



verbraucherzentrale
Bundesverband

JAHRESBERICHT 2016/2017

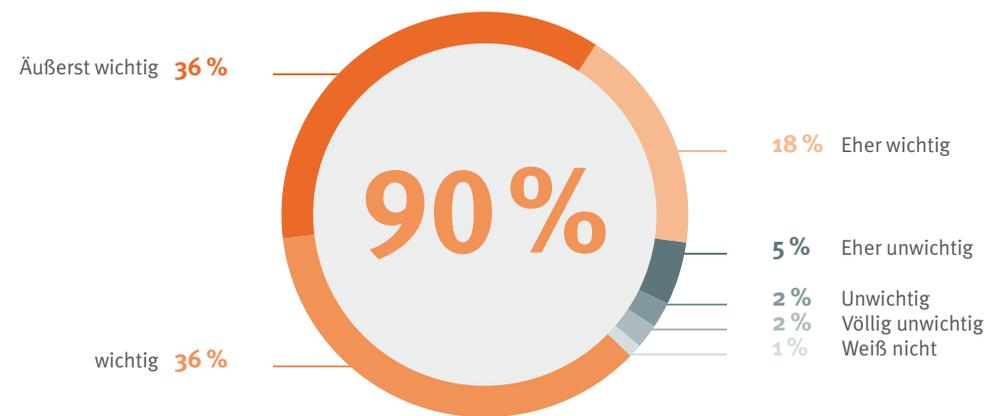
DIE STIMME DER VERBRAUCHER

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme von mehr als 80 Millionen Verbrauchern in Deutschland. Der Verband setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher im Mittelpunkt stehen. Denn mit gutem Verbraucherschutz fühlen sich die Menschen in

Deutschland in ihrem Alltag sicher. Der vzbv vertritt ihre Interessen gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 24 weiterer verbraucherpolitischer Verbände bündelt er die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz.

Verbraucherschutz schafft Sicherheit

Fast alle Verbraucher in Deutschland finden Verbraucherschutz für ihre Sicherheit im Alltag wichtig.



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Juni 2017

**VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!**

WAS SIND DIE ZIELE DES VZBV?

- echte Wahlfreiheit auf transparenten Märkten
- sichere und gesundheitlich unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen
- klare Verbraucherinformationen
- klare und einheitliche Regeln für alle Marktakteure für einen produktiven Qualitäts- und Preiswettbewerb
- Förderung eines nachhaltigen Konsums
- verlässliche, praktisch durchsetzbare Rechte

WIE ARBEITET DER VZBV?

- Der vzbv ist gemeinnützig, parteipolitisch neutral und allein den Interessen der Verbraucher verpflichtet. Die Arbeit des vzbv wird aus Mitteln des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, aus Projektmitteln und durch Mitgliedsbeiträge finanziert.
- Der vzbv ist auf europäischer und internationaler Ebene aktiv, denn mehr als 80 Prozent der Verbraucherschutzgesetze haben ihren Ursprung in Brüssel.



Der Verbraucherzentrale Bundesverband bündelt die Kräfte für einen wirksamen Verbraucherschutz und verschafft Verbrauchern Gehör bei der Politik.

Ulrike von der Lüche, Vorsitzende des Verwaltungsrats des Verbraucherzentrale Bundesverbands

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

eine gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung, in der die Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher im Mittelpunkt stehen – das ist die Vision des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv). Gemeinsam mit seinen Mitgliedsverbänden verfolgt er dieses Ziel seit mehr als 15 Jahren und vertritt die Interessen von mehr als 80 Millionen Verbrauchern gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung. Darüber hinaus geht der vzbv als klagbefugter Verband gegen unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen vor – notfalls auch vor Gericht. So klagte er jüngst gegen zu hohe Gebühren für Basiskonten, gegen die Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen von WhatsApp und irreführende Angaben auf Verpackungen. Damit sorgt der vzbv dafür, dass sich Konzerne und vor allem die Big Player an geltende Gesetze halten und verbraucherfreundlich agieren.

Der vzbv mischt sich ein – in Skandale und Gesetzgebungsverfahren

Als starke Stimme der Verbraucher mischt sich der vzbv in aktuelle Debatten ein und verschafft sich Gehör bei der Politik. Welche Verantwortung haben Autofahrer und Unternehmen beim autonomen und vernetzten Fahren? Wer haftet, wenn etwas passiert? Wie muss ein staatliches Tierwohllabel aussehen, um Verbrauchern mehr Orientierung zu bieten? Was bedeutet der Dieselskandal für Verbraucher, und wer

haftet nach einer Umrüstung betroffener Fahrzeuge? Mit diesen und vielen weiteren Themen hat sich der vzbv in den vergangenen Monaten beschäftigt, wichtige Debatten angestoßen oder mitgestaltet und bei Gesetzgebungsverfahren die Perspektive der Verbraucher in den Fokus gerückt.

Der vzbv klärt auf – CETA bringt keine Vorteile für Verbraucher

Das Thema Freihandel stand in den letzten Monaten weiterhin auf der Agenda. Nach jahrelangen Verhandlungen hat das EU-Parlament am 15. Februar 2017 das Freihandelsabkommen CETA ratifiziert. Damit können Teile des Abkommens mit Kanada vorläufig in Kraft treten. Konkrete Vorteile für Verbraucher bringt es allerdings nicht. CETA bleibt etwa bei der Produktkennzeichnung oder beim E-Commerce hinter den Standards anderer Handelsabkommen zurück. Beim Freihandelsabkommen TTIP wurden die Karten nach der Wahl von Donald Trump zum Präsidenten der USA neu gemischt. Die Chancen für ein von der Öffentlichkeit akzeptiertes „Goldstandard-Agreement“ sind nun gleich null.

Der vzbv zeigt auf – Wege aus der Wegwerfgesellschaft

Als Dachorganisation von 16 Verbraucherzentralen und 24 Verbraucherschutzorganisationen bündelt der

vzbv Kräfte für einen starken Verbraucherschutz. Die Mitgliedsverbände können sich so gemeinsam auch großer gesellschaftlicher Themen annehmen.

2016 stand der nachhaltige Konsum im Mittelpunkt. Gemeinsam veröffentlichten der vzbv und seine Mitgliedsverbände eine Stellungnahme zum Nationalen Programm für Nachhaltigen Konsum der Bundesregierung. Sie fordern, dass bei allen Produkten erkennbar sein muss, unter welchen sozialen und ökologischen Bedingungen sie entstanden sind. Für das Jahr 2017 wird es verschiedene Aktivitäten zur Haltbarkeit von Produkten geben, etwa Tipps für Verbraucher zur Reparatur von ausgewählten Geräten.

Der vzbv schafft Sicherheit – starkes Frühwarnnetzwerk

Vor gut zwei Jahren wurden die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt ins Leben gerufen. Gemeinsam mit den Verbrauchern arbeiten sie erfolgreich daran, Marktwissen zu bündeln und Fehlentwicklungen sichtbar zu machen. Seit dem Start der Netzwerke im Oktober 2015 konnten aus mehr als einer Million Anfragen und Beratungen in den Verbraucherzentralen über 12.400 auffällige Meldungen herausgefiltert, gesammelt und ausgewertet werden.

Mit 19 Anbieterwarnungen und 37 Abmahnungen gingen die Marktwächter seit ihrer Gründung gegen unseriöse Anbieter vor. Diese Bilanz zeigt, wie stark, effektiv und vor allem notwendig das Frühwarnnetzwerk ist.

Der vzbv gewinnt Stärke – guter Verbraucherschutz geht nur gemeinsam

Für einen guten Verbraucherschutz braucht es ein starkes und engagiertes Team. In den vergangenen zwölf Monaten ist der vzbv weiter gewachsen und hat sich mit den beiden neuen Geschäftsbereichsleitern Harald Georgii und Sabine Fiedler personell bestmöglich aufgestellt.

Mein Dank gilt dem Vorstand Klaus Müller, der Geschäftsleitung sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des vzbv, die sich täglich für besseren Verbraucherschutz einsetzen. Ebenso danke ich meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat und in den Verbraucherzentralen und -verbänden für ihre tolle Arbeit. Außerdem danke ich im Namen des vzbv dem Deutschen Bundestag und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Auf den folgenden Seiten legt der vzbv Rechenschaft über die Arbeit der letzten zwölf Monate ab und zeigt Ihnen die Gesichter hinter den Geschichten und Erfolgen des vzbv. Dort, wo noch Handlungsbedarf besteht, treibt der vzbv mit konstruktiven Vorschlägen Lösungen voran.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen Ihre

Ulrike von der Lüche



DIGITALES & MEDIEN



GESUNDHEIT & PFLEGE



RECHT & HANDEL



FINANZMARKT



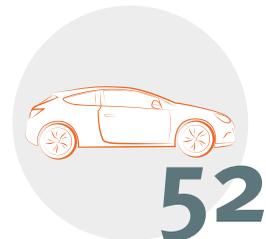
LEBENSMITTEL



VERBRAUCHERBILDUNG



ENERGIE & BAUEN



MOBILITÄT & REISEN



RECHTSDURCHSETZUNG

WAS MACHT DER VZBV?	2
Aufgaben und Ziele	
GRUSSWORT	4-5
von Ulrike von der Lühe, Vorsitzende des Verwaltungsrats des vzbv	
INTERVIEW	8-9
mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv, über die verbraucherpolitischen Forderungen an die kommende Bundesregierung	

THEMENSPEZIAL ZUR BUNDESTAGSWAHL 2017	10-15
Verbraucher zählen! Verbraucher wählen!	
<i>Interview mit den Geschäftsbereichsleitern</i>	14-15
<i>Verbraucherpolitik</i>	
<i>Jutta Gurkmann und Ingmar Streese</i>	
DIGITALES UND MEDIEN	16-23
Sicher surfen im Netz	
MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT	23
Das Frühwarnsystem für digitale Märkte	

FINANZMARKT	24-31
Im Alter gut abgesichert	
MARKTWÄCHTER FINANZEN	31
Das Frühwarnsystem für die Finanzwelt	
ENERGIE UND BAUEN	32-39
Mit Sicherheit eine gerechte Wende	
ENERGIEBERATUNG	39
Smarter Energieeinsatz zu Hause	
GESUNDHEIT UND PFLEGE	40-45
Vertrauen in bezahlbare Absicherung	
LEBENSMITTEL	46-51
Bei Qualität auf Nummer sicher gehen	
MOBILITÄT UND REISEN	52-59
In Auto & Co. sicher und fair unterwegs	
NACHHALTIGER KONSUM	59
Sozial und ökologisch verantwortlich handeln	
RECHT UND HANDEL	60-65
Vor Gericht auf der sicheren Seite sein	
DER VZBV IN BRÜSSEL	66-67
Verbraucherschutz auf EU-Ebene	

VERBRAUCHERBILDUNG	68-73
Von klein auf sicher entscheiden	
DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ	73
Verbraucherschutz braucht Bildung	
RECHTSDURCHSETZUNG	74-81
Rechte sichern, Recht bekommen	
TEAM KOMMUNIKATION	82-83
Drei Fragen an Sabine Fiedler, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation	
DER VZBV IM WANDEL	84-85
Strategie, Wachstum, Modernisierung	
FORTBILDUNGEN FÜR VERBRAUCHERSCHÜTZER	86
Qualifizierungsangebote für Mitgliedsverbände	
RECHENSCHAFTSBERICHT	87-96
<i>Gesamtübersicht zum Jahresabschluss</i>	88-89
<i>Gremien und Mitgliedschaften</i>	90-93
<i>Aufbau des vzbv</i>	94-95
<i>Organigramm</i>	96
IMPRESSUM	97
Berichtszeitraum: April 2016 bis März 2017	

Für alle Artikel in diesem Jahresbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.



VERBRAUCHERSCHUTZ SCHAFFT SICHERHEIT.

Interview mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv, über die verbraucherpolitischen Forderungen an die kommende Bundesregierung

Großbritannien möchte aus der EU austreten, in den USA wurde Donald Trump zum Präsidenten gewählt und die Zinsen befinden sich nach wie vor auf einem Rekordtiefpunkt. Was bedeuten diese Entwicklungen für Verbraucher?

Diese Umbrüche hinterlassen auch bei Verbraucherinnen und Verbrauchern Spuren. Die Welt scheint sich rasanter zu drehen als früher, wirkt weniger verlässlich, weniger stabil. Das verunsichert Verbraucher auch in Deutschland. Trotz der aktuell guten Wirtschaftsentwicklung blicken viele misstrauisch in die Zukunft. Dazu tragen auch Schwierigkeiten im Verbraucheralltag bei. Verbraucherschutz hingegen schafft Vertrauen: Laut einer Umfrage des vzbv fühlen sich 90 Prozent der Verbraucher mit gutem Verbraucherschutz sicher. Die Politik ist gefragt. Durch ein hohes Verbraucherschutzniveau kann sie Sicherheit schaffen und Vertrauen zurückgewinnen.

Wo sehen Sie aktuell den größten Handlungsbedarf beim Verbraucherschutz?

Leider in vielen Bereichen. Akut zeigt er sich zum Beispiel beim VW-Betrug. Die Politik muss schleunigst handeln, damit nicht zum Jahresende die Ansprüche der Verbraucher verjähren. Für die Zukunft brauchen wir dringend eine Musterfeststellungsklage, um in Fällen, in denen massenhaft Verbraucher geschädigt wurden, eine effektive Rechtsdurchsetzung für alle zu ermöglichen. Mit einer Musterfeststellungsklage könnte die Rechtslage in einem Verfahren für eine Vielzahl von Verbrauchern geklärt werden. Verbraucher könnten sich in ein Klageregister ein-

tragen und wären dann davor geschützt, dass ihre Ansprüche verjähren, bevor eine höchstrichterliche Entscheidung vorliegt. Langfristige Lösungen brauchen wir aber zum Beispiel auch bei der Altersvorsorge, sonst drohen existenzielle Notlagen im Alter. Die teure Riester-Förderung hat bis heute zu wenige für Verbraucher effiziente Produkte hervorgebracht. Erhebliche Teile der Gesellschaft steuern auf eine Vorsorgelücke zu, es profitiert hauptsächlich die Versicherungsbranche.

Was fordern Sie konkret zur Verbesserung der Altersvorsorge?

Der vzbv fordert die Einführung eines einfachen und kostengünstigen Non-Profit-Standardprodukts für die Altersvorsorge, das Gewinn für die Versicherten erwirtschaftet und nicht für einen Versicherungskonzern. Jeder Euro, der in der Verwaltung gespart wird, bedeutet für Verbraucher mehr Rendite und damit mehr Sicherheit für das Alter.

Die Digitalisierung der Gesellschaft schreitet immer weiter fort. Welche Herausforderungen schafft das für die Zukunft?

Neue Technologien können das Leben von Verbrauchern oft vereinfachen und verbessern. Diese Chancen gilt es zu nutzen. Gleichzeitig müssen die Risiken und Gefahren der Digitalisierung kritisch reflektiert und so gut wie möglich eingedämmt werden. Algorithmen entscheiden etwa immer häufiger darüber, wer welche Informationen oder welchen Versicherungstarif erhält. Es ist wichtig, dass die Aufsichtsbehörden die Funk-

tions- und Arbeitsweise von Algorithmen nachvollziehen und gegebenenfalls regulieren können.

Im März dieses Jahres stand die digitale Welt auch im Zentrum des weltweit ersten G20 Consumer Summit. Welche Bilanz ziehen Sie?

Der Gipfel war eine einmalige Gelegenheit, mit Vertretern verschiedenster Länder über Verbraucherrechte in der digitalen Welt zu diskutieren. Digitale Märkte enden nicht an nationalstaatlichen Grenzen. Deshalb ist es essenziell, gemeinsam mit anderen Ländern an verbindlichen internationalen Rahmenbedingungen zu arbeiten. Diesen Prozess wird der vzbv auf den kommenden G20-Gipfeln weiter vorantreiben.

Im September sind Bundestagswahlen. Wenn Sie zurückblicken, was hat sich aus Ihrer Sicht für Verbraucher in den vergangenen vier Jahren verbessert?

Verbesserungen gab es an einigen Stellen, etwa beim Datenschutz. Die Datenschutzgrundverordnung der EU schützt Verbraucher bald EU-weit und Verbraucherverbände haben nun eine Verbandsklagebefugnis, um gegen rechtswidriges Verhalten bei Datenschutzverstößen vorzugehen. Außerdem wurde die jahrelange Forderung des vzbv nach einem neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff endlich umgesetzt. Er ermöglicht erstmals allen Pflegebedürftigen gleichberechtigten Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung. Aber trotz dieser erfreulichen Entwicklungen gibt es nach wie vor einiges zu tun.

Was fordern Sie von der kommenden Bundesregierung, um den Verbraucherschutz zu verbessern?

Ich wünsche mir, dass die nächste Regierung die Sorgen der Verbraucher mehr in den Fokus ihrer Arbeit rückt. Verbraucherfreundliche Lösungen braucht es für eine erfolgreiche Energiewende genauso wie bei der Lebensmittelkennzeichnung oder der Finanzierung der Krankenversicherung. Für die kommende Legislaturperiode hat der vzbv 15 verbraucherpolitische Kernforderungen für alle wichtigen Bereiche formuliert. Verbraucher sind auch Wähler. Dessen müssen sich Politiker bewusst werden.

VERBRAUCHERINFORMATIONEN FÜR FLÜCHTLINGE: PROJEKT SEIT 2016

Auch wenn die Zahl der neu ankommenden Flüchtlinge zurückgegangen ist, bleibt die Aufgabe der Integration als Langzeitprojekt bestehen. Um Geflüchteten im deutschen Verbraucheralltag zu helfen, wurde im September 2016 ein vzbv-Projekt ins Leben gerufen, das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert wird.

