (BMELV)	223.396 €
Digitale Welt (BMELV)	236.687 €
Energieprojekte (BMW)	5.544.160 €
EU-Projekte	34.726 €
Fit im Alter (BMELV)	-10.226 €
Fit Kid (BMELV)	-24.853 €
Klarheit und Wahrheit (BMELV)	473.731 €
Altenberichte (BMFSJ)	16.313 €
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (BMFSJ)	222.119 €
Web 2.0 (BMBF)	136.676 €
Sonstige Projekte	1.365 €
<b>Umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen</b>	
Intranet ELVIS, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online, Gemeinsamer Internetauftritt, Infothek	678.619 €
<b>Gesamtausgaben Projekte</b>	<b>7.526.427 €</b>

Die Prüfung des Abschlusses der Einnahmen und Ausgaben des Wirtschaftsjahres 2011 wurde im April 2012 durch die Wirtschaftsprüferin und Steuerberaterin Heike Apel, Berlin, durchgeführt. Nach Abschluss der Prüfung ist dem Verbraucherzentrale Bundesverband

eine uneingeschränkte Bescheinigung über die Buchführung und die Aufstellung der Haushaltsrechnung nach den gesetzlichen Vorschriften und den haushaltsrechtlichen Grundlagen erteilt worden.

**Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2011**

**Einnahmen**

<b>Institutioneller Haushalt</b>	9.104.163,45 €
davon	
Einnahmen aus Veröffentlichungen	129.361,85 €
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	210.664,06 €
Vermischte Einnahmen und sonstige Zuschüsse	34.210,64 €
Zuwendungen des BMELV	8.697.926,90 €
Erstattung von Verwaltungsausgaben	8.000,00 €
Mitgliedsbeiträge	24.000,00 €
<b>Projektförderung</b>	7.526.427,77 €
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>16.630.591,22 €</b>

**Ausgaben**

<b>Institutioneller Haushalt</b>	9.104.163,45 €
davon	
Personalausgaben	4.859.233,09 €
Geschäftsbedarf	463.040,59 €
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	221.788,95 €
Mieten und Pachten	469.102,39 €
Aus- und Fortbildung	73.886,60 €
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	651.982,76 €
Mitglieder in Gremien	10.361,30 €
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	353.115,94 €
Reisekosten	61.627,15 €
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.435.340,87 €
Mitgliedsbeiträge	189.657,18 €
Sonstige Sachkosten	45.368,91 €
Informationstechnik	269.657,72 €
<b>Projektförderung</b>	7.526.427,77 €
<b>Gesamtsumme der Ist-Ausgaben</b>	<b>16.630.591,22 €</b>

### Gremien und Mitgliedschaften

Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist in zahlreichen Institutionen, Ministerien, Organisationen und Fachgremien vertreten.

#### Vertretung in öffentlichen und privaten Organisationen

#### Mitgliedschaften des Verbraucherzentrale Bundesverbandes

##### **International**

Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Vorstand  
Consumers International (CI), Vorstand  
European Council für Energy Efficient Economy (ecee)  
Finance Watch  
Health Action International Europe (HAI)

##### **National**

Aktionsforum Gesundheitsinformationssysteme afgis e.V.  
Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte CA/DRM-Systeme  
Bundesverband deutscher Pressesprecher e.V.  
Bundesvereinigung Prävention und Gesundheitsförderung e.V. (BVPG)  
Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh)  
Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht e.V.  
Deutscher Baugerichtstag e.V.  
Gesellschaft für Konsumforschung – Nürnberg e.V. (GfK)  
Institut für angewandte Verbraucherforschung (IFAV), bis 31.12.2011  
Netzwerk Europäische Bewegung Deutschland e.V.  
Plattform Ernährung und Bewegung e.V. (peb)