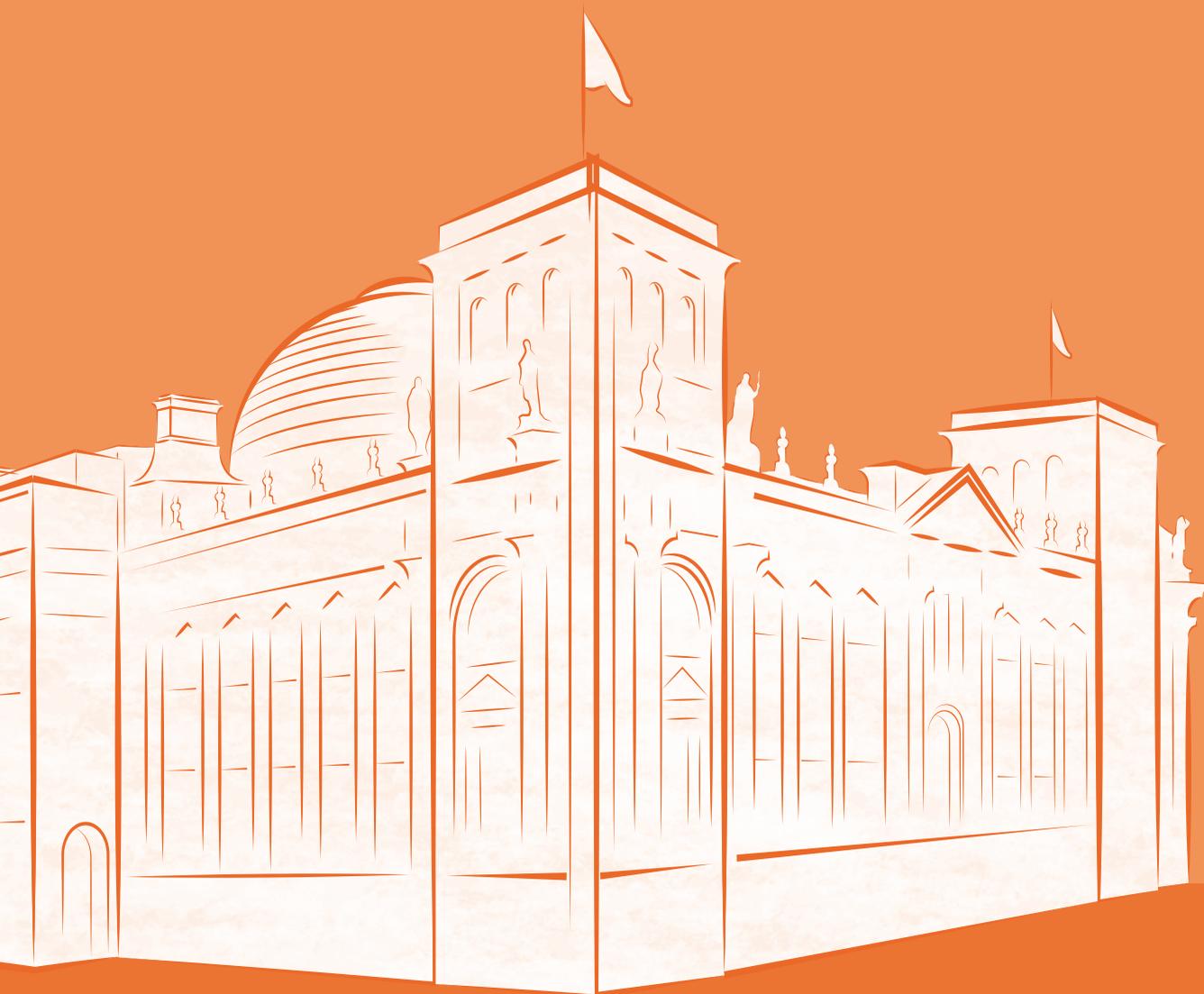
Ab dem Sommer 2017 präsentieren YouTube-Videos unterhaltsam und eingängig die wichtigsten Verbrauchertemen für Flüchtlinge. Geflüchtete werden so darüber informiert, wohin sie sich bei Problemen wenden können und die Arbeit der Verbraucherzentralen wird bekannter gemacht.

Das Projekt informiert Flüchtlinge zum Beispiel über

- Vertrags- oder Abofallen,
- was bei einer Mahnung zu tun ist und
- welche Versicherung für sie die richtige ist.

Integration durch Vernetzung fördern

Der vzbv tauscht sich auch mit den Verbraucherzentralen und anderen Verbänden zu Flüchtlingsthemen aus. So sollen Synergieeffekte genutzt und Wege kurz gehalten werden, um auf neu auftauchende Probleme schnell reagieren zu können. Die Verbraucherzentralen bauen ihr Angebot für Flüchtlinge, wie etwa Informationsveranstaltungen, weiter aus. Gemeinsam leisten der vzbv und die Verbraucherzentralen damit einen wertvollen Beitrag zur Integration der Geflüchteten.



VERBRAUCHERSCHUTZ SCHAFFT SICHERHEIT, SICHERHEIT SCHAFFT VERTRAUEN

Viele Verbraucher sind verunsichert, wenn sie an die Zukunft denken, und fürchten, wirtschaftlich abgehängt zu werden. Wie wird es ihnen im Alter oder als Pflegefall ergehen? Wie erkennen sie, was wirklich in Lebensmitteln steckt? Auf welche Anlageprodukte können sie noch vertrauen? In vielen Alltagssituationen fühlen sich Verbraucher im Stich gelassen. Der vzbv fordert, dass die Politik die Alltagssorgen der Verbraucher in den Blick nimmt. Guter Verbraucherschutz kann für mehr Sicherheit sorgen – und das Vertrauen in die Politik stärken.

VERBRAUCHER ZÄHLEN! VERBRAUCHER WÄHLEN!

79 Prozent der Menschen in Deutschland sehen die Politik in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher zu schützen. Aber nur 26 Prozent vertrauen ihr beim Thema Verbraucherschutz. Trotz hoher Erwerbsquote fühlen sich viele Verbraucher politisch und ökonomisch verunsichert. Obwohl das Verbraucherschutzniveau in Deutschland grundsätzlich sehr hoch ist, fehlen Antworten auf drängende Fragen. Wie etwa kann eine verlässliche Altersvorsorge gestaltet werden? Bleibt die Gesundheitsversorgung auch in Zukunft für alle bezahlbar?

Der vzbv hat konkrete Forderungen und Lösungsvorschläge formuliert, die Verbrauchern Sicherheit in ihrem Konsumalltag geben können. Sie müssen wieder mehr auf die eigene Handlungsfähigkeit, ihre eigene Zukunft und die Unterstützung von Politik und Wirtschaft vertrauen können. Denn für 90 Prozent der Menschen in Deutschland ist der Verbraucherschutz für ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher wichtig. Das zeigt eine repräsentative Umfrage von Kantar EMNID im Auftrag des vzbv vom Juni 2017. Damit sich Verbraucher sicher fühlen, müssen drei grundsätzliche Verbraucherbedürfnisse erfüllt werden:

- Das Geld, das Verbraucher verdienen und zur Verfügung haben, muss für einen angemessenen Lebensstandard ausreichend sein.
- Komplexe Sachverhalte im Verbraucheralltag werden verständlich erklärt, damit Verbraucher leichter Entscheidungen treffen können.
- Verbraucher können faire und nachhaltige Produkte und Dienstleistungen wählen. Sie sind dank guter rechtlicher Rahmenbedingungen, einer effektiven Durchsetzung ihrer Rechte und eines transparenten Wettbewerbs geschützt.

Um dies zu erreichen, hat der vzbv 15 verbraucherpolitische Kernforderungen für die nächste Legislaturperiode aufgestellt.

DIE DREI WICHTIGSTEN ANLIEGEN DER VERBRAUCHER FÜR DIE WAHL

- 1. Entlastung bei der Kranken- und Pflegeversicherung:** Mehr als 83 Prozent der Verbraucher erwarten hier eine Antwort der Politik. Von einer Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung würden 45,5 Mio. gesetzlich Versicherte¹ profitieren, sie würden vor steigenden Kosten geschützt.
- 2. Kostengünstige Angebote für eine private Altersvorsorge:** 80 Prozent der Verbraucher ist eine kostengünstige Altersvorsorge wichtig. Mit einem Non-Profit-Altersvorsorgeprodukt würden 35,4 Mio. Arbeitnehmer² profitieren und wären im Alter finanziell besser abgesichert.
- 3. Keine Zweiklassengesellschaft im Internet:** Ebenfalls 80 Prozent der Verbraucher sprechen sich gegen Diskriminierung im Internet aus. 47,8 Mio. Online-Shopper³ könnten profitieren, wenn Bewertungskriterien bei Rankings transparent wären und für Aufsichtsbehörden nachvollziehbar gemacht würden.



Quellen: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Abfrage der Wichtigkeit der 15 Kernforderungen des vzbv, Oktober 2016. 1) Bundesministerium für Gesundheit, Mitglieder in der gesetzlichen Krankenversicherung ohne freiwillig Versicherte und Empfänger von Arbeitslosengeld I oder II 2) Anspruchsberechtigte sozialversicherungspflichtige Versicherte, Beamte und Richter, Bezieher einer Erwerbsminderungsrente, Versicherte in der Altersversicherung der Landwirte; Bundesagentur für Arbeit, Statistisches Bundesamt, Deutsche Rentenversicherung, Sozialversicherung für Landwirtschaft 3) Statistisches Bundesamt, Gesamtzahl der Verbraucher, die 2015 über das Internet eingekauft haben

VERBRAUCHERSCHUTZ 2014–2017: VZBV ZIEHT BILANZ

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE DER LEGISLATURPERIODE

Wechsel des Verbraucherschutzes in das Justizministerium

Der Wechsel des Verbraucherschutzes vom Landwirtschaftsministerium in das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) bringt große Vorteile – zum Beispiel mit dem Initiativrecht des BMJV, Gesetzesentwürfe einzubringen.

Reform der Finanzmarktaufsicht (BaFin)

Die BaFin sollte sich um schwarze Schafe im Finanzbereich kümmern, forderte der vzbv. Durch das Kleinanlegerschutzgesetz, das im Juli 2015 in Kraft trat, ist der kollektive Verbraucherschutz als gleichberechtigtes Aufsichtsziel in der BaFin nun formal abgesichert.

Verbandsklagebefugnisse für Verbraucher- verbände im Bereich Datenschutz

Seit Anfang des Jahres 2016 können Verbraucherverbände gegen Datenschutzverstöße gerichtlich vorgehen. Jetzt kann der vzbv die Rechte der Verbraucher in der digitalen Welt besser durchsetzen.

Zwei Marktwächter: Finanzen und Digitale Welt

Die beiden Marktwächter liefern empirische Erkenntnisse für Politik und Entscheidungsträger. Ein dritter Marktwächter zum Thema Energie ist im Aufbau.

Neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff

Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff ermöglicht erstmals allen Pflegebedürftigen, auch solchen mit kognitiven Beeinträchtigungen, gleichberechtigten Zugang zu Leistungen der Pflegeversicherung. Der vzbv hatte dies viele Jahre lang gefordert.

DIE GRÖSSTEN VERSÄUMNISSE DER LEGISLATURPERIODE

Energiewende: Umsetzung zweifelhaft

Durch die EEG-Umlage steigen die Energiekosten für einen Durchschnittshaushalt um bis zu sieben Euro im Jahr. Die Große Koalition hat ihr Versprechen nicht eingehalten, nur energie- und handelsintensiven Unternehmen Vergünstigungen zu gewähren.

VW-Skandal

Mangelhafte Informationen, eine schleppende Rückrufaktion sowie bislang keine Entschädigung für betroffene Verbraucher – das schadet nicht nur dem Verbraucher, sondern auch Umwelt und Gesundheit.

Ungerechte Krankenkassenbeiträge

Die Einfrierung des Arbeitgeberanteils auf 7,3 Prozent bedeutet für Verbraucher, dass sie weitere Kostensteigerungen über den Krankenkassenzusatzbeitrag alleine tragen müssen.

Kaum Verbesserungen im Lebens- mittelbereich

Die große Koalition versprach Verbesserungen der Lebensmittelüberwachung, des Lebens- und Futtermittelgesetzbuches (LFGB) und die verpflichtende Kennzeichnung von Herkunft und Produktionsort. Sie setzte diese jedoch nicht um.

Musterfeststellungsklage: noch kein Gesetz

Es gibt immer noch kein Gesetz zur Musterfeststellungsklage. Das ist ärgerlich für Verbraucher, die aufgrund des finanziellen Risikos und des Aufwands von eigenen Klagen gegen Unternehmen absehen und damit auf ihrem Schaden sitzen bleiben.

DIE 15 VERBRAUCHERPOLITISCHEN KERNFORDERUNGEN ZUR BUNDESTAGSWAHL IM ÜBERBLICK



DAMIT VERBRAUCHER DAS MEISTE VON IHREM GELD HABEN

- **Verbrauchern eine effiziente Altersvorsorge ermöglichen:** ein Non-Profit-Altersvorsorgeprodukt einführen
- **Verbraucher bedarfsgerecht beraten:** Provisionen in der Finanzanlagenberatung und bei Finanzvergleichsportalen verbieten
- **Mehr Kostengerechtigkeit für Verbraucher bei der Energiewende durchsetzen:** sinkende Rohstoff- und Großhandelspreise für Strom und Gas an die Verbraucher weitergeben
- **Verbraucher an der Energiewende beteiligen:** energetische Sanierungsmaßnahmen steuerlich fördern
- **Gesetzlich Krankenversicherte vor steigenden Kosten schützen:** zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung zurückkehren
- **Pflegebedürftige Verbraucher finanziell entlasten:** Pflegeversicherungsleistungen regelmäßig anpassen

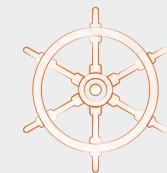


DAMIT DER VERBRAUCHERALLTAG EINFACHER WIRD

- **Verbrauchern einen schnellen Internetzugang ermöglichen:** flächendeckende Breitband-

versorgung bis 2018 mit mindestens 10 Megabit sicherstellen

- **Verbraucher beim vernetzten und automatisierten Fahren schützen:** Regeln festlegen und gesellschaftliche Debatte initiieren
- **Verbraucher vom Freihandel profitieren lassen:** Goldstandards für Verbraucherschutz im Freihandel schaffen
- **Verbrauchern zu dem Geld verhelfen, das ihnen zusteht:** Musterverfahren zur verbindlichen Feststellung von Zahlungsansprüchen einführen
- **Verbrauchererfahrungen zur Marktbeobachtung nutzen:** Marktwächter finanziell stabilisieren und ausbauen



DAMIT VERBRAUCHER SELBSTBESTIMMT ENTSCHEIDEN KÖNNEN

- **Verbraucher vor Diskriminierung in der digitalen Welt schützen:** Bewertungskriterien für Verbraucher offenlegen, Algorithmen für Aufsichtsbehörden nachvollziehbar machen
- **Verbrauchern zu mehr Vertrauen beim Lebensmitteleinkauf verhelfen:** ein sinnvolles staatliches Tierwohllabel einführen
- **Verbraucher beim nachhaltigen Konsum unterstützen:** staatliche Mindestanforderungen für sozial und ökologisch verantwortungsvolle Produktion etablieren
- **Verbraucher von klein auf fit für den Alltag machen:** das Kooperationsverbot abschaffen und Verbraucherbildung fördern



VERBRAUCHER SIND AUCH WÄHLER

Interview mit Jutta Gurkmann und Ingmar Streese,
Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik

Dass Verbraucherinnen und Verbraucher zum Beispiel bei Bankgeschäften oder Pflegeverträgen verunsichert sind, ist ja eigentlich nicht neu. Nehmen die Übersichtlichkeit auf einzelnen Märkten und das Verbrauchervertrauen ab?

Ingmar Streese: Die Digitalisierung in immer mehr Lebensbereichen stellt Verbraucher vor neue Herausforderungen – denken Sie an den Onlinehandel, autonomes Fahren oder Pflegeroboter: Wie schützt man seine persönlichen Daten? Wer haftet, wenn die Technik versagt? Auf neuen Märkten gibt es auch immer wieder neue schwarze Schafe unter den Anbietern, die die Unkenntnis der Verbraucher ausnutzen, etwa durch undurchsichtige Geschäftsmodelle und dubiose Bonusregelungen im Stromsektor.

Wie kann da Verbraucherschutz konkret für mehr Sicherheit sorgen?

Jutta Gurkmann: Verbraucherschutz kann durch verschiedene Instrumente für Sicherheit sorgen. Diese reichen von Informationen für Verbraucher über Selbstverpflichtungen der Wirtschaft bis hin zu eindeutigen Regulierungen. Wichtig für Verbraucher ist, dass das jeweilige Instrument für den jeweiligen Markt funktioniert. So können Informationen ein sehr gutes Instrument sein, wenn sie Verbraucher nicht durch Komplexität, Intransparenz und schiere Überfrachtung überfordern. Selbstverpflichtungen der Wirtschaft können wirksam sein, wenn die Standards nicht zu niedrig gehängt werden. Wenn sie dann aber nicht eingehalten werden, muss die Politik für verbindliche Lösungen sorgen.

Nehmen wir als Beispiel den VW-Skandal. Viele Verbraucher fühlen sich ja nicht nur von VW getäuscht, sondern auch von der Politik, die nichts dagegen macht. Was sollte die Politik tun?

Jutta Gurkmann: Das Kraftfahrtbundesamt (KBA) hat bei seinem Vorgehen die Verbraucherbelange nicht berücksichtigt. Es hat zwar dafür gesorgt, dass Fahrzeuge zurückgerufen werden, die die Abgaswerte nicht einhalten. Es hat aber nicht verfügt, dass Verbrauchern nach der Umrüstung kein Schaden entsteht. Die Leidtragenden sind nun die Verbraucher. Die Politik muss dafür sorgen, dass das KBA, aber auch andere Behörden den Verbraucherschutz als Aufsichtsziel wahrnehmen.

Darüber hinaus zeigen sich auch in diesem Fall Lücken im Rechtsdurchsetzungssystem. Obwohl massenhaft Verbraucher geschädigt wurden, können Grundsatzfragen für eine Vielzahl Geschädigter in Deutschland nicht verbindlich vor Gericht geklärt werden. Die Politik muss die versprochene Musterfeststellungsklage endlich einführen.

Und wie sieht es beim Thema Provisionen bei Finanzgeschäften aus – wie könnte die Politik hier konkret agieren, um das Vertrauen wieder zu stärken?

Jutta Gurkmann: Die Qualität der provisionsbasierten Anlageberatung ist nachweislich unzureichend. Ein ganz wichtiger Grund für diese mangelnde Qualität sind Provisionen und die daraus resultierenden Anreize, unpassende Produkte zu empfehlen. Daher setzt sich der vzbv für ein Verbot von Provisionen bis zum Jahr 2023 ein.

Das Thema Lebensmittel ist ja ein Urthema des Verbraucherschutzes. Gibt es hier immer noch politischen Handlungsbedarf?

Ingmar Streese: Immerhin ein Drittel der Verbraucher fühlt sich im Lebensmittelbereich nicht ausreichend geschützt. Leider gibt es immer noch zu viele Täuschungsmanöver der Lebensmittelindustrie, etwa wenn auf der Vorderseite der Eindruck erweckt wird, ein Saft enthalte viel Melonensaft und man auf der Rückseite feststellt, dass der Anteil bei unter einem Prozent liegt.

Auch bei Nahrungsergänzungsmitteln müssen Regulierungslücken, zum Beispiel bei der Werbung, geschlossen werden. Um auch im Lebensmittel-Onlinehandel den Verbraucherschutz zu sichern, ist die Lebensmittelüberwachung strukturell und finanziell zu stärken. Außerdem fordern Verbraucher, das Wohl der Tiere in der Nutztierhaltung endlich spürbar zu verbessern.

Gesundheit ist ja nicht nur Ergebnis einer gesunden Ernährung, sondern bedarf vor allem einer guten Gesundheitsversorgung. Können sich Verbraucher darauf verlassen?

Ingmar Streese: Die zunehmende Individualisierung im Kranken- und Versicherungsbereich trägt zur Verletzlichkeit von Verbrauchern bei. Die gestiegene Eigenverantwortung für die Gesundheit wird durch neue technische Möglichkeiten weiter vorangetrieben und bedroht das Solidaritätsprinzip. Der vzbv will es erhalten und gesetzlich Krankenversicherte vor steigenden Kosten schützen: Deutschland muss zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung zurückkehren. Auch pflegebedürftige Verbraucher sind finanziell zu entlasten, indem beispielsweise Pflegeversicherungsleistungen regelmäßig angepasst werden.

Und wie sieht es beim Thema Energiewende aus? Was könnte die Politik hier tun, um das Vertrauen beim Verbraucher zu stärken?

Ingmar Streese: Die Strompreise haben sich seit der Jahrtausendwende etwa verdoppelt. Vor allem für Ge-

ringverdiener stellt das eine zunehmende Belastung dar. Dennoch unterstützt der vzbv – wie auch die große Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher – weiter die Ziele der Energiewende. Bisher fehlt aber die Kostengerechtigkeit: Finanzielle Vorteile für Industrie und Netzbetreiber zulasten der Verbraucher müssen abgebaut werden.

Außerdem muss die Politik dafür sorgen, dass bei der Nutzung neuer Technologien, wie intelligenter Stromzähler und bei der Vernetzung der Wohnung durch „Smart Home“-Geräte, Verbrauchersouveränität, Datenschutz und Privatsphäre gewahrt werden.

Welche weiteren Regeln braucht es im Bereich Digitalisierung?

Jutta Gurkmann: Um die digitalen Möglichkeiten zu nutzen, braucht es zuallererst einen guten Zugang zum Internet – in Stadt und Land. Verbraucher müssen die Internetgeschwindigkeit erhalten, für die sie auch zahlen.

Weiterhin setzt sich der vzbv dafür ein, dass Verbraucher nicht durch automatisierte Entscheidungen von Algorithmen benachteiligt werden. Algorithmen müssen für Aufsichtsbehörden offengelegt werden, damit sie sie kontrollieren können.

Verbraucher und Wähler – Bürger sind meistens beides zugleich. Was bedeutet das für die Parteien jetzt im Wahlkampf?

Ingmar Streese: Die Parteien wären gut beraten, immer auch die Verbraucher in den Wählern anzusprechen – also die verbraucherschutzrelevanten Wünsche, Sorgen und Erwartungen ernst zu nehmen.

Jutta Gurkmann: Richtig, ein hohes Verbraucherschutzniveau sorgt dafür, dass Bürger sich in ihrem Alltag geschützt fühlen. Hier kann die Politik ansetzen, um den Bürgern wieder ein Gefühl von Sicherheit zu geben.

SICHER SURFEN IM NETZ



DIGITALES UND MEDIEN

Mit der Datenschutzgrundverordnung hat die EU den Rahmen für einen zeitgemäßen Datenschutz vorgegeben, der europaweit einheitlich gilt und auch nicht-europäische Unternehmen verpflichtet, die sich an europäische Verbraucher wenden. Verbesserungen gibt es im digitalen Bereich bei der Vergleichbarkeit der Verträge von Telekommunikationsanbietern. Anbieter müssen nun darüber informieren, welche Internet-Übertragungsgeschwindigkeit Verbraucher tatsächlich erhalten. Außerdem wird mit den neuen Leitlinien zur Netzneutralität in Zukunft sichergestellt, dass alle Angebote im Internet grundsätzlich gleichbehandelt werden müssen.



Big-Data-Analysen können ein gewaltiger Gewinn für Verbraucher sein. Dabei dürfen Big Data und Datenschutz nicht gegeneinander ausgespielt werden.

*Lina Ehrig
Leiterin Team Digitales und Medien*

SICHER SURFEN IM NETZ



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHER VOR DISKRIMINIERUNG IN DER DIGITALEN WELT SCHÜTZEN

Mit Big-Data-Anwendungen können Unternehmen das zukünftige Verhalten von Verbrauchern prognostizieren. Je mehr sie über Verbraucher wissen und je besser sie die Daten auswerten, desto zielgenauer können sie Verbrauchern Angebote machen. Dabei entscheiden Computer über Algorithmen, wer was wann zu welchem Preis einkaufen kann, wer welche Informationen erhält, welchen Versicherungstarif,

Studienplatz oder Job. Die Herausforderung lautet: Big Data als Chance nutzen und dabei Risiken minimieren. Um Nachteile für Verbraucher oder Diskriminierungen zu verhindern, müssen außerdem Algorithmen für eine unabhängige Institution nachvollziehbar sein. Dazu müssen algorithmenbasierte Entscheidungsprozesse so designt werden, dass eine Überprüfbarkeit durch Aufsichtsbehörden möglich ist.



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

FLÄCHENDECKENDE BREITBANDVERSORGUNG: MINDESTENS 10 MEGABIT BIS 2018

Die städtischen Gebiete und Ballungsräume sind mit schnellem Internet gut versorgt, denn dort ist der Ausbau lukrativ. Es bleiben aber immer noch zahlreiche weiße Flecken, besonders im ländlichen Raum. Es ist daher Zeit für einen Paradigmenwechsel: Statt immer neuer Zielvorgaben für immer höhere Bandbreiten muss endlich eine flächendeckende Versorgung mit einem Internetzugang für alle Verbraucher sicherge-

stellt werden: eine Mindestversorgung mit 10 Megabit pro Sekunde bis zum Jahr 2018, und dies im Rahmen einer Universaldienstverpflichtung. Außerdem braucht es Rechtssicherheit für Verbraucher, wenn Anbieter die vertraglich vereinbarte Datenübertragungsrate nicht liefern. Darüber hinaus sind Aufbau und Förderung von bundesweit rechtssicheren, offenen WLAN-Zugängen notwendig.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

VERABSCHIEDET: DIE NEUE DATENSCHUTZGRUNDVERORDNUNG

Nach vier Jahren Diskussion ist es im April 2016 geschafft: Die EU-Kommission verabschiedet ein modernisiertes Datenschutzgesetz und stärkt die Verbraucherrechte. Der vzbv hat auf vielerlei Weise daran mitgewirkt und begrüßt die neue Verordnung.

MEHR VERGLEICHBARKEIT BEI TELEKOMMUNIKATIONSANBIETERN

Die neue Telekommunikations-Transparenzverordnung bringt mehr Vergleichbarkeit und Übersicht in die Telekommunikationsverträge. Was fehlt, ist ein Sonderkündigungsrecht sowie die Möglichkeit zur Tarifierpassung, wenn die Surfgeschwindigkeit weit hinter der vertraglich vereinbarten Bandbreite zurückbleibt.

NETZNEUTRALITÄT: STARKE LEITLINIEN FÜR DIE ZUKUNFT DES INTERNETS

Anhand der neuen Leitlinien für Netzneutralität bewertet die Bundesnetzagentur künftig, ob ein Internetanbieter die Netzneutralität wahrt. Die Leitlinien legen fest, dass Internetanbieter alle Daten mit gleichberechtigter Geschwindigkeit durch das Netz leiten müssen.

EU-DATENSCHUTZGRUNDVERORDNUNG: BESSERER DATENSCHUTZ FÜR VERBRAUCHER

Mit der Verabschiedung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im April 2016 gilt ab Mai 2018 für ganz Europa ein modernisiertes Datenschutzgesetz mit gestärkten Rechten für Verbraucher. Unabhängig von ihrem Sitz müssen sich Unternehmen nun an die DSGVO halten, wenn sie innerhalb Europas ihre Produkte und Dienstleistungen anbieten. Gute Nachrichten für Verbraucher sind auch die Einführung des Verbandsklagerechts im Bereich des Datenschutzes, hohe Strafen für Unternehmen bei Verstößen sowie die enthaltenen Prinzipien der Datensparsamkeit und Zweckbindung.

Ein Schwachpunkt der DSGVO ist die Profilbildung – also wenn zum Beispiel die Daten eines Verbrauchers zur Bewertung seiner Kreditwürdigkeit genutzt werden (Scoring). Der vzbv hat sich daher erfolgreich dafür eingesetzt, dass die bislang geltenden verbraucherschützenden Regelungen zum Kreditscoring bei der Umsetzung in Deutschland erhalten bleiben.



Konzerttickets bestellen, neue Sneaker einkaufen, Chatten, Online-Spiele – Martins Smartphone hält all das für ihn bereit. Als er jedoch in der Einkaufspassage vor einem Schuhgeschäft stehenbleibt, bekommt er plötzlich eine Werbung auf seinem Smartphone für genau die Sneaker angezeigt, die er in diesem Geschäft neulich doch nicht gekauft hat. Woher weiß mein Handy das? Und dürfen die das einfach so, fragt sich Martin.

Der Entwurf zur ePrivacy-Verordnung der EU sagt: Ja, Anbieter dürfen in der Offline-Welt Verbindungsdaten von Smartphones nutzen. Der vzbv fordert, dass Nutzer darüber selbst entscheiden können.

ePrivacy-Verordnung ergänzt die DSGVO

Die ePrivacy-Verordnung der EU soll die DSGVO ergänzen und unter anderem das Recht auf vertrauliche elektronische Kommunikation regeln. Die EU-Kommission hat im Januar 2017 einen Entwurf vorgelegt.

Er regelt, dass auch neue Kommunikationsdienste wie beispielsweise WhatsApp oder Internettelefonie unter die Verordnung fallen. Damit dürfen sie Verbindungsdaten und Inhalte von Nachrichten grundsätzlich nicht überwachen. Die Verordnung enthält aber auch kritische Punkte, die der vzbv im Rahmen seiner Lobbyarbeit versucht zu verbessern.



Kurz gesagt ...

Die neue DSGVO und die geplante ePrivacy-Verordnung der EU regeln viele lange vom vzbv geforderte Punkte für einen zeitgemäßen Datenschutz im digitalen Binnenmarkt. Allerdings müssen weiterhin kritische Details nachgebessert werden.

Tracking nur mit Einwilligung der Nutzer

Mit Einwilligung des Nutzers soll es Unternehmen künftig erlaubt sein, das Surfverhalten von Internetnutzern nachzuverfolgen. Das Tracking von sensiblen Daten sollte aber nur nach ausdrücklicher Einwilligung erfolgen. Auch sollten Kommunikationsgeräte stets datenschutzfreundlich voreingestellt sein.

Inakzeptabel: Offline-Tracking und fehlendes Verbandsklagerecht

Besonders kritisch sind die Möglichkeiten, Verbraucher in der Offline-Welt über ihr Smartphone zu tracken. Über WLAN- und Bluetooth-Verbindungen von Smartphones können beispielsweise Geschäfte schon heute Menschen identifizieren, die an einem Laden vorbeigehen. Innerhalb eines Geschäfts können sie Bewegungen und Aufenthaltsdauer der Kunden über die gesendeten Daten ihrer mobilen Geräte verfolgen. Die EU will diese Praktiken künftig nur unzureichend regulieren. Der vzbv macht sich stattdessen für eine verpflichtende vorherige Einwilligung der Nutzer stark. Außerdem fordert er, das Verbandsklagerecht für diesen Bereich nicht auszusetzen.

Sicherheit ist Alterssache

Mit Adblockern und den richtigen Browsereinstellungen kann man sich im Internet vor Werbung und Tracking schützen. Fast 40 Prozent der Internetnutzer verwenden einen Adblocker. Sie fühlen sich durch Werbung gestört (73 Prozent) oder haben Bedenken zum Datenschutz (26 Prozent).

Ob man sich schützt, hängt allerdings vom Alter ab:



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Juni 2016

MEHR ÜBERSICHT BEI INTERNETANBIETERN: DIE NEUE TELEKOMMUNIKATIONS-TRANSPARENZVERORDNUNG

Im Juni 2017 tritt die neue Telekommunikations-Transparenzverordnung der Bundesnetzagentur in Kraft. Anbieter von Telekommunikationsdiensten werden damit zur Herausgabe eines Produktinformationsblattes (PIB) verpflichtet. Dieses einheitliche PIB soll Verbrauchern eine gute Übersicht über ihre abgeschlossenen Vertragsbedingungen bieten und den Vergleich unterschiedlicher Anbieter leichter machen. So besteht mit der Verordnung auch ein Rechtsanspruch, zu erfahren, welche Übertragungsrate Verbraucher bei ihrem Internetanschluss tatsächlich erzielen.

Klarheit über die vertraglich versprochene Internetgeschwindigkeit

Damit das PIB aller Anbieter einheitlich ist, hat die Bundesnetzagentur ein Muster veröffentlicht. Der vzbv kritisiert allerdings, dass es für Verbraucher immer noch kein Sonderkündigungsrecht und den Anspruch auf Tarifanpassung gibt, wenn sich der Anbieter nicht an die vertraglich vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit hält.

KURZ GEMELDET

EU-Kodex für den Kommunikationsmarkt: Verbraucher und Wettbewerb müssen weiter geschützt werden

Die EU-Kommission hat versucht, die wesentlichen Richtlinien für den Telekommunikationsmarkt in einem Kodex zusammenzufassen. Er soll Investitionen fördern und den Breitbandausbau vorantreiben. Der vzbv fordert starke Anpassungen. Beispielsweise muss sichergestellt werden, dass der Wettbewerb durch die Änderungen des derzeit bestehenden Regulierungs- und Rechtsrahmens nicht nachhaltig geschädigt wird. Die geplante partielle Vollharmonisierung könnte Verbraucherrechte auf lange Sicht abschwächen.

MOBILFUNK: ABSCHAFFUNG VON ROAMINGGEBÜHREN IM EU-AUSLAND

Gut für Verbraucher: Die EU-Roaming-Verordnung schafft ab Sommer 2017 die Roaminggebühren für Handy-Telefonate & Co. im Ausland grundsätzlich ab. Damit können Verbraucher innerhalb Europas zu den Konditionen ihres nationalen Tarifs telefonieren, SMS schreiben und surfen. Sie zahlen nur die Kosten für ihren Mobilfunktarif des Heimatlandes.

Mobilfunknutzer nicht unter generellem Missbrauchsverdacht

Auf Druck des vzbv hatte die EU-Kommission ihren ersten Vorschlag, der die roamingfreie Zeit auf 90 Tage begrenzte, zurückgerufen. Ein Limit für die roamingfreie Zeit gibt es nun nicht mehr.

Die jetzige Regelung sieht vor, dass die Pflicht zum Nachweis von Missbrauch beim Mobilfunkanbieter liegt. Kriterien für die Bewertung eines möglichen missbräuchlichen Verhaltens wurden definiert. Diese Verbesserungen begrüßt der vzbv, da somit nicht alle Verbraucher unter Generalverdacht gestellt werden.

Preisobergrenzen für Großhandelspreise festgelegt

Die EU-Kommission, das Europaparlament und der Europäische Rat haben sich auf Preisobergrenzen für die Roaming-Großhandelsstarife geeinigt. Damit sind die Preise für die Mobilfunkleistungen, die sich die Anbieter gegenseitig in Rechnung stellen, gedeckelt.

URHEBERRECHTSREFORM: VORSCHLÄGE DER EU-KOMMISSION ENTÄUSCHEND

Zur geplanten, lange fälligen Reform des Urheberrechts hat die EU-Kommission Vorschläge gemacht, die weit hinter den Forderungen des vzbv zurückbleiben. Die drängendsten Probleme des Urheberrechts gehen die Vorschläge gar nicht an – etwa die Gefahr für Verbraucher, bei Alltagshandlungen wie dem Ver-

Abos für Online-Medien auf Reisen nutzen

Die große Mehrheit der Verbraucher will Online-Medien-Abonnements für Musik, Filme oder Sportsendungen auch unterwegs im EU-Ausland nutzen können.



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Februar 2016

linken und Teilen von Bildern oder Videos im Internet kostenpflichtig abgemahnt zu werden. Ebenso schaffen sie das Geoblocking nur zum Teil ab. So haben Verbraucher beispielsweise immer noch keinen Anspruch, Angebote aus einem EU-Land in einem anderen EU-Land nutzen zu können.



Heiko K. hört gern Musik und sieht Filme per Streaming-Angebot im Internet. Neben kostenpflichtigen Abonnements nutzt er auch legale kostenlose Angebote, für die er mit seinen Daten „zahlt“. Natürlich möchte er „seine“ Medien auch auf der Urlaubsreise in Spanien oder auf Dienstreisen in Lettland anschauen. Er weiß, dass das mit der neuen Portabilitätsverordnung gehen wird. Ein „kostenfreier“ Anbieter verweigert ihm jedoch den Zugang.

Die neue Portabilitätsverordnung verpflichtet Anbieter von bezahlpflichtigen Diensten, mit dem Geoblocking Schluss zu machen. Anbietern kostenloser Dienste steht dies weiterhin frei. Der vzbv beurteilt das als völlig unzeitgemäß.

Portabilitätsverordnung: Zugriff im EU-Ausland für bezahlte Dienste sicher

Verbraucher wollen legale Streaming-Angebote für Filme, Musik oder Sportsendungen, für die sie in ihrem Heimatland bezahlt haben, auch auf Auslandsreisen nutzen. Das zeigte eine Kantar EMNID-Umfrage im Auftrag des vzbv im Februar 2016. Per Geoblocking können Anbieter das aber verhindern.

Die Portabilitätsverordnung soll das nun ändern, berücksichtigt jedoch nur kostenpflichtige Dienste. Anbieter kostenfreier Dienste können selber wählen, ob sie den Zugriff wirklich freigeben. Da kostenfreie Internetdienste im digitalen Zeitalter häufig mit Nutzerdaten „bezahlt“ werden, verpasst die EU so die Chance, diese zeitgemäße „Bezahlart“ endlich mit Geld gleichzustellen. Aus Verbrauchersicht muss es in einem gemeinsamen Binnenmarkt zudem möglich sein, Streamingangebote aus anderen Mitgliedsländern in Deutschland nutzen zu können. Diese Möglichkeit wird es nach wie vor nicht geben.

Rechtsunsicherheit bei Alltagshandlungen im Internet

Verbraucher, die wegen Urheberrechtsverletzungen im Internet von Anwälten abgemahnt werden, müs-

sen immer noch tief in die Tasche greifen. Für Alltagshandlungen wie das Posten und Teilen von Inhalten braucht es daher eine flexible Regelung des Urheberrechts. Die private Nutzung solcher Inhalte sollte zum Beispiel gegen eine pauschale Vergütung erlaubt sein.



Kurz gesagt ...