#### Beteiligungen

Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH – (UPD), Gesellschafter

#### Vertretung in anderen Verbraucherorganisationen

##### **Stiftung Warentest**

Verwaltungsrat  
Kuratorium  
Expertenrunde Recht

**Ständige Vertretungen national**

**Bundestag, Bundesministerien, nachgeordnete Behörden, Regierungskommissionen**

**Bundesministerium für Arbeit und Soziales**

Ausschuss technische Arbeitsmittel und Verbraucherprodukte (AtAV)

**Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz**

Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zusammen mit  
Bundesministerium der Wirtschaft**

Impulsgruppe „Wirtschaftsfaktor Alter“

**Bundesministerium für Gesundheit**

Gemeinsamer Bundesausschuss

Plenum

Koordinierungsausschuss

Unterausschuss Qualitätssicherung

Unterausschuss Veranlasste Leistungen

Unterausschuss Methodenbewertung

Sachverständigenausschuss Apothekenpflicht

Expertenbeirat Ausgestaltung Pflegbedürftigkeitsbegriff

**Bundesministerium der Justiz**

Arbeitsgruppe Unlauterer Wettbewerb

Arbeitsgruppe Urheberrecht

**Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit**

Jury Umweltzeichen

Plattform Erneuerbare Energien

**Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Stadtentwicklung**

Arbeitsgruppe Nachhaltiges Bauen

Nationale Plattform Elektromobilität

**Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie**

Akkreditierungsbeirat

Deutsche Energie-Agentur (dena), Beirat

Beirat der Stiftung Elektroaltgeräteregister

Deutscher Wirtschaftsfilm-Preis

Plattform für zukunftsfähige Netze

**Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung**

Arbeitskreis Messen, Normen, Prüfen, Qualitätssicherung

### **Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)**

Fachbereich Umsetzung Dienstleistungsrichtlinie Art. 21  
CPC-Netzwerk  
Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)

### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

Versicherungsbeirat

### **Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)**

Verwaltungsrat

### **Bundesnetzagentur**

Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation (ATRT)  
Lenkungskreis  
Arbeitsgruppe Entgelte  
Projektgruppe Middleware

### **Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLBK)**

Präsidium und Fachausschüsse

### **Enquete des Bundestags „Internet und digitale Gesellschaft“**

### **Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)**

## Weitere Behörden und Organisationen

### **aid infodienst Verbraucherschutz, Ernährung, Landwirtschaft e.V.**

Mitgliederversammlung  
Verwaltungsrat  
Fachbeirat 7 „Verbraucherschutz im Lebensmittelbereich“

### **Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)**

Ständiger Ausschuss  
Arbeitskreis InsO

### **Arbeitskreis Geschäfte mit der Armut**

### **Bertelsmann Stiftung**

Projekt „Weisse Liste“, Steuerungsgremium

### **Bundesinstitut für Risikobewertung**

Kommission zu Risikobewertung und -kommunikation

### **Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e.V. (vhw)**

Kuratorium

### **Deutsche Bahn Mobility Logistics AG**

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr e.V. – Beirat

### **Deutsche Gesellschaft für ökonomische Bildung**

Beirat

### **Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e. V. (DGfR)**

### **Deutsche UNESCO Kommission**

### **Deutscher Weinfonds**

Verwaltungsrat

### **DIN – Deutsches Institut für Normung**

Verbraucherrat

FOCUS.ICT

NASG AA1 „CSR“

NAGD AA „Betreutes Wohnen“

NAL Normenausschuss Lebensmittel und landwirtschaftliche Produkte (NAL)