Das Urheberrecht wird im Zuge des digitalen Wandels endlich angepasst – doch was die EU vorschlägt, passt immer noch nicht zur Lebenswirklichkeit der Verbraucher.

Lebensfernes Schutzrecht für Presseerzeugnisse

Die EU plant, ein EU-weites Leistungsschutzrecht für Presseerzeugnisse einzuführen. Der vzbv kritisiert, dass mit dem vorgelegten Gesetzesentwurf die digitale Lebenswirklichkeit von Verbrauchern nicht abgebildet wird. Für Verbraucher könnte es nach dem Gesetzesvorschlag illegal werden, 20 Jahre alte Zeitungsartikel bei Facebook zu verlinken, ohne dass eine separate Lizenzvereinbarung vorliegt. Der vzbv lehnt den Vorschlag deshalb ab.

Unnötige Filter für Online-Plattformen

Der vzbv lehnt auch die Vorschläge der EU-Kommission ab, dass Online-Plattformen verpflichtend Inhaltsfilter für neue, hochgeladene Inhalte einsetzen müssen. Durch solche Filter soll das Hochladen von Nutzerinhalten, die von Rechteinhabern identifiziert wurden, automatisch unterbunden werden.

Der vzbv zweifelt jedoch an der Nützlichkeit solcher Filter. Von den Filtern geht stattdessen die Gefahr aus, auch vollkommen legale Inhalte zu unterbinden. Darüber hinaus ist die Entwicklung der Filtertechnologie so teuer, dass kleine Anbieter praktisch gezwungen wären, sie zum Beispiel bei Google einzukaufen und damit dessen Vormachtstellung zu stärken.

STÖRERHAFTUNG SOLL FALLEN: NEUER GESETZESENTWURF FÖRdert ÖFFENTLICHES WLAN

Nach mehreren Anläufen ist nun endlich ein Telemediengesetz vorgesehen, das Betreibern von öffentlichem WLAN, beispielsweise Cafés oder Restaurants, mehr Rechtssicherheit gibt. Sie müssen nun nicht mehr befürchten, eine kostenpflichtige Abmahnung zu erhalten, wenn über ihr Netz illegale Inhalte ausgetauscht werden.

Damit ist der Weg für ein öffentliches, kostengünstiges oder kostenloses WLAN in Deutschland frei – und damit auch die Möglichkeit, im internationalen Vergleich aufzuholen sowie finanziell schwachen Verbrauchern wie etwa Flüchtlingen mehr Teilnahme am sozialen Leben zu ermöglichen.

INDIVIDUELLE PREISE: GEFAHR VON UNGLEICHBEHANDLUNG

Heutzutage besteht die Möglichkeit, dass zwei Verbraucher beim gleichen Anbieter zur gleichen Zeit zwei unterschiedliche Preise erhalten. Solche personalisierten Preise basieren auf den Daten, die Verbraucher etwa beim Surfen im Internet preisgeben.

Hersteller können beispielsweise sehen, welches Betriebssystem ein Kunde nutzt oder welches Produkt er sich zuvor angesehen hat. Daraus können Unternehmen folgern, welchen Preis ein Kunde maximal zu zahlen bereit ist.

Der vzbv fordert, dass Anbieter transparent ausweisen müssen, wenn sie individualisierte Preise verwenden. Bei gesundheitlichen Notlagen sollten sie außerdem verboten werden. Auch dürfen Kriterien wie Religion, sexuelle Orientierung, Herkunft oder Ethnie nicht berücksichtigt werden. Das verstößt gegen das Gleichbehandlungsgesetz und führt zu ungerechtfertigter Diskriminierung.

PROJEKT MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Der Marktwächter Digitale Welt hilft als Frühwarnsystem, Fehlentwicklungen schneller sichtbar zu machen. Er analysiert den undurchsichtigen Markt für digitale Produkte und Dienstleistungen aus Verbrauchersicht. Nach dem Prinzip „Erkennen, Informieren, Handeln“ erfasst der Marktwächter systematisch Verbraucherbeschwerden und wertet sie aus. So kann er Probleme frühzeitig erkennen. Politik, Behörden, Anbieter, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft erhalten schneller Informationen – und Aufsichtsbehörden eine optimale Grundlage für Abmahnungen und weiteres Vorgehen. Der Marktwächter Digitale Welt konnte durch Verbraucherwarnungen und -aufrufe, Anbieterdialoge und Abmahnungen sowie mit Marktuntersuchungen Licht in den digitalen Markt bringen.

WhatsApp: Datenschutz zählt

Fast 37 Millionen Menschen in Deutschland schreiben Nachrichten und tauschen Bilder über WhatsApp. Deshalb prüften die Marktwächter die im August 2016 geänderten Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen des Dienstes. Nach Auffassung des Marktwächters sammelt und speichert WhatsApp teils widerrechtlich Daten und gibt diese an Facebook weiter. Selbst Telefonnummern, die lediglich im Telefonbuch der WhatsApp-Nutzer gespeichert sind, gehen an die gesamte Facebook-Unternehmensgruppe. Die Marktwächter-Experten forderten die Löschung der übertragenen Daten und die Änderung der Geschäftsbedingungen. Weil WhatsApp das verweigerte, reichte der vzbv im Januar 2017 Klage gegen das Unternehmen ein.

Privatsphäre von Kindern schützen: wenn die Puppe spioniert

Selbst Kinderspielzeuge verbinden sich heute mit dem Internet. Die Spielzeugpuppe „My friend Cayla“ ist hierfür ein besonders bedenkliches Beispiel. Kinder können sich mit ihr unterhalten und ihr Fragen

stellen. Was mit den Tonaufnahmen passiert, ist unklar. Die Aufforderung zur Einwilligung in die Nutzung und Speicherung der Daten fehlt. Auch gibt es technische Sicherheitslücken, sodass die Puppe als Abhörgerät genutzt werden könnte. Der vzbv mahnte den Hersteller Vivid Deutschland im Dezember 2016 wegen unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen ab. Das Unternehmen gab daraufhin eine Unterlassungserklärung ab.

Ihre Erkenntnisse tauschten die Marktwächter außerdem mit der Bundesnetzagentur aus. Die Behörde wurde tätig und verbot die Puppe im Februar 2017.

Online-Lebensmittelhandel: Lücken in der Kühlkette und bei Produktinformationen

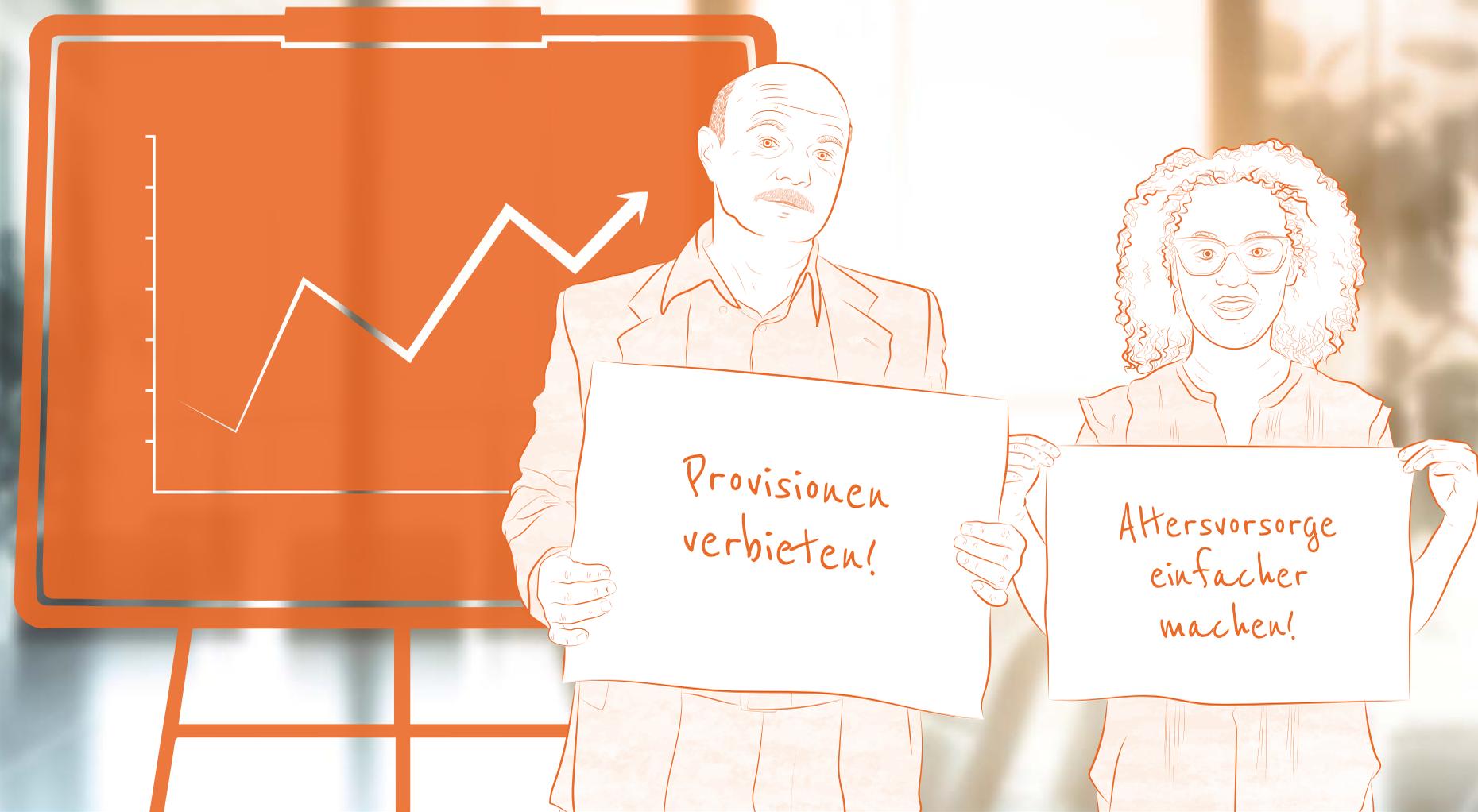
Im Januar 2017 veröffentlichte der Marktwächter Digitale Welt eine Untersuchung zum Online-Lebensmittelhandel mit Frischeprodukten in Deutschland. Dabei stellte er durch Testkäufe fest, dass die Lieferung zwar in der Regel zuverlässig erfolgt, die Produkte aber teilweise schlecht gekühlt werden. Nachbesserungsbedarf gibt es auch bei Produktinformationen in den Onlineshops. Hier werden notwendige Angaben zum Ursprungsland nicht von allen Händlern gemacht. Weitere Info auf S. 49.

 www.marktwaechter.de

 [@marktwaechter](https://twitter.com/marktwaechter)



IM ALTER GUT ABGESICHERT



FINANZMARKT

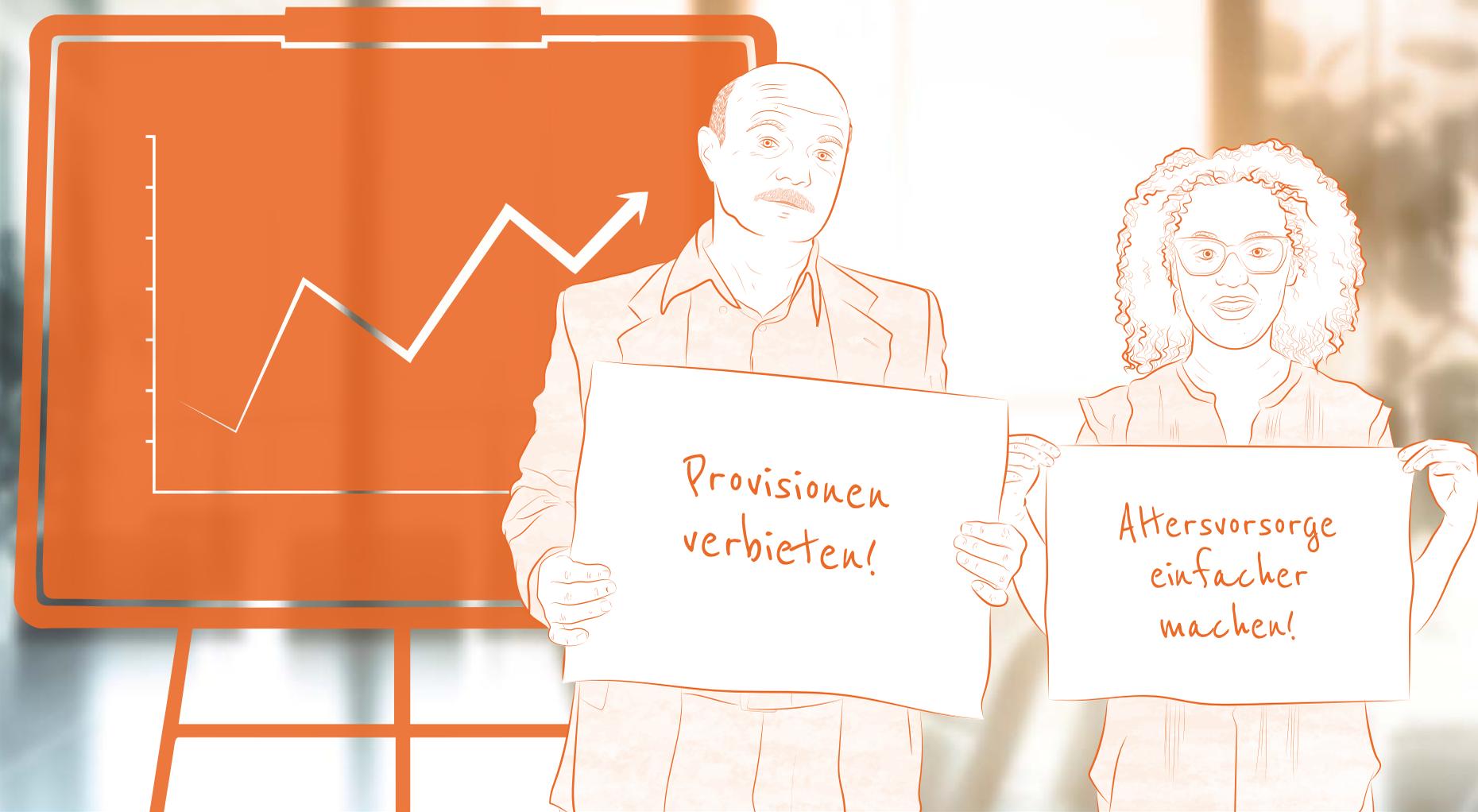
In Zeiten niedriger Zinsen ist es für Verbraucher wichtiger denn je, gute Anlageprodukte für eine verlässliche Altersvorsorge wählen zu können. In der Finanzberatung brauchen sie die Sicherheit, dass Interessenkonflikte nicht einer objektiven Beratung im Weg stehen. Das gilt auch bei der Vermittlung von Konsumentenkrediten, wo oft unnötige Restschuldversicherungen mit angeboten werden. Probleme gibt es außerdem bei den unzulässig hohen Vorfälligkeitsentschädigungen für den abgelösten Kredit der eigenen Immobilie. Der vzbv stellt in all diesen Bereichen dem starken Druck der Anbieter die Stimme der Verbraucher gegenüber.



Altersvorsorge drängt – Verbraucher sorgen vor, aber mit den Produkten, die ihnen empfohlen werden, gelingt dies weniger gut als erforderlich.

*Dorothea Mohn
Leiterin Team Finanzmarkt*

IM ALTER GUT ABGESICHERT



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHER BEDARFGERECHT BERATEN

Bei der Altersvorsorge wird von Verbrauchern erwartet, privat vorzusorgen. Für viele Verbraucher ist es jedoch kaum möglich, zu erkennen, welche der vielfältigen und meist komplizierten Produkte für sie geeignet sind. Die Finanzberatung durch Banken, Sparkassen und Finanzvermittler finanziert sich dabei meist über Provisionen, die in den Produktpreisen einkalkuliert sind. Berater haben so einen Anreiz, teure und

dadurch nicht selten unpassende Produkte zu empfehlen. Mindererträge und Mehrkosten aufgrund unpassender Verträge sind die Konsequenzen einer nicht bedarfsgerechten Beratung. Oft fallen die Probleme erst im Alter auf. Dann fehlt vielen Menschen das dringend benötigte Geld. Der vzbv fordert deshalb, dass Finanzberatungen auf Provisionsbasis verboten werden.



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHERN EINE EFFIZIENTERE ALTERSVORSORGE ERMÖGLICHEN

In Deutschland erwartet viele Menschen eine Vorsorgelücke im Alter. Denn obwohl die Politik auf die private Altersvorsorge setzt, sind die Produkte hierfür sehr häufig unpassend oder zu teuer. Ein einfaches und kostengünstiges Standard-Non-Profit-Produkt für die Altersvorsorge ist erforderlich. Unter der Treuhänderschaft des Staates sollte das Management der Kapitalanlage von Investmentprofis durchgeführt werden,

die keine Eigeninteressen verfolgen und das Kapital nach Anlagevorschriften, die auf wissenschaftlichen Kenntnissen beruhen, verwalten. Auf Basis eines Opt-out-Modells könnten Verbraucher über ihren Arbeitgeber automatisch in das Non-Profit-Produkt einzahlen, aber auf Wunsch das Produkt ablehnen. Das lässt Raum für individuelle Entscheidungen und spart die Marketing- und Vertriebskosten ein.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

BESSERE ABSICHERUNG: STANDARD-RENTENPRODUKT UND ERWERBSMINDERUNG

In das Konzept der Bundesregierung zur Alterssicherung gehen zwei Positionen des vzbv ein: Ein Standardprodukt zur privaten Altersvorsorge wird erwogen. Außerdem sollen Verbraucher, die ihren Beruf teilweise nicht mehr ausüben können, über die gesetzliche Rentenversicherung stärker abgesichert werden.

EINFÜHRUNG DES BASISKONTOS: RECHTSANSPRUCH AUF EIN GIRO-KONTO FÜR JEDERMANN

Seit dem 19. Juni 2016 gibt es das Basiskonto. Damit ist eine wichtige Voraussetzung erfüllt, damit alle Verbraucher am wirtschaftlichen und sozialen Leben teilhaben können. Die Leistungen des Basiskontos sind gesetzlich klar definiert. Der vzbv hatte seine Einführung seit Jahren gefordert.

ZAHLUNGSDIENSTRICHTLINIE UMGESETZT: HAFTUNGSREGELN FÜR VERBRAUCHER VERBESSERT

Wird auf Konto oder Karte unbefugt zugegriffen, gelten ab 2018 bessere Haftungsregeln. So muss der Kontostand nach Meldung des Kunden an sein Kontoinstitut am folgenden Geschäftstag wieder so hergestellt sein, als hätte es die unbefugte Buchung nicht gegeben.