Arbeitsausschuss „Lebensmittelsicherheit – Managementsysteme“

### **Gematik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)**

Beirat

### **Handelsverband Deutschland (HDE)**

Beirat zum Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

### **Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen**

Kuratorium

Beirat Datentransparenz

### **Internationale Grüne Woche Berlin (IGW)**

Fachbeirat

### **IT-Gipfel Arbeitskreis Vertrauen, Datenschutz und Sicherheit im Internet**

Arbeitsgruppe 4 „Vertrauen, Datenschutz und Sicherheit im Internet“

Unterarbeitsgruppe 4 „Mobile Sicherheit“

### **Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)**

Patientenbeirat

### **Koordinierungskreis Qualitätssicherung in der Ernährungsberatung**

### **Markenverband e.V.**

Jury Verbraucherjournalistenpreis

**PSD Banken**

Jury Medienpreis

**QS Qualität und Sicherheit GmbH**

Kuratorium

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

Präsidium

**Schlichtungsstelle Energie**

Vorstand, Stellvertretender Vorsitz

**Schlichtungsstelle Öffentlicher Personennahverkehr**

Vorsitz Beirat

**Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin**

AG Transparenz

**Spitzenverbände der Pflegekassen beim VdEK**

Programmbeirat zum Modellprogramm „Weiterentwicklung der PV nach §8 III SGB XI“

**Technische Universität Berlin**

Beirat

**Transparency International Deutschland e.V.**

Beirat

**UN-Dekade „Bildung für nachhaltige Entwicklung 2005-2014“**

**der United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)**

Nationalkomitee

Runder Tisch

AG Schulische Bildung

**Verbraucher sicher Online**

Beirat

**Versicherungsombudsmann e.V.**

Beirat

**Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V. (WGL)**

Wissenschaftlicher Beirat

**Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)**

Kuratorium

## Ständige Vertretungen – international

### **Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)**

Executive, Vorstand  
Expert Group Financial Services  
Expert Group on Product Safety  
Expert Group on Energy  
Expert Group on Consumer Rights Directive  
Working Group Food  
Working Group Energy Labeling and Energystar  
Working Group BEUC Membership

### **Consumers International (CI)**

Working Group Food  
Working Group Trade  
Working Group Standards

### **Consumer Justice Enforcement Forum (CoJEF)**

### **ECCG – Europäische beratende Verbraucherguppe bei der Europäischen Kommission**

Financial Services Consumer Group  
Working Group on Competition Issues  
Sub Group Consumer Policy  
Sub Group Energy

### **Europäische Kommission**

Direction Générale Energy Citizens Energy Forum  
Financial Services User Group  
Group of Experts in Banking Issues  
EIOPA Stakeholder Group  
ESMA Stakeholder Group  
Payment Systems Market Expert Group

### **Europäische Vereinigung für die Koordinierung der Verbrauchervertretung in der europäischen Normung (ANEC)**

Working Group Environment  
ANEC – interne Arbeitsgruppen  
Working Group Services

### **Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA)**

### **Hedmark University College (Hamar Norway)**

PERL Partnership for Education and Research about Responsible Living - Steering Group

### **ICPEN – International Consumer Protection and Enforcement Network**

### **ISO – Internationale Organisation für Normung**

Working Group Corporate Social Responsibility

### **OECD**

Committee on Consumer Policy

### **Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)**

Policy Committee Financial Services

Policy Committee Food

Policy Committee Information Society

Policy Committee Intellectual Property

Stand: März 2012

**Herausgeber**

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin  
Tel.: (030) 25800 0  
Fax: (030) 25800 - 218  
info@vzbv.de

**Für den Inhalt verantwortlich**

Gerd Billen, Vorstand des  
Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V.

**Text**

Veronika Csizi

**Redaktion**

Ileana von Puttkamer

**Gestaltung**

Goscha Nowak

**Fotos**

Gert Baumbach: Seite 14, 19, 20, 30, 32, 62,  
70, 106, 109  
Fotolia: Seite 47, 58, 64, 84  
Holger Groß: Seite 8, 10, 11  
Istockphoto:  
Seite 18: starfotograf  
Seite 28: Schulzie  
Seite 38: R-J-Seymoure  
Seite 43: SchulteProductions  
Seite 50: byryo  
Seite 52: clu  
Seite 55: deanm1974  
Seite 69: alija  
Seite 72: troyek  
Seite 79: Yuri\_Arcurs  
Seite 82: kryczka  
Seite 94: courtneyk  
Inga Meyer – Büro für Kommunikation:  
Seite 12  
Edgar Schulz, Edmedia Fotografie & Film:  
Seite 40  
Shotshop: Seite 23, 44, 61, 91  
vzbv: Seite 78, 86  
Kay Zimmermann: Titel, Seite 9,17, 35, 45, 49,  
59, 65, 77, 85