ALTERSVORSORGE: VZBV FORDERT EFFIZIENTES STANDARD-RENTENPRODUKT

Der vzbv tritt seit Langem für eine grundsätzliche Richtungsänderung bei der privaten Altersvorsorge ein. Er drängt auf folgende Weichenstellungen: Erstens soll ein kostengünstiges Non-Profit-Vorsorgeprodukt die zusätzliche Altersvorsorge deutlich attraktiver machen und vereinfachen. Zweitens sollten erwerbsgeminderte Verbraucher über die gesetzliche Rente besser abgesichert werden.

Darüber hinaus macht der vzbv gegenüber der Bundesregierung erhebliche Bedenken hinsichtlich der betrieblichen Altersvorsorge deutlich. Reformbedarf besteht auch hier bei der Produktqualität, der Sozialabgabenfreiheit und dadurch, dass Verbraucher nicht selbst Vertragspartner der Vorsorgeeinrichtung sind.

15 Jahre Riester-Rente: Ziel nicht erreicht

Die Einführung der Riester-Rente hat das gewünschte Ergebnis nicht erreicht, die finanziellen Einbußen der gesetzlichen Rente abzufedern. Denn deutlich weniger Menschen als erforderlich machen von diesem Angebot Gebrauch. Hinzu kommt, dass empfohlene Riester-Produkte häufig sehr hohe Verwaltungs- und Vertriebskosten haben. Das geht direkt zulasten der Rendite.

Non-Profit-Altersvorsorge-Produkt

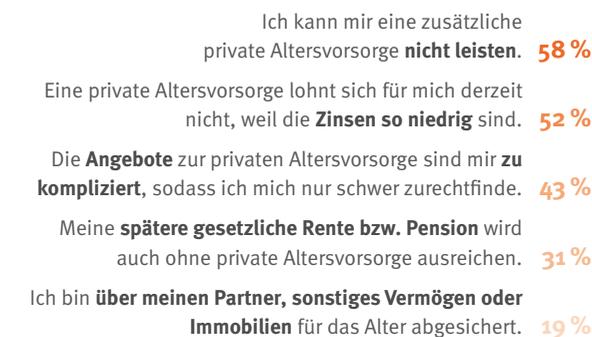
Der vzbv fordert deshalb eine radikale Vereinfachung der Altersvorsorge. Ein kostengünstiges Standardprodukt sollte Verbrauchern eine effiziente Vorsorge ermöglichen und damit eine gute Absicherung im Alter bieten.

Betriebliche Altersvorsorge verbessern

Weitere Probleme sieht der vzbv bei der betrieblichen Altersvorsorge. Durch die Sozialabgabenfreiheit spart vor allem der Arbeitgeber bei der Einzahlung in die Betriebsrente Geld. Dies führt jedoch zu geringeren Ansprüchen des Arbeitnehmers sowohl in der

Private Altersvorsorge: zu teuer und zu kompliziert

Gründe, warum Verbraucher nicht privat für das Alter vorsorgen:



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Dezember 2016, Mehrfachnennungen möglich

gesetzlichen Rentenversicherung als auch bei Krankengeld und Arbeitslosengeld. Die Sozialabgabenfreiheit ist deshalb infrage zu stellen. Daneben sollte dafür gesorgt werden, dass Verbraucher selbst Vertragspartner des Anbieters sind und nicht wie bisher der Arbeitgeber. Probleme, die sich ergeben, wenn Verbraucher den Arbeitgeber wechseln, ließen sich so vermeiden.



Frank S. macht sich Sorgen um sein Leben im Alter. Die gesetzliche Rente wird nicht reichen. Doch welche Vorsorge wäre sinnvoll? Da er unsicher ist, welche Vorsorgeform die passende für ihn ist, er aber auch nicht weiß, von wem er sich dazu objektiv beraten lassen kann, wird das Thema Altersvorsorge immer wieder aufgeschoben. Von Jahr zu Jahr ...

Ein Non-Profit-Produkt würde Verbrauchern die Produktauswahl erleichtern und die Produktqualität sichern.

Der vzbv fordert: eine angemessene und solidarische Absicherung der Arbeitskraft bei Erwerbsminderung

Um eine mögliche Erwerbsminderung von berufstätigen Verbrauchern abzusichern, fordert der vzbv, die Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung zu erhöhen. Dabei erscheint es sinnvoll, die Selbstständigen besser in dieses System miteinzubeziehen.

Der vzbv zeigt für eine Stärkung der Altersvorsorge und Absicherung der Erwerbsminderung konkrete Lösungsvorschläge auf und wird seine Forderungen in den Bundestagswahlkampf 2017 einbringen.



Kurz gesagt ...

Altersvorsorge muss einfacher werden. Ein Non-Profit-Standardprodukt zur Altersvorsorge ist dafür eine gute Lösung. Außerdem sollte die betriebliche Rente verbessert und die Absicherung der Erwerbsminderung in der gesetzlichen Rentenversicherung gestärkt werden.

EU-WOHNKREDITRECHT: UMSETZUNG NACH-BESSERUNGSWÜRDIG

Durch das neue EU-Wohnkreditrecht sind Verbraucher bei der Aufnahme von Krediten für Immobilien besser geschützt. Es gelang jedoch nicht, die hohen Standards, die die Richtlinie etwa bei der Beratung setzt, schon in konkrete deutsche Rechtsnormen umzusetzen. Zu zwei Themen wurde der politische Dialog jedoch intensiv fortgesetzt:

Erschwert das neue Recht die Kreditvergabe?

Von der geltenden, gründlichen Kreditwürdigkeitsprüfung profitiert der Kreditnehmer beim Abschluss eines Wohnimmobilienkredits. Denn der Kreditgeber muss nachweisen, dass der Kreditnehmer den Kredit auch zu Lebzeiten vollständig tilgen kann. Einige Kreditinstitute argumentierten, dadurch sei die Vergabe von Krediten erschwert worden. Die Erfahrungen aus den Beratungen der Verbraucherzentralen zeigen dies jedoch nicht.

Um die vorgesehene Anwendung der neuen Richtlinie sicherzustellen und damit unberechtigten Abweisungen vorzubeugen, wurde mit der Bundesregierung und den Verbänden der Kreditwirtschaft ein Dialog aufgenommen. In der Folge legte das Bundeskabinett im Dezember 2016 einen Gesetzesentwurf zur Nachbesserung vor. Auf dieser Grundlage wurde im März 2017 eine Verordnungsermächtigung geschaffen. Darüber hinaus sollen auch Anschlussfinanzierungen und Umschuldungen von einer strengen Kreditwürdigkeitsprüfung ausgenommen werden. Der vzbv hatte dies schon mit der Umsetzung der Richtlinie gefordert.

Wie können hohe und falsch abgerechnete Vorfälligkeitsentschädigungen verhindert werden?

Von Problemen berichten Verbraucher häufig dann, wenn sie einen Kredit vorzeitig zurückzahlen müssen. Durch den starken Zinsabfall müssen sie nicht nur be-

sonders hohe Vorfälligkeitsentschädigungen leisten, diese werden auch in nahezu zwei Dritteln der von Verbraucherzentralen nachgerechneten Fälle zulasten der Verbraucher falsch berechnet. Das ergab eine Untersuchung von knapp 3.000 Fällen aus den Jahren 2009 bis 2013. Mit der Umsetzung der neuen Richtlinie gibt es zwar bessere Rahmenvorgaben zur Vorfälligkeitsentschädigung, es zeichnet sich aber noch nicht ab, dass die Kreditinstitute von ihrer weitgehend intransparenten Berechnungspraxis abrücken. Statt gesetzlicher Regelung hat das BMJV im Oktober 2016 ein Expertengremium eingerichtet, das den Auftrag hat, eine Lösung zur Vorfälligkeitsentschädigung zu entwickeln.

„Erforderlich ist eine klare gesetzliche Regelung, mit der Vorfälligkeitsentschädigungen fair und nachprüfbar berechnet werden. Es ist sicherzustellen, dass Verbraucher hier nicht länger zu viel zahlen und somit seltener finanziell überfordert werden“, fordert Dorothea Mohn, Leiterin des Teams Finanzmarkt.

§ BASISKONTO: BEI VIELEN KREDIT-INSTITUTEN ZU TEUER

Ein Girokonto ist die Voraussetzung dafür, am wirtschaftlichen und sozialen Leben teilzuhaben. Der vzbv hat sich jahrelang dafür eingesetzt, dass allen Verbrauchern ein solches Konto zur Verfügung steht. Seit dem 19. Juni 2016 gibt es dafür einen Rechtsanspruch. Besonders Verbraucher, die wenig Geld haben, profitieren davon. Der stichprobenhafte Vergleich des vzbv hat jedoch ergeben, dass Basiskonten oftmals teurer sind als herkömmliche Konten. Diese Kreditinstitute verstoßen damit aus Sicht des vzbv gegen das neue Zahlungskontengesetz. Der vzbv hat deshalb Klage gegen drei Kreditinstitute eingereicht. Allerdings können bis zu einem höchstrichterlichen Urteil mehrere Jahre vergehen. Deshalb fordert der vzbv die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) auf, zeitnah und flächendeckend für eine angemessene Entgeltgestaltung zu sorgen.

RICHTLINIE ZUM VERSICHERUNGSVERKAUF: VZBV NIMMT STELLUNG ZUR NATIONALEN UMSETZUNG

Durch die EU-Vermittlerrichtlinie IDD (engl.: Insurance Distribution Directive) will die EU den Vertrieb von Versicherungen neu regeln. Sie wurde im Januar 2016 verabschiedet und muss nun auf nationaler Ebene umgesetzt werden. Der Entwurf der Bundesregierung enthält noch einige Defizite. Unter anderem sieht er keine wirkungsvolle Marktaufsicht für den Versicherungsvertrieb in Deutschland vor. Diese wird bisher von den Industrie- und Handelskammern nicht ausreichend wahrgenommen. Die Aufsicht über den gesamten Versicherungsvertrieb sollte deshalb besser in die Hände der BaFin gelegt werden.

vzbv fordert: Provisionen verbieten

Auch eine weitere wichtige Forderung löst die IDD-Richtlinie bisher nicht ein: ein Verbot von Provisionen bei Lebens- und Krankenversicherungen. Versicherungsvermittler sind oftmals von Provisionen abhängig. Sie verdienen nur, wenn auch eine Versicherung abgeschlossen wird. Dadurch wird eine ergebnisoffene Beratung erschwert. Die Folge: Verbraucher erhalten oft Versicherungen, die nicht oder nicht optimal für sie geeignet sind.

Beratungsqualität auch für Zusatzversicherungen sichern

Schlecht beraten sind Verbraucher oft auch bei Zusatzversicherungen. So wurde drei von zehn Verbrauchern beim Kauf von Gebrauchsgegenständen schon einmal eine Garantieverlängerung angeboten. Dabei können nur 14 Prozent der Verbraucher benennen, was die zusätzliche Versicherung genau abdeckt. Das ergab eine Kantar EMNID-Umfrage im Auftrag des vzbv vom April 2016. Die Bundesregierung muss auch beim Verkauf von Zusatzversicherungen Mindeststandards für den Verkaufsprozess festsetzen.

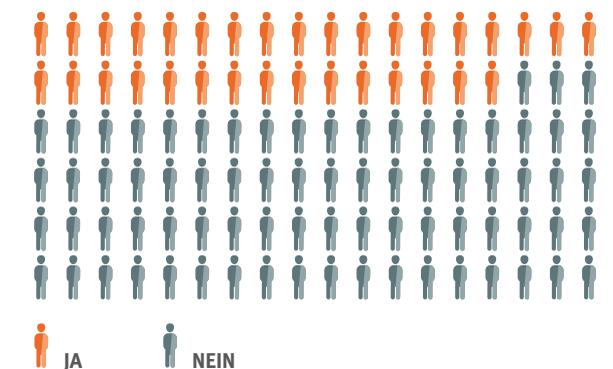
Informations- und Beratungspflicht bei Restschuldversicherungen verbessern

Auch bei Konsumkrediten führen Provisionen dazu, dass Verbraucher nicht die beste Lösung erhalten. Gängige Praxis der Kreditgeber ist es dabei, zum Konsumkredit zusätzlich eine Restschuldversicherung zu verkaufen. Sie soll den Kreditnehmer oder seine Hinterbliebenen im Fall von Tod, Krankheit oder Arbeitslosigkeit absichern, dient damit aber auch dem Kreditgeber als zusätzliche Kreditsicherheit. Eine Restschuldversicherung könnte sinnvoll sein, wenn sie nicht maßlos übersteuert wäre und die Versicherungsbedingungen zum Verbraucher passten. Beides ist in aller Regel nicht der Fall. Darüber wird der Ver-

Beratung beim Verkauf von Restschuldversicherungen oft mangelhaft

Über 70 Prozent der Verbraucher wurden nicht zum Abschluss ihrer Restschuldversicherung beraten.

Für die Untersuchung wurden 108 persönliche Beratungen zu Verbraucherdarlehen ausgewertet, die zwischen April bis Dezember 2014 in den Verbraucherzentralen Hessen und Sachsen stattgefunden haben.



Quelle: Verbraucherzentrale Hessen e. V. und Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

braucher aber nicht informiert. Klare und einheitliche Informations- und Beratungspflichten fehlen. Der vzbv fordert, dass alle Verbraucher umfassend über Preis und Versicherungsschutz informiert und passgenau beraten werden. Dabei muss der Bedarf gründlich und richtig ermittelt werden.

Koppelung von Kredit und Restschuldversicherung untersagen

Vielfach werden Restschuldversicherungen in einem zweifelhaften Verkaufskontext vertrieben. Beim Verbraucher wird oft der Eindruck erweckt, dass der Kredit nur zusammen mit einer Restschuldversicherung zu erhalten ist. Kredit und Versicherung sollten stattdessen separat angeboten werden müssen.



Kurz gesagt ...

Für einen transparenten Versicherungsverkauf fordert der vzbv: Provisionen verbieten, Restschuldversicherungen vom Kredit loskoppeln und eine einheitliche Informations- und Beratungspflicht einführen.

KURZ GEMELDET

Unzureichend: Neues Gesetz zur Anlageberatung

Mit dem Finanzmarktnovellierungsgesetz II will die Bundesregierung die Qualität der Anlageberatung verbessern. Doch das Gesetz ist unzureichend. Es schützt das Provisionsgeschäft von Banken und Sparkassen, Verbraucher aber nicht.

Denn Gewinnmargen beim Verkauf von Anlageprodukten müssen nicht offengelegt werden. Durch sie entsteht aber ebenso wie durch Provisionen ein Anreiz, Verbrauchern zu einem unpassenden Produkt zu raten. Verbraucher können dabei nicht einmal erkennen, wo Margen und Provisionen eine Empfehlung für eine Anlage beeinflussen und wo sie eine unabhän-

gige Beratung bekommen. Außerdem definiert der Gesetzesentwurf die unabhängige Beratung als „unabhängige Honorar-Beratung“. Damit wird der Fokus darauf gelenkt, dass diese Beratung Geld kostet. Das benachteiligt solche Beratungen gegenüber den gängigen Provisionsberatungen.

Bargeld bleibt wichtig

Um die Terrorismusfinanzierung zu erschweren, wurde im Jahr 2016 intensiv diskutiert, EU-weit die Höhe von Barzahlungen zu begrenzen. Nach Ansicht des vzbv ist dieses Mittel jedoch gänzlich ungeeignet und bringt Nachteile für Verbraucher. Der vzbv fordert:

- Verbraucher müssen auch weiterhin Wertvolles aus ihrem Eigentum gegen Bargeld verkaufen können. Bei der Übergabe an private Käufer oder an Händler ohne stationäres Geschäft kann bisher nur die Übergabe Zug um Zug gegen Bargeld sicherstellen, dass die veräußernden Verbraucher wirklich den Gegenwert zu dem in der Hand halten, was sie dem Käufer dann überlassen.
- Bargeld bleibt langfristig trotz der Zunahme bargeldloser Zahlungsmittel wichtig. Nur Bargeld erlaubt es, ohne Datenspur am Markt zu handeln. Ohne Bargeld wären Verbraucher ferner bei jeder Transaktion von einem Zahlungsdienstleister abhängig. Das umfasst seine Bedingungen, Preise und auch die störungsfreie Verfügbarkeit seiner Systeme. Nur Bargeld erhält die Unabhängigkeit.

§ MINDESTBETRAG DER DEUTSCHEN BANK FÜR ÜBERZIEHUNGEN UNZULÄSSIG

Mindestens 6,90 Euro forderte die Deutsche Bank von ihren Kunden pro Quartal für eine geduldete Kontoüberziehung. Damit muss Schluss sein, urteilte der Bundesgerichtshof (BGH) im Dezember 2016 und bestätigte damit das Oberlandesgericht Frankfurt. Der vzbv hatte geklagt, weil Kunden mit geringfügiger Überziehung durch diese Mindestgebühr unzulässig benachteiligt werden (Az. XI ZR 9/15).

PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN

Wie der Marktwächter Digitale Welt macht der Marktwächter Finanzen als Frühwarnsystem Fehlentwicklungen frühzeitig sichtbar und trägt so dazu bei, Verbraucher besser vor Schäden zu schützen. Der Marktwächter Finanzen funktioniert nach dem Prinzip „Erkennen, Informieren, Handeln“. Probleme werden zeitig erkannt, denn Verbraucherbeschwerden werden mit System erfasst und analysiert. Bedenkliche Entwicklungen können so schneller weitergegeben werden – an Politik, Behörden, Anbieter, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft. Für die Arbeit von Aufsichtsbehörden oder für Abmahnungen stellen die gewonnenen Erkenntnisse eine solide Handlungsgrundlage dar.

Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg zieht vorzeitige Kündigungen zurück

Alte, langfristige Anlageverträge haben oft bessere Konditionen als Produkte, die aktuell auf dem Markt erhältlich sind. Verbraucher profitieren davon in der Niedrigzinsphase, doch Anbieter empfinden dies als Belastung. Einige Anbieter versuchen deshalb, solche Altverträge vorzeitig zu kündigen. Ein Beispiel ist die Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg. Sie hatte um die Jahrtausendwende Sparpläne für 25 Jahre mit mindestens drei Prozent Zinsen angeboten. Vielen Kunden mit solchen Sparplänen kündigte die Bank Ende 2016 verfrüht den Vertrag. Der Marktwächter Finanzen hielt dies für rechtswidrig. Er mahnte die Bank deshalb ab und sorgte über eine öffentliche Verbrauchervorwarnung für ein großes mediales Echo. Daraufhin zog die Bank die Kündigungen Anfang 2017 zurück.

Lebensversicherer stellen unlauteres Vorgehen ab

Auch einige Versicherer versuchten, Kunden aus lukrativen Altverträgen zu locken. Per Brief fragten sie ihre Kunden, ob sie sich ihr Guthaben nicht vorzeitig auszahlen lassen wollten, zum Beispiel für aktuelle

Konsumwünsche. Die Nachteile einer Kündigung wurden dagegen nicht genannt.