**Druck**

enka-druck GmbH, Berlin

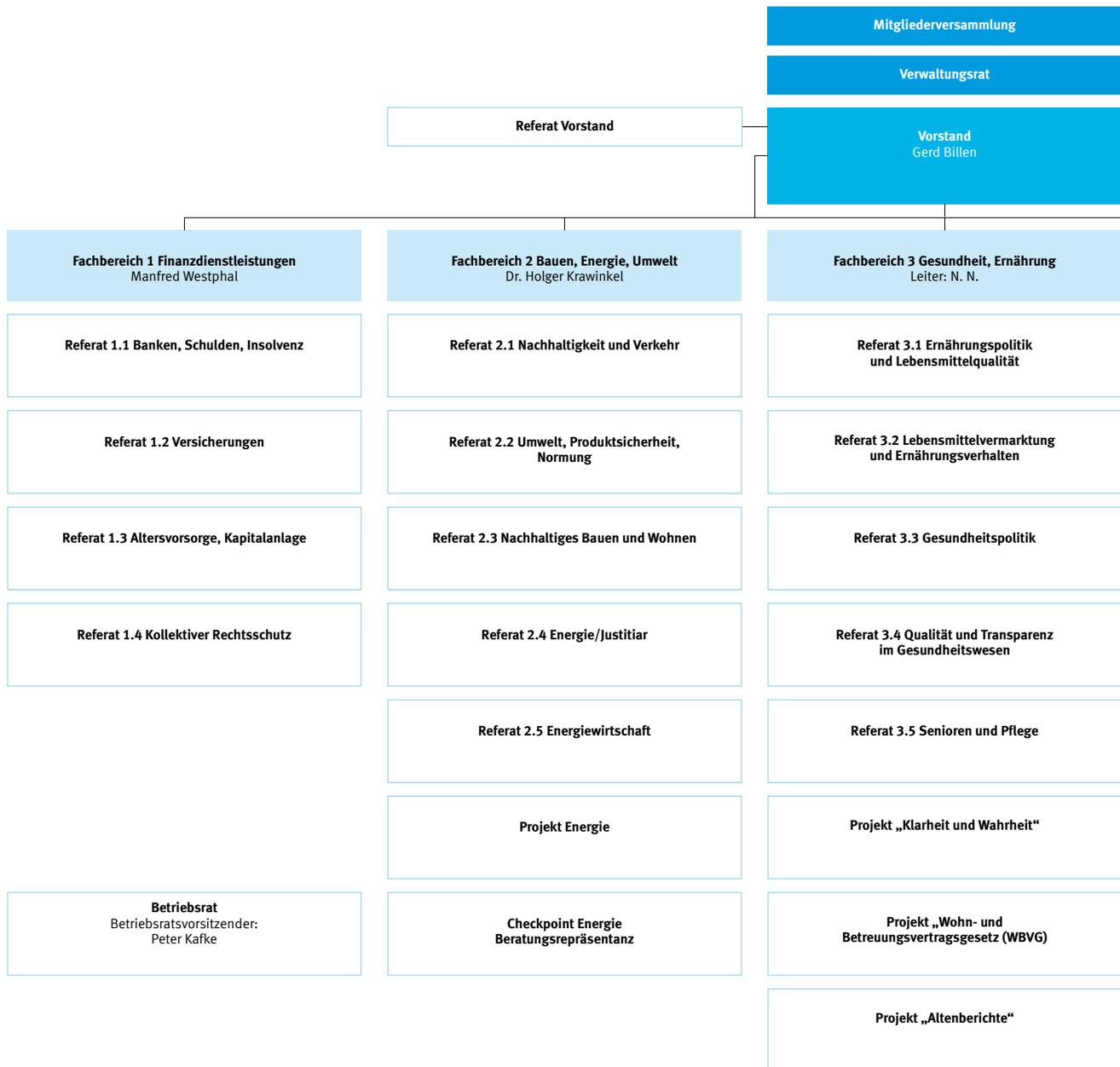
**Redaktionsschluss**

März 2012

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© 2012 Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.  
Die Stimme der Verbraucher

# Organigramm



**Vorsitzender**  
Klaus Müller

**Stv. Vorsitzende**  
Sigrid Lewe-Esch

**Mitglieder**  
Joachim Betz  
Dr. Werner Brinkmann  
Rainer Brückers  
Irmgard Czarnecki  
Ulrike von der Lühe  
Lukas Siebenkotten

**Deutsche Stiftung Verbraucherschutz**  
Vorstand: Gerd Billen  
Geschäftsführer: Julian Fischer

c/o Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – vzbv  
Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin  
www.verbraucherstiftung.de  
info@verbraucherstiftung.de  
Tel.: (030) 258 00-239  
Fax: (030) 258 00-238

**Fachbereich 4 Wirtschaft und Internationales**  
Leiterin: Cornelia Tausch

**Referat 4.1 Handel und Wirtschaftspolitik**

**Referat 4.2 Wirtschaftsrecht**

**Referat 4.3 Telekommunikation, Post, Medien**

**Referat 4.4 Internationales**

**Projekt  
„Verbraucherrechte in der Digitalen Welt“**

**Fachbereich 5 Infrastruktur**  
Leiter: Andreas Eichhorst

**Referat 5.1 Personal und Verwaltung**

**Referat 5.2 I&K Technik**

**Referat 5.3 Fortbildung  
und Wissensmanagement**

**Projekt „Materialkompass“**

**Projekt „WEB 2.0“**

**Referat 5.4 Finanzen und Controlling**

**ELVIS/Internet/Projekte**

**Fachbereich 6 Kommunikation**  
Leiter: Christian Fronczak

**Referat 6.1 Presse und Medienarbeit**

**Referat 6.2 Öffentlichkeitsarbeit,  
Lektorat und Veranstaltungen**

**Referat 6.3 Online-Redaktion,  
Neue Medien**

**Referat 6.4 Verbraucherinformation**



Postanschrift Geschäftsstelle Berlin:  
Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin  
Telefon: (030) 258 00-0  
Fax: (030) 258 00-218  
Internet: www.vzbv.de  
E-Mail: info@vzbv.de  
Mitarbeiter-E-Mail: nachname@vzbv.de

Stand: März 2012

Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat sich im Berichtszeitraum wieder auf vielfältigen Ebenen Gehör verschafft und für die Verbraucher eingesetzt. So haben unsere Veröffentlichungen und Initiativen dazu beigetragen, dass Regelungen zu unseriösen Inkassoforderungen oder unerlaubter Telefonwerbung geplant sind. Mit der Initiative Finanzmarktwächter bündeln der vzbv und die Verbraucherzentralen ihre Kräfte, um auf Missstände im Finanzmarkt aufmerksam zu machen. Das Internetportal lebensmittelklarheit.de informiert Verbraucher über die Kennzeichnung von Lebensmitteln und gibt ihnen die Möglichkeit, Produkte zu melden und bewerten zu lassen, um auf Irreführung hinzuweisen. Viele Hersteller haben bereits ihre Kennzeichnungen geändert.

Der Jahresbericht informiert über die unterschiedlichen Themen von Finanzen über Verbraucherrecht bis zur Verbraucherforschung, die der vzbv im Berichtszeitraum aufgegriffen und bearbeitet hat.