Die Marktwächterexperten schrieben daraufhin die entsprechenden Versicherer an und machten ihr Vorgehen öffentlich. Einen von ihnen, die Neue Leben Lebensversicherung AG, mahnten sie erfolgreich ab. Auch der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) bezog daraufhin Position gegen dieses Vorgehen einzelner Mitglieder und betonte den Wert einer vertrauensvollen Kundenbeziehung.

Unerlaubte Bankgeschäfte aufgedeckt

Auf der Suche nach einem schnellen Kredit stießen Verbraucher im Juni 2016 auf die Werbung der SPS Bank im Internet. Da sie vor der Kreditgewährung jedoch einen hohen Betrag zahlen sollten, wurden sie misstrauisch und meldeten sich in der Verbraucherzentrale. Der Marktwächter Finanzen überprüfte den Fall und stellte fest, dass der niederländische Anbieter weder bei der deutschen Aufsichtsbehörde Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) noch bei ihrem niederländischen Pendant gelistet ist. Im Juli 2016 meldete der Marktwächter den Anbieter bei der BaFin. Diese untersagte der SPS Bank das unerlaubt betriebene Einlagen- und Kreditgeschäft in Deutschland und ordnete dessen unverzügliche Abwicklung an.



www.marktwaechter.de

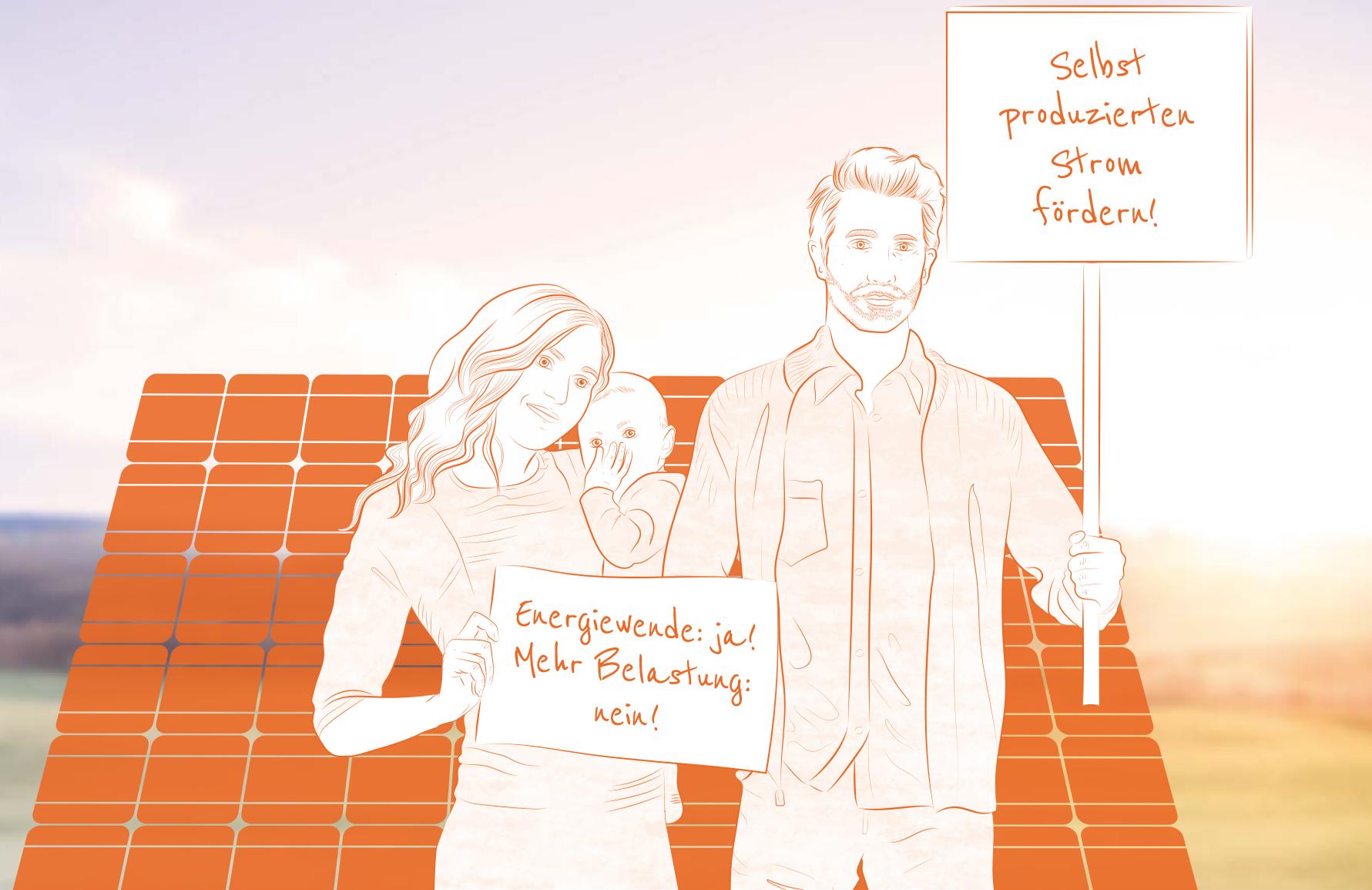


@marktwaechter



**MARKTWÄCHTER
FINANZEN**

MIT SICHERHEIT EINE GERECHTE WENDE



ENERGIE UND BAUEN

Die Energiewende ist ein Jahrhundertprojekt und verlangt gemeinschaftliche Anstrengungen. Fairness bei der Verteilung der Kosten ist gefragt. Hier bringt sich der vzbv ein und behält die Interessen der Verbraucher im Blick. Zum Beispiel bei der Novellierung des Erneuerbare-Energie-Gesetzes (EEG) oder wenn es darum geht, Verbraucher aktiv an den Vorteilen der Energiewende als Prosumenten teilhaben zu lassen. Darüber hinaus macht sich der vzbv für mehr Transparenz und Verbraucherrechte stark, zum Beispiel durch ein verständliches Energielabel oder bei der Preisgestaltung im Fernwärmemarkt.



Verbraucher dürfen nicht länger die Zahlmeister der Energiewende bleiben! Es braucht eine faire Kostenverteilung und die aktive Teilhabe der Verbraucher.

*Dr. Thomas Engelke
Leiter Team Energie und Bauen*

MIT SICHERHEIT EINE GERECHTE WENDE



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHER BEI DER ENERGIEWENDE NICHT EINSEITIG BELASTEN

Die große Mehrheit der Verbraucher will die Energiewende hin zu mehr erneuerbaren Energien. Diese Zustimmung ist jedoch gefährdet, da die Kosten zu einseitig zulasten der Verbraucher verteilt werden. Zum Beispiel bei der Umlage für erneuerbare Energien (EEG-Umlage): Die Privathaushalte verbrauchen 25 Prozent des produzierten Stroms, sie müssen aber 36 Prozent der EEG-Umlage zahlen. Industrieausnah-

men bei der EEG-Umlage und Netzentgelten nehmen zu. Daher ist eine Neugestaltung der Finanzierung der Energiewende überfällig. Ein Baustein dafür könnte ein steuerfinanzierter Energiewendefonds sein, aus dem ein Teil der EEG-Umlage finanziert wird. Daran müssten alle Unternehmen fair beteiligt und Verbraucher so entsprechend entlastet werden.



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHER AN DER ENERGIEWENDE BETEILIGEN

Der Ausbau der erneuerbaren Energien eröffnet Verbrauchern vielfältige Beteiligungsmöglichkeiten: als Teilhaber von Bürgerenergieparks, Eigentümer von Solaranlagen auf dem eigenen Dach oder Nutzer von vergünstigtem Mieterstrom. Für den Mieterstrom müssen gesetzliche Grundlagen so gestaltet werden, dass eine Teilhabe von möglichst vielen Mietern möglich wird. So werden Verbraucher aktive Teilhaber der

Energiewende – als produzierende Konsumenten, schlicht: Prosumenten. Auch durch die Senkung des Energieverbrauchs im Gebäudebestand sind hohe Energieeinsparungen möglich. Verbraucher können Heizkosten sparen. Um die Sanierungsquote zu erhöhen, sollten Haus- und Wohnungseigentümer für energetische Sanierungsmaßnahmen eine steuerliche Förderung erhalten.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

ABGESENKT: EIGENKAPITALZINSSATZ FÜR STROM- UND GASNETZBETREIBER

Der vzbv konnte überzogene Eigenkapitalrenditen für Strom- und Gasnetzbetreiber von 9,05 Prozent beziehungsweise 7,14 Prozent verhindern. Künftig liegen diese laut Beschluss der Bundesnetzagentur im Oktober 2016 bei 6,91 für Neu- und bei 5,12 Prozent für Altanlagen. Der vzbv hatte sogar einen noch niedrigeren Wert von 5,04 Prozent gefordert.

VIEL INTERESSE, VIELE BESUCHER: BERLINER ENERGIETAGE

Ein voller Erfolg war die Veranstaltung des vzbv auf den Berliner Energietagen 2016 zum Thema „Digitalisierung des Energiesystems“. Hier wurden gesellschaftliche Aspekte sowie die Perspektive der Verbraucher in die aktuelle Digitalisierungsdiskussion eingebracht.

RELAUNCH: PORTAL FÜR BAUHERREN

Das Informationsportal baufoerderer.de ist seit dem 18. April 2016 nach einem Relaunch wieder online. Hier erhalten Verbraucher unabhängige Informationen von Experten und Energieberatern rund ums Bauen, Kaufen und Sanieren von Wohneigentum. Verbraucher finden eine Fördermittelsuche und Tipps, wie sich effektiv Geld sparen lässt.

ENERGIEWENDE FAIRER GESTALTEN

Die Energiewende, die weg von fossilen Energieträgern und Kernenergie hin zu einer nachhaltigen Energieversorgung führen soll, ist ein Jahrhundertprojekt. Als Gemeinschaftsprojekt deklariert, sollte eine faire Kostenverteilung dabei selbstverständlich sein. Verbraucher zahlen jedoch aufgrund von Gesetzen wie dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) oder dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende einen zu großen Teil der Rechnung. Das könnte zur Ablehnung der Energiewende auf Verbraucherseite führen. Deshalb gilt es, für eine konsequent faire Kostenverteilung zu sorgen.

EEG-Novelle: mehr Kosten und Auflagen für Verbraucher

Die Beschlüsse zur Energiewende in 2016 waren ärgerlich: Durch neue EEG-Umlageausnahmen für die Industrie und zu hohe Netzentgelte für die Netzbetreiber kommen auf Verbraucher Zusatzkosten zu. Insgesamt geht es um Milliarden. Zudem wird die Förderung erneuerbarer Energien auf ein Ausschreibungssystem umgestellt. Das macht es kleineren Akteuren wie Bürgerenergiegesellschaften schwer, denn Ausschreibungen sind mit einem Verlustrisiko und einer finanziellen Vorleistung verbunden.

Auch die EU muss Verbraucherrechte stärken

Ende des Jahres 2016 hat die EU-Kommission ihre Pläne zur Neuordnung des europäischen Energiemarktes vorgestellt. Sie zeigen, wie Energie zukünftig erzeugt, verteilt und verbraucht werden soll. Der vzbv begrüßt die Vorschläge, sieht jedoch Nachbesserungsbedarf unter anderem bei der Förderung von Mieterstrom, der Unterstützung einkommensschwacher Haushalte, der Verbesserung der Energieeffizienz bei Gebäuden sowie bei der Verankerung von Verbraucherrechten.

Kosten der Energiewende: neue Wege mit einem Energiewendefonds

Der vzbv fordert, dass die Kosten für den Umstieg auf erneuerbare Energien neu geordnet und gerechter

verteilt werden. Denn bisher sind hier die Verbraucher die Zahlmeister und ihre finanzielle Entlastung ist überfällig. Verbraucher müssen finanziell entlastet und ihre individuelle Leistungsfähigkeit stärker berücksichtigt werden.

Ein Baustein dabei könnte ein steuerfinanzierter Energiewendefonds werden. Eine Studie von enervis im Auftrag des vzbv zeigt, dass rund 70 Millionen Verbraucher entlastet werden könnten, wenn Haushalte mit einem Einkommen über 90.000 Euro mehr zahlten.



Klaus A. zieht in ein großes Haus einer Wohngenossenschaft ein. An der neuen Wohnung hat ihn überzeugt, dass er über die Solaranlage auf dem Dach jetzt auch als Mieter seinen „eigenen“ Strom erzeugen und verbrauchen kann. Das ist kostengünstig und kommt seinem Nachhaltigkeitsbewusstsein sehr entgegen.

Der vzbv setzt sich für die Förderung von Mieterstrom ein, damit auch Mieter von der Energiewende profitieren.



Kurz gesagt ...

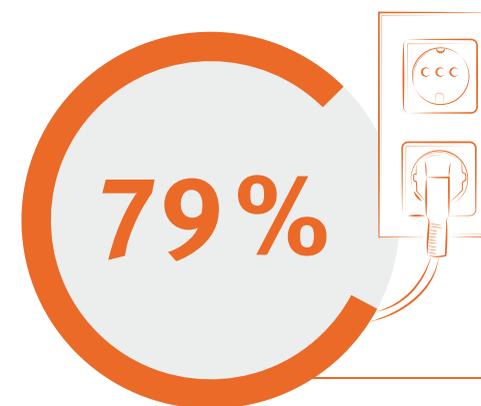
Bei der Energiewende muss eine faire Kostenverteilung und Chancengleichheit angestrebt werden. Dafür braucht es eine Reihe guter Maßnahmen, wie die Förderung von Mieterstrom oder einen Energiewendefonds. Jetzt ist es an der Bundesregierung, die Weichen dafür zu stellen.

Mieterstrom fördern

Der vzbv begrüßt den Entwurf der Bundesregierung zum Mieterstromgesetz, durch das Strom, der direkt auf dem Mehrfamilienhausdach erzeugt und von den Bewohnern verbraucht wird, gefördert werden soll. Bis zu 3,8 Millionen Haushalte können so günstigen Mieterstrom nutzen. Damit werden Mieter, Selbstnutzer von Eigentumswohnungen und Betreiber von Kleingewerbe in Wohnhäusern finanziell unterstützt. Gleichzeitig kritisiert der vzbv aber, dass Mieterstrom nicht die gleichen finanziellen Vorteile erhält wie vom Hauseigentümer erzeugter Strom. Um möglichst viele Mieter zu erreichen, sollte auch Strom, der auf Nachbarhäusern erzeugt wird, als Mieterstrom gelten.

Verbraucher befürworten die Energiewende

Damit das so bleibt, setzt sich der vzbv für eine gerechte Kostenverteilung bei der Energiewende ein.



79% unterstützen die Ziele der Energiewende

Quelle: YouGov, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, November 2016

DIGITALISIERUNG: FRAGLICHE KOSTEN-VORTEILE DURCH SMART METER

Seit Januar 2017 werden Smart Meter, also intelligente digitale Strommesssysteme, schrittweise eingeführt. Das hat der Bundestag im Juni 2016 beschlossen. Smart Meter sollen dazu beitragen, Strom bewusster zu verbrauchen und zu sparen. Zunächst ist der Einbau nur für Haushalte mit mehr als 10.000 Kilowattstunden im Jahr verpflichtend, ab 2020 auch für Haushalte mit mehr als 6.000 Kilowattstunden. Aber auch bei geringerem Jahresverbrauch ist der Einbau nur bedingt freiwillig: Messstellenbetreiber und Vermieter können ohne Zustimmung der Verbraucher Smart Meter einbauen lassen. Die laufenden Kosten für die neuen Zähler liegen zwischen 23 und 100 Euro pro Jahr. Hinzu kommen noch unbekannte Kosten für den Umbau der Zählerplätze. Der vzbv hatte die Pflicht zum Einbau kritisiert und Wahlfreiheit für alle Haushalte gefordert. Ob sich diese Kosten durch geringeren Stromverbrauch amortisieren, bleibt fraglich.

Aufklärung vonnöten: die wenigsten Verbraucher wissen Bescheid

68 Prozent der Verbraucher haben bisher noch nie von Smart Metern gehört, wie eine Umfrage der GfK im Auftrag des vzbv zeigt. Weil Verbraucher den Smart Meter aber bezahlen müssen, sind umfassende Informationen rund um Kosten und Datenschutz inklusive Tipps zu tatsächlichen Energiesparmöglichkeiten dringend erforderlich. Denn ein Smart-Meter-Einbau allein spart keine Energie.

MEHR ENERGIEEFFIZIENZ IM GEBÄUDEBESTAND

Energieeffiziente Gebäude sind ein wichtiger Baustein der Energiewende. 40 Prozent des Energieverbrauchs sowie etwa ein Drittel der CO₂-Emissionen entfallen auf den Gebäudesektor. Um Einsparungen im Gebäudesektor zu erreichen, hatte die Bundes-

regierung einen ersten Entwurf zum Gebäudeenergiegesetz vorgelegt. Der vzbv bedauert, dass dieser Entwurf zurückgezogen wurde.

Fehlende Verbraucher-Anreize, keine Einheitlichkeit beim Energieausweis

79 Prozent der Verbraucher wollen eine steuerliche Abschreibung von energetischen Sanierungskosten im Gebäudebereich. Das zeigt eine Umfrage vom November 2016 von YouGov im Auftrag des vzbv. Der vzbv schlägt deshalb einen Steuerbonus als Anreiz vor, sodass die Sanierung attraktiver wird und Verbraucher aktiv eingebunden werden. Weiterhin fordert der vzbv, dass bisher nicht vergleichbare Energieausweise für Gebäude vereinheitlicht werden.

Außerdem sollte rechtzeitig festgelegt werden, dass ab 2021 der KfW-55-Standard für neugebaute Wohnhäuser gelten soll, um Planungssicherheit für Bauherren sicherzustellen. Dieser Standard bezeichnet ein Haus, das wenig Energie verbraucht und bei dem erneuerbare Energien einen Teil des restlichen Bedarfs decken.

AB 2019 GEPLANT: NEUES EU-ENERGIELABEL VON A BIS G

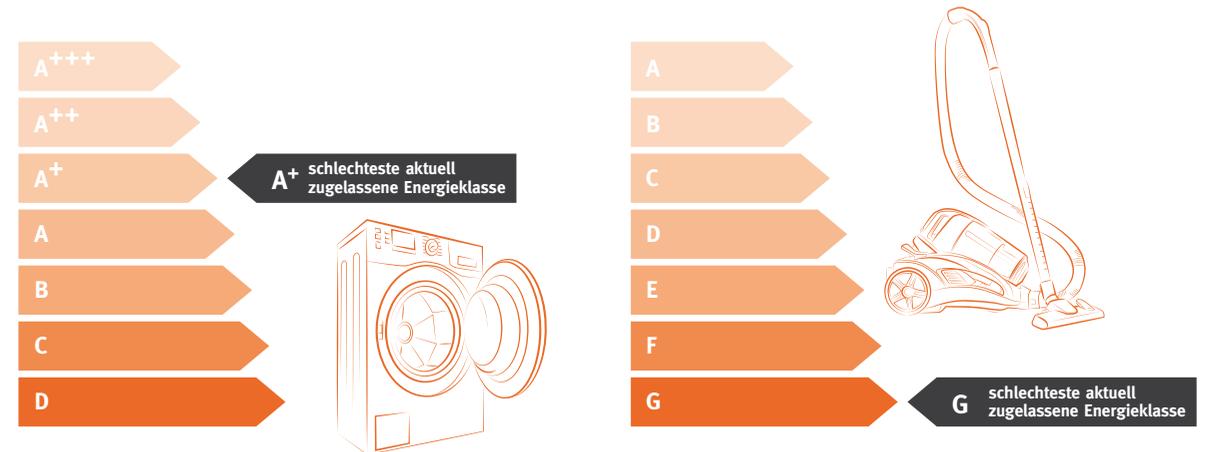
A gleich „sehr effizient“ und G gleich „sehr ineffizient“: So lauten die künftig einheitlichen Bezeichnungen des EU-weit geplanten, überarbeiteten Energielabels für alle elektronischen Geräteklassen. Damit fällt die Unübersichtlichkeit mit Labels wie A+, A++ oder A+++ weg. Geräte werden damit für Verbraucher in Zukunft viel besser vergleichbar.

Zukunftstauglich: zunächst keine A-Labels

Die neuen Energielabels kommen zuerst an TV-Geräte, Lampen, Geschirrspüler, Waschmaschinen, Trockner sowie Kühl- und Gefriergeräte. Für andere Produkte wie Staubsauger und Heizungen wird die Umsetzung noch etwas länger dauern. Zu beachten ist, dass die Kennzeichnung mit A und teilweise auch mit B zu-

Probleme des aktuellen Energielabels

Das aktuelle EU-Energielabel hat für Verbraucher an Transparenz verloren. Während Verbraucher beim Kauf eines Staubsaugers mit der Kennzeichnung A ein sehr effizientes Gerät erwerben, darf die gleiche Kategorie bei Waschmaschinen nicht mehr verkauft werden. Auf dem Energielabel ist sie aber weiterhin sichtbar. Der vzbv hat sich deshalb erfolgreich dafür starkgemacht, dass ab dem Jahr 2019 ein neues EU-Energielabel eingeführt wird. Für alle Geräte gelten dann die Effizienzstufen von A bis G. Die Stufe A soll damit einheitlich sehr gute Geräte kennzeichnen.



Quelle: vzbv

nächst frei bleibt. So bleibt Spielraum für neue, noch sparsamere elektrische Produkte in naher Zukunft. Der vzbv hat sich schon lange dafür starkgemacht, dass Elektrogeräte eine verständliche Kennzeichnung erhalten, und begrüßt das neue Energielabel.

PROJEKT DIGI-LABEL

Das Projekt Digi-Label will das bestehende EU-Energielabel durch digitale Zusatzinstrumente für Verbraucher verständlicher gestalten. Im Projekt wird untersucht, welche Probleme Verbraucher aktuell beim Energieverbrauch von Geräten haben und wie für ein besseres Verständnis gesorgt werden kann. Der vzbv ist deutscher Partner in dem EU-Projekt, das von April 2016 bis März 2019 läuft.

KURZ GEMELDET

Elektrogeräte sollen länger halten

Die EU-Kommission hat im November 2017 einen neuen Ökodesign-Arbeitsplan vorgelegt. Darin enthalten sind Pläne, den Stromverbrauch von weiteren Elektrogeräten zu beschränken.

Geplant sind Mindeststandards zum Energieverbrauch unter anderem für elektrische Wasserkocher, Hochdruckreiniger, Handtrockner und Aufzüge. Neben dem Energieverbrauch sollen erstmals auch die Langlebigkeit von Produkten und der Schutz von Ressourcen berücksichtigt werden.

Damit kommt die EU-Kommission nicht nur den Forderungen des vzbv, sondern auch den Wünschen der Verbraucher nach: 82 Prozent der Verbraucher befürworten, dass die EU-Kommission Standards für einen niedrigeren Stromverbrauch von Produkten festlegt.

Vorgaben für eine längere Lebensdauer befürworten sogar 85 Prozent der Befragten. Das zeigt eine repräsentative Umfrage von YouGov im Auftrag des vzbv vom November 2016.

Der vzbv begrüßt die Pläne, fordert aber, dass die neuen Vorgaben auch von den Marktüberwachungsbehörden überprüft werden können.

Neues Gesetz: Mehr Verbraucherschutz für private Bauherren

Verbraucherrechte für private Bauherren werden ab 1. Januar 2018 wesentlich gestärkt. Das regelt das neue Gesetz zur Reform des Bauvertragsrechts und zur Änderung der kaufrechtlichen Mängelhaftung. So müssen Bauunternehmer privaten Bauherren noch vor Vertragsabschluss eine Baubeschreibung zur Verfügung stellen, die festgelegten Mindestanforderungen genügt. Die Baubeschreibung muss unter anderem Angaben zum Energie- und Schallschutzstandard umfassen und soll es einfacher machen, Angebote zu vergleichen. Auch alle benötigten Unterlagen für die Beantragung eines Kredits oder über die Einhaltung von Vorschriften müssen vom Bauunternehmer vor Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt werden.

Das neue Gesetz regelt zudem eine verbindliche Vereinbarung über die Bauzeit im Bauvertrag sowie das Recht, als Bauherr einen abgeschlossenen Vertrag innerhalb von 14 Tagen zu widerrufen. Bundestag und Bundesrat haben das Gesetz im März 2017 verabschiedet.

§ VZBV MAHNT 45 STROMANBIETER WEGEN NICHT ANGEBOTENER ZAHLUNGSWEISEN AB

Das Gesetz schreibt vor, dass Stromanbieter verschiedene Zahlungsweisen anbieten. Trotzdem zeigte eine Prüfung des vzbv von 100 Unternehmen zwischen Juni und Juli 2016, dass 45 Anbieter nur Lastschriftverfahren anbieten. Nach Abmahnungen durch den vzbv gaben 39 Unternehmen Unterlassungserklärungen ab

PROJEKT BAUFOERDERER.DE

Das Internetportal baufoerderer.de gibt es seit März 2002 als Gemeinschaftsprojekt der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) und des vzbv. Nach einem Relaunch ist es am 18. April 2016 wieder gestartet.

Hier informieren Experten und Energieberater der Verbraucherzentralen und des vzbv rund um Neubau, Modernisierung, Finanzierung, Recht und Verträge bei Wohneigentum. Eine Fördermittelsuche für geeignete Förderprogramme rundet das Angebot ab. Das Projekt wird von der KfW finanziert.

@ www.baufoerderer.de



und boten zeitnah verschiedene Zahlungsweisen. In zwei Fällen erhob der vzbv Klage.

§ VZBV ERWIRKT UNTERLASSUNGSRURTEIL GEGEN CARE-ENERGY MANAGEMENT

Die Care-Energy Management GmbH bot einen Online-Tarifrechner an, der die Stromkosten für Verbraucher vor Vertragsabschluss nicht vollständig kenntlich macht. Erst in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) wurde auf weitere Kosten hingewiesen. Der vzbv hat deswegen gegen das Unternehmen ein Unterlassungsurteil vor dem Landgericht Hamburg erwirkt. Außerdem fordert er weitreichendere Kompetenzen für die Bundesnetzagentur, um gegen ähnliche Fälle vorgehen zu können (Az. 416 HKO 147/16).

ENERGIEBERATUNG: SMARTER ENERGIE-EINSATZ ZU HAUSE

In Zeiten niedrigerer Energiepreise scheint das Thema Energiesparen bei Verbrauchern weniger relevant zu sein, obwohl es weiterhin über ökologische und politische Brisanz verfügt. Der bewusste Umgang mit Energie bietet jederzeit Vorteile: Umweltschutz, mehr Unabhängigkeit von Energiemärkten, höheren Komfort durch moderne Ausstattung – und vor allem spart er Geld.

Die „Energieberatung der Verbraucherzentrale“ will Menschen für das Thema Energiesparen in Privathaushalten sensibilisieren. Dazu beantworten die Berater alle Fragen kompetent und unabhängig und helfen, Sanierungen und Heiztechnologien so effizient wie möglich umzusetzen.

Möglich wird das Projekt durch die Zusammenarbeit des vzbv, der 16 Verbraucherzentralen sowie des VerbraucherService Bayern. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) fördert die Energieberatung jährlich mit circa zwölf Millionen Euro.

Checks der Energieberatung – für jeden das passende Angebot

Ziel der Energieberatung ist es, den Energiebedarf in privaten Haushalten flächendeckend zu reduzieren. Dazu gibt es unterschiedliche Angebote: Kurze Fragen können schnell per Online-Beratung oder Telefon geklärt werden. Für einen ausführlichen Überblick und allgemeine Energiefragen stehen persönliche Berater in fast 800 Einrichtungen bundesweit zur Verfügung.

Für spezielle Fragen kommt der Berater nach Hause. Dabei wendet sich der Basis-Check speziell an Mieter. Für Hauseigentümer werden Gebäude-Check, Heiz-Check und Solarwärme-Check angeboten. Im Detail-Check geht es um individuelle, spezifische Probleme.

Der „Solarwärme-Check“ – das jüngste Angebot

Seit Sommer 2016 ist der „Solarwärme-Check“ ein reguläres Angebot der Energieberatung, um zu prüfen, wie effizient solarthermische Anlagen arbeiten und welche Optimierungen möglich sind. Bereits 1.000 Solaranlagen wurden überprüft.

Regional-Management

Seit 2016 unterstützen Regional-Manager die Verbraucherzentralen, um die Energieberatung lokal bekannter zu machen sowie Synergieeffekte über Kooperationen mit öffentlichen Einrichtungen und Energie-Agenturen zu schaffen.

Unabhängig, kompetent und nah

Rund 550 Architekten, Ingenieure und andere Experten engagieren sich bundesweit für die „Energieberatung der Verbraucherzentrale“. Allein im Jahr 2016 haben sie in mehr als 107.000 Fällen Verbrauchern kompetente, individuelle Lösungen zu ihren Fragen und Problemen geboten.

@ www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

@vzbv_eteam

verbraucherzentrale



Energieberatung

VERTRAUEN IN BEZAHLBARE ABSICHERUNG



GESUNDHEIT UND PFLEGE

Die Digitalisierung ist auch im Gesundheitsbereich auf dem Vormarsch. Per Videosprechstunde können Patienten bereits mit ihrem Arzt kommunizieren. Auch Gesundheits-Apps werden von vielen Verbrauchern genutzt. Demgegenüber stehen Befürchtungen, dass die sensiblen Gesundheitsdaten missbraucht werden könnten. Der vzbv fordert hier eine Regelung und Gestaltung im Sinne der Verbraucher. Außerdem setzt er sich dafür ein, dass eine gute medizinische Versorgung bezahlbar bleibt. Eine Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung ist deshalb notwendig.



Der vzbv macht sich dafür stark, dass alle Verbraucher eine hochwertige und bezahlbare medizinische und pflegerische Versorgung erhalten – lebenslang.

*Kai Helge Vogel
Leiter Team Gesundheit und Pflege*

VERTRAUEN IN BEZAHLBARE ABSICHERUNG



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

GESETZLICH KRANKENVERSICHERTE VOR STEIGENDEN KOSTEN SCHÜTZEN

Das Finanzierungssystem der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) wurde im Jahr 2015 gesetzlich neu geregelt. Den allgemeinen Beitragssatz von 14,6 Prozent tragen Versicherte und Arbeitgeber seitdem mit je 7,3 Prozent. Allerdings wurde der Arbeitgeberbeitrag auf die 7,3 Prozent gesetzlich festgeschrieben und damit gedeckelt. Über den Zusatzbeitrag der Krankenkassen müssen nun einzig die Verbraucher

für alle steigenden Kosten im Gesundheitswesen aufkommen. Die Kosten müssen wieder gerecht auf alle Schultern verteilt werden. Statt eines Preiswettbewerbs der Krankenkassen lässt sich so zudem wieder ein stärkerer Wettbewerb um eine qualitativ hochwertige und serviceorientierte Versichertenversorgung etablieren.



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

PFLEGEBEDÜRFTIGE VERBRAUCHER FINANZIELL ENTLASTEN

Die Leistungen der Sozialen Pflegeversicherung decken per se nur einen Teil der Pflegekosten. Weil die Pflegeleistungen seit Jahren teurer werden, müssen Pflegebedürftige mittlerweile fast die Hälfte der Kosten privat tragen. Damit nicht immer mehr Verbraucher im Pflegefall in eine finanzielle Schieflage geraten, müssen unterlassene Leistungsanpassungen endlich nachgeholt werden. Für die Zukunft müssen

die Leistungssätze regelmäßig angepasst werden, etwa durch eine gesetzliche Regelung, die eine automatische jährliche Angleichung der Leistungen an die tatsächliche Kostenentwicklung nach eindeutig festgelegten Kriterien vorschreibt. Daneben muss auch die Pflegerechtsberatung finanziell gestärkt und ausgebaut werden.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

DIGITALISIERUNG IN DER GESUNDHEITSVERSORGUNG: VERANSTALTUNG DISKUTIERT MASSSTÄBE

Auf einer Veranstaltung im Oktober 2016 hat der vzbv Möglichkeiten für eine verbraucherorientierte Gestaltung der neuen digitalen Möglichkeiten aufgezeigt. Die Forderung nach einem nationalen Gesundheitsportal ist mittlerweile in die politische Diskussion eingeflossen.

PFLEGE: SITUATION VERBESSERT

Die Pflegereformen haben viele Verbesserungen für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen auf den Weg gebracht: Die Umsetzung eines neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs schafft für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen einen gleichberechtigten Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung. Für die Leistungseinstufung zählt nun das Maß an Selbstständigkeit im Alltag.

GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNG: PARITÄTISCH FINANZIEREN

Steigende Krankenversicherungsbeiträge zu verhindern ist für Verbraucher ein Topthema zur Bundestagswahl 2017. Das hat eine repräsentative Umfrage von Kantar EMNID im Auftrag des vzbv vom Oktober 2016 gezeigt. Der vzbv macht sich deshalb weiterhin für eine paritätische Finanzierung zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern stark.

DIGITALISIERUNG IN DER GESUNDHEITSVERSORGUNG: DATENSCHUTZ UND SELBSTBESTIMMUNG SICHERN

Die Digitalisierung durchdringt alle Bereiche – auch die Gesundheitsversorgung. Doch wie denken Verbraucher darüber? Eine Studie von forsa im Auftrag des vzbv vom Juli 2016 zeigt eine breite Akzeptanz und Aufgeschlossenheit gegenüber digitalen Möglichkeiten wie Videosprechstunde, Gesundheits-Apps oder elektronischer Patientenakte. Verbraucher wollen aber, dass die vertrauten Versorgungsangebote bestehen bleiben und digitale Anwendungen nur ergänzend hinzutreten.

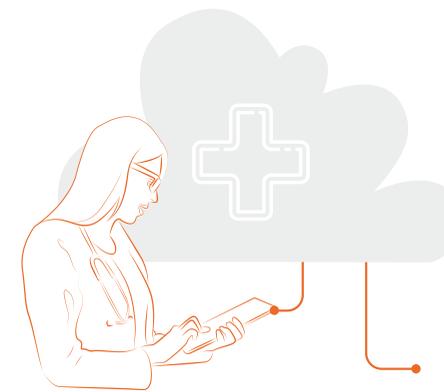
Datenschutz für sensible Gesundheitsdaten: außerordentlich wichtig

Die elektronische Patientenakte kann zahlreiche Verbesserungen mit sich bringen. So können Patienten Mehrfachuntersuchungen erspart bleiben, weil Ärzte sich ein besseres Bild über die medizinische Vorgeschichte machen können. Viele Verbraucher hegen jedoch Zweifel, ob sie wirklich Herr ihrer Daten bleiben. Sie möchten Ärzten nicht wahllos alle Daten ihrer medizinischen Akte offenbaren. Hier muss es differenzierte Zugriffsrechte geben.

Ein hohes Datenschutzniveau muss es auch für alle weiteren digitalen Gesundheitsleistungen wie telemedizinische Untersuchungen oder Gesundheits-Apps geben. Und es muss ausgeschlossen sein, dass Verbraucher, die ihre Daten nicht offenlegen wollen, benachteiligt werden.

Medizin-Apps als Medizinprodukt zulassen

Mittlerweile sind etwa 350.000 Gesundheits- und Fitness-Apps auf dem Markt, etwa um Blutdruck zu messen, den Herzschlag zu kontrollieren oder an die Medikamenteneinnahme zu erinnern. Mit diesen Technologien lässt sich der medizinische Versorgungsalltag in Deutschland gut ergänzen, vor allem im Bereich der Prävention. Doch der Markt für Gesundheits-Apps ist unübersichtlich.



75%



Die Digitalisierung des Gesundheitssystems aus Patientensicht

75 Prozent der in Fokusgruppen befragten Patienten befürworten eine Digitalisierung der Gesundheitsversorgung. Auch Skeptiker ließen sich umstimmen, wenn Datensicherheit garantiert wäre und Wissenslücken gefüllt würden.

Quelle: forsa, vier Gruppendiskussionen mit jeweils 8 bis 10 Teilnehmern im Auftrag des vzbv, Juli 2016

Hochwertige Apps sollten als Medizinprodukt zugelassen werden, damit Ärzte sie per Rezept verordnen können. Werden die Kosten von den Krankenkassen erstattet, gibt es für Hersteller einen guten Anreiz. Das ist bisher aber nur bei wenigen Apps der Fall und sollte gezielt ausgebaut werden. So wäre auch sichergestellt, dass diese Apps die Anforderungen an Datenschutz und -sicherheit einhalten.



Philipp W. leidet an der Bluterkrankheit. Seit Jahren spritzt er sich bei auftretenden Blutungen einen Gerinnungsstoff und trägt die Dosis in ein Heft ein. Aber manchmal vergisst er das auch und lässt sein Heft zu selten kontrollieren. Eine Komplikation wie eine gefährliche Magenblutung kann so schnell übersehen werden. Eine App sorgt hier für mehr Sicherheit: Philipp trägt die Werte und die Dosis bequem in sein Smartphone ein, das er sowieso immer dabei hat, und der Arzt kontrolliert die Daten regelmäßig digital.

Der vzbv fordert den Ausbau der Telemedizin, denn sie kann Verbrauchern mehr Lebensqualität verschaffen.



Kurz gesagt ...

Digitale Entwicklungen können die Gesundheitsversorgung einfacher und auch sicherer machen. Deshalb gilt es, sie voranzutreiben. Der Gesetzgeber muss jedoch einen selbstbestimmten Umgang mit den Angeboten sowie Datenschutz und -sicherheit gewährleisten.

Vorschlag des vzbv: Onlineportal rund um Gesundheit und Apps

Darüber hinaus fehlt bisher ein Portal, das Verbrauchern gebündelte Informationen zu Gesundheits-Apps bietet. Verbraucher müssen sich einfach darüber informieren können, welche Apps als Medizinprodukt zugelassen sind, welchen Nutzen sie bringen und welche Krankenkassen sie finanzieren.

Ein verlässliches Portal im Internet könnte empfehlenswerte Apps auflisten und auf andere seriöse Quellen hinweisen. Darüber hinaus sollte das Portal aktuelle und unabhängige Informationen rund um das Thema Gesundheit bieten.

PFLEGE: BELASTUNG FÜR VERBRAUCHER DARF NICHT WEITER STEIGEN

Wer pflegebedürftig wird, für den erbringt die Soziale Pflegeversicherung (SPV) entsprechende Leistungen – allerdings nur bis zu einer bestimmten Höhe. Den Rest müssen Verbraucher selbst zahlen. Dabei wird dieser Teil immer höher, weil Löhne und Kosten für Pflegeleistungen steigen und die Leistungen viele Jahre nicht angepasst wurden. Die letzten Pflegereformen haben dies leider nicht berücksichtigt.

Bis 2030 könnte die Zahl der Pflegebedürftigen in Deutschland von 2,9 auf ca. 3,4 Millionen ansteigen, lautet eine Prognose des Statistischen Bundesamtes. Viele Verbraucher werden also von hohen Zuzahlungen betroffen sein. Umso dringlicher ist es, pflegebedürftige Verbraucher finanziell zu entlasten und eine nachhaltige Finanzierung der SPV zu gewährleisten. Daher fordert der vzbv:

1. Jährliche Anpassung der Leistungen statt im Drei-Jahres-Turnus.
2. Kaufkraftverlust ausgleichen, indem die in der Vergangenheit unterlassenen Leistungsanpassungen zusätzlich nachgeholt werden.

Weitere Defizite bei den Pflegestärkungsgesetzen (PSG)

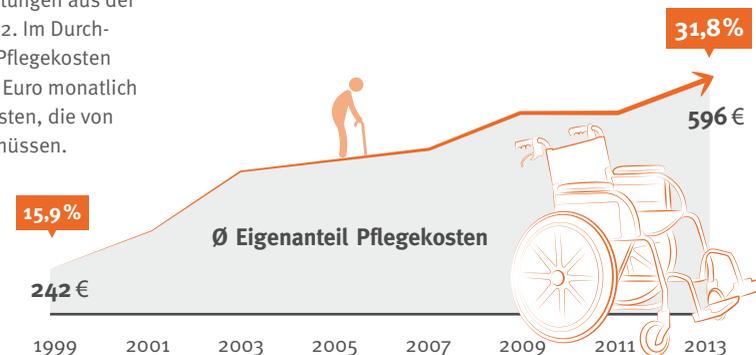
Durch die PSG I, II und III hat sich die Situation Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen grundsätzlich verbessert: Die Pflegeleistungen sind gestiegen und aufgrund des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs erhalten Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen gleichen Zugang zu den Leistungen der SPV. Mit dem PSG III sollen nun die Kommunen die Pflegesituation vor Ort wieder stärker beeinflussen, um Pflegebedürftige möglichst lange im vertrauten, vor allem häuslichen Umfeld zu belassen. Doch die finanzielle Unterstützung dafür wurde nicht geschaffen, sodass die Kommunen ihre neue Aufgabe nicht bewältigen können. Ebenso fehlt weiterhin eine flächendeckende, unabhängige und kostengünstige Pflegerechtsberatung.

§ BGH STÄRKT RECHTE VON HEIMBEWOHNERN

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat nach einer Klage des vzbv entschieden, dass Betreiber von Pflegeheimen und anderen Wohn- und Betreuungseinrichtungen die Preise nicht ohne Zustimmung der Bewohner erhöhen dürfen, wenn sich die Betriebskosten ändern (Az. III ZR 279/15).

Belastung für Pflegebedürftige steigt

Rund 280.000 Pflegebedürftige werden vollstationär in Pflegeeinrichtungen versorgt und erhalten Leistungen aus der sozialen Pflegeversicherung in der Pflegestufe 2. Im Durchschnitt müssen sie mittlerweile ein Drittel der Pflegekosten selbst tragen. Hinzu kommen noch rund 1.000 Euro monatlich für Unterkunft, Verpflegung und Investitionskosten, die von den Pflegebedürftigen selbst bezahlt werden müssen.



Quelle: BARMER GEK Pflegereport 2015



Kurz gesagt ...

Insgesamt hat sich die Situation von Pflegebedürftigen verbessert. Doch die Pflegestärkungsgesetze lassen noch zu viele Missstände unberücksichtigt. Gute Pflege muss zudem für alle Verbraucher bezahlbar bleiben.

VZBV: MITWIRKUNG IN DER PFLEGE

Als einer von sechs Verbänden vertritt der vzbv die Interessen pflegebedürftiger und behinderter Menschen unter anderem bei Gesetzgebungsprozessen in Deutschland.

VZBV: MITGLIED DES BÜNDNISSES FÜR GUTE PFLEGE

Das Bündnis für Gute Pflege – ein Zusammenschluss aus 23 Mitgliedsverbänden und 14 Unterstützern – hat sich zum Ziel gesetzt, die Pflege in Deutschland zu verbessern und auf Missstände aufmerksam zu machen.

KURZ GEMELDET

Versandverbot verschreibungspflichtiger Medikamente nicht zukunftsorientiert

Ein geplantes Gesetz will den Versand verschreibungspflichtiger Arzneimittel untersagen. Der vzbv spricht sich gegen das Gesetz aus. Zugelassene Versandapotheken ergänzen seit mehr als zehn Jahren die Apotheken vor Ort. Verbraucher sollten selbst wählen können, welchen Vertriebsweg sie bevorzugen.

Statt Fernverschreibungen zu verbieten, lieber im Sinne der Verbraucher regulieren

Wird ein Patient ausschließlich telemedizinisch beraten, ist die Verordnung von Arzneimitteln durch den Arzt verboten. Das widerspricht dem Ziel der Bundesregierung, die wohnortnahe Versorgung zu fördern, urteilt der vzbv und plädiert für den Ausbau der Telemedizin in hoher Qualität.

Arzneimittelversorgung: Kosten für Verbraucher im Blick behalten

Arzneimittel sind ein wesentlicher Faktor bei der Kostentwicklung der gesetzlichen Krankenkassen. Die Neuregelungen greifen jedoch zu kurz. Es braucht Preisobergrenzen für Arzneimittel im ersten Jahr nach der Zulassung. Zudem müssen Zuzahlungen für Verbraucher bei Rabattarzneimitteln entfallen und der pauschale Ausschluss von nicht verschreibungspflichtigen Arzneimitteln von der Erstattung durch die Krankenkassen diskutiert werden.

Versorgungssicherheit verbraucherorientiert gestalten

Gesetzlich Versicherte müssen oft lange auf einen Facharzttermin warten. Um den Bedarf vor Ort richtig einzuschätzen, sollte bei der ambulanten Bedarfsplanung nicht nur die Arztgruppe, sondern auch die Spezialisierung der Ärzte einbezogen werden, fordert der vzbv. Außerdem sollten die Ärzthonorare für Privat- und Kassenpatienten angeglichen werden, um eine Benachteiligung gesetzlich Versicherter zu verhindern.

PATIENTENVERTRETUNG IM G-BA

Als eine von vier maßgeblichen Patientenorganisationen ist der vzbv an der Patientenvertretung im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) beteiligt. Der G-BA legt fest, welche Leistungen von der gesetzlichen Krankenversicherung erstattet werden.

BEI QUALITÄT AUF NUMMER SICHER GEHEN



LEBENSMITTEL

Wenn es um die Qualität von Lebensmitteln geht, wollen immer weniger Verbraucher Kompromisse eingehen. Sie möchten wissen, welche Inhaltsstoffe enthalten sind, wie Lebensmittel produziert und Tiere gehalten wurden. Darüber hinaus wollen sie sicher sein, dass die angepriesene Qualität auch zu 100 Prozent erfüllt wird – unabhängig davon, wo sie einkaufen: im Geschäft um die Ecke, beim Bauern oder im Onlineshop. Dafür sind Verbraucher auch bereit, etwas tiefer in die Tasche zu greifen. Der vzbv engagiert sich, damit Verbraucher sich auf klare Kennzeichnung und die Einhaltung von Qualitätsversprechen verlassen können.



Verbraucher erwarten höhere Tierschutzstandards und eine verständliche Kennzeichnung von Tierprodukten. Die Bundesregierung muss endlich handeln.

*Sophie Herr
Leiterin Team Lebensmittel*

BEI QUALITÄT AUF NUMMER **SICHER** GEHEN



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHERN ZU MEHR VERTRAUEN BEIM LEBENSMITTELEINKAUF VERHELFFEN

Verbraucher wünschen sich zunehmend, dass es Nutztieren wesentlich besser geht. 85 Prozent der Befragten geben dies in einer repräsentativen Befragung vom Januar 2016 von Zühlsdorf + Partner im Auftrag des vzbv an. 45 Prozent der Verbraucher wissen aber nicht, wie sie Fleisch aus artgerechter Tierhaltung erkennen. Der vzbv fordert deshalb die Einführung eines sinnvollen staatlichen Tierwohllabels. Es soll ein

entsprechendes Angebot am Markt für Verbraucher verfügbar und erkennbar machen und so Vertrauen schaffen. Um Verbindlichkeit für alle Akteure zu schaffen, gilt es, eine nationale Nutztierhaltungsstrategie zu erarbeiten. Mittelfristig braucht es EU-weit eine einheitliche Haltungskennzeichnung ähnlich der Kennzeichnung für Eier.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

INTENSIV DISKUTIERT: DIGITALISIERUNG DES LEBENSMITTELSEKTORS

Der Kauf von Lebensmitteln im Internet stand beim Verbraucherpolitischen Forum zur Internationalen Grünen Woche 2017 im Mittelpunkt. Hier wurden die Entwicklungen und Chancen der Digitalisierung im Lebensmittelsektor diskutiert – mit Experten aus Wirtschaft, Lebensmittelüberwachung und Verbraucherschutz.

ANGEKÜNDIGT: TIERWOHLABEL SOLL KOMMEN

Bundeslandwirtschaftsminister Christian Schmidt hat die Einführung eines nationalen Tierwohllabels angekündigt. Für den vzbv ist das ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung, fordert er doch schon lange mehr Transparenz beim Einkauf von tierischen Produkten. Ambitionierte Kriterien sind Voraussetzung für ein erfolgreiches Label.

LEBENSMITTELKLARHEIT: IRREFÜHRENDE WERBUNG BEI GETRÄNKEN

Ein Getränk, das auf seiner Verpackung Himbeeren und Rhabarber verspricht, muss davon mehr als 0,1 Prozent enthalten. Das entschied das Oberlandesgericht Nürnberg im Verfahren des vzbv gegen die Netto Marken-Discount AG & Co. KG im Februar 2017. Das Mehrfrucht-Rhabarbergetränk „Active Fruits“ von Netto erfüllte diese Erwartung nicht und täuschte damit die Verbraucher (Az. 3 U 1830/16, nicht rechtskräftig).

LEBENSMITTEL DIGITAL

Die Digitalisierung im Lebensmittelsektor ist in vollem Gange: Im Internet können Verbraucher direkt vom Bauern bestellen oder sich ihr Müsli individuell zusammenstellen. Der Supermarkt liefert das Essen bis zur Wohnungstür. Oder es werden genau die Zutaten geliefert, die es für ein ausgewähltes Gericht braucht. Für viele Verbraucher ergeben sich damit Vorteile.

Trotzdem sind viele Verbraucher skeptisch. Laut einer Umfrage im Auftrag des vzbv im Dezember 2016 glauben 70 Prozent der Verbraucher, dass sie ihre Lebensmittel in den nächsten Jahren weiterhin im örtlichen Supermarkt kaufen werden. Der Grund ist, dass sie online keine Möglichkeit haben, Produkte vorab zu prüfen (50 Prozent), oder dass sie Befürchtungen bezüglich der Produktqualität haben (28 Prozent).

Marktwächter-Untersuchung „E-Food“: Qualität und Kennzeichnung müssen auch online stimmen

Der Marktwächter Digitale Welt unternahm im Sommer 2016 Testkäufe von frischen Lebensmitteln bei 32 Onlinehändlern. Die meisten Lieferungen waren pünktlich, jedes zweite Produkt wurde aber nicht ausreichend gekühlt geliefert und auch bei den Pflichtangaben zu den Produkten auf den Webseiten gab es Probleme.

Digitalisierung des Lebensmittelmarkts: Datenschutzstandards berücksichtigen

Auch der stationäre Lebensmitteleinzelhandel integriert zunehmend digitale Technologien in seine Geschäfte und will seinen Kunden damit mehr Komfort bieten. Egal ob kontaktloses Bezahlen per NFC-Technologie oder Push-Nachrichten für personalisierte Informationen und Werbung: Die datenschutzrechtlichen Auswirkungen solcher Technologien müssen berücksichtigt werden, fordert der vzbv. Verbraucher können von individuellen Angeboten profitieren. Sie müssen aber immer selbst entscheiden können, ob sie ihre Daten preisgeben. Klare Regeln braucht es

Beim Online-Kauf von Lebensmitteln sind Verbraucher skeptisch

70 Prozent der Verbraucher stehen dem Onlinehandel mit frischen Lebensmitteln eher kritisch gegenüber.

Hauptgrund ist für 50 Prozent der Kritiker, dass sie die Lebensmittel vor dem Kauf nicht prüfen können.



Quelle: Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, Dezember 2016, 1.003 Befragte

Probleme beim Lebensmittel-Onlinehandel



Bei jedem zweiten Produkt lag die Temperatur deutlich über dem Normwert. Hier braucht es Branchenstandards für Verpackung und Transport und eine Stärkung der Lebensmittelüberwachung für den Onlinehandel.



Pflichtangaben, etwa zur Herkunft, waren auf den Webseiten der Händler teilweise nicht vorhanden oder unvollständig. Pflichtinformationen müssen zum Zeitpunkt der Produktauswahl zur Verfügung stehen.



Unternehmen sollten nur solche Daten erheben, weitergeben und verarbeiten, die für einen bestimmten und legitimen Geschäftszweck erforderlich sind – und das auch nur, wenn der Verbraucher freiwillig, informiert und unmissverständlich zugestimmt hat.

Quelle: Marktwächter-Untersuchung „E-Food im Frischemarkt“, Januar 2017

beispielsweise für die Verwendung digitaler Technologien zur Ableitung personalisierter und dynamischer Preise.



Kurz gesagt ...

Wichtig ist, dass bei der Digitalisierung des Lebensmittelsektors die Interessen der Verbraucher hinsichtlich Produktinformation und -qualität sowie Datenschutz nicht zu kurz kommen.

NÄHRWERTPROFILE – FÜR MEHR VERTRAUEN IN GESUNDHEITSPRESENZEN

„Calcium für starke Knochen“ oder „Vitamin C für weniger Müdigkeit“ – Lebensmittel mit einem vermeintlich gesundheitlichen Zusatznutzen sind sehr beliebt. Dabei können solche Produkte trotzdem zu viel Fett

PROJEKT KLARTEXT NAHRUNGSERGÄNZUNG GESTARTET

Das neue Internetangebot „Klartext Nahrungsergänzung“ der Verbraucherzentralen versorgt Verbraucher seit Januar 2017 mit Informationen über Nutzen und Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln und dient als Plattform für Fragen oder Beschwerden. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) gefördert.



www.klartext-nahrungsergaenzung.de



und Zucker enthalten. Das stellte ein Marktcheck der Verbraucherzentralen aus dem Jahr 2014 bei einem Drittel der untersuchten Produkte fest.

Grenzwerte für Zucker, Fett und Salz einführen

Die Health-Claims-Verordnung (HCVO) der EU sieht die Einführung von Nährwertprofilen vor. Gemeint sind damit Obergrenzen, die regeln, wie viel Zucker, Fett und Salz in einem Produkt enthalten sein dürfen, das mit Gesundheitsversprechen (Health Claims) wirbt. Aktuell steht die Einführung jedoch auf der Kippe. Die EU argumentiert, mit der geplanten neuen



Für einen gesunden Start in den Tag gibt Manuela K. ihrer Tochter morgens gerne ein Früchte-Müsli, das mit Vitamin C und Zink eine normale Funktion der Abwehrkräfte verspricht. Nach einiger Zeit stellt sie fest, dass Katja zugenommen hat und erfährt von einer Ernährungsberaterin, dass in vielen als gesund beworbenen Lebensmitteln viel zu viel Zucker enthalten ist.

Der vzbv setzt sich für die Einführung von Nährwertprofilen ein, denn sie bringen Klarheit auf den Tisch und sorgen für Vertrauen beim Einkauf.

Lebensmittelkennzeichnung würden Verbraucher alle notwendigen Informationen erhalten. Nährwertprofile seien damit überflüssig. Der vzbv setzt sich trotzdem für Nährwertprofile ein, denn Nährwertprofile sind kein neues Kennzeichnungselement, sondern verbindliche Grenzwerte für die Werbung mit Gesundheitsaussagen.

Die Forderungen des vzbv auf einen Blick:

- 1. Nährwertprofile endlich einführen:** Ohne Nährwertprofile können selbst Süßigkeiten und fettige Snacks mit Gesundheitsversprechen werben.
- 2. Nährwertprofile der Weltgesundheitsorganisation (WHO) nutzen:** Die Nährwertprofile der WHO bieten anerkannte Grenzwerte, an denen sich die EU orientieren sollte.
- 3. Qualitätswettbewerb bestärken:** Gesunde Produkte mit Health Claims heben sich von anderen ab, die die Obergrenzen nicht einhalten.

VZBV BEGRÜSST DIE PLÄNE ZUR EINFÜHRUNG EINES STAATLICHEN TIERWOHLLABELS

Auf der Internationalen Grünen Woche (IGW) im Januar 2017 hat Bundesernährungsminister Christian Schmidt ein Tierwohllabel angekündigt. Generell unterstützt

der vzbv die Forderung nach einem staatlichen Label. Es wäre ein erster Schritt für mehr Tierwohl. Aktuell herrscht an der Ladentheke wenig Transparenz zu den Tierhaltungsbedingungen. Allerdings sollten diesem Label ambitionierte Kriterien zugrunde liegen und es sollte von einer breit angelegten nationalen Nutztierhaltungsstrategie sowie einer Haltungskennzeichnung auf EU-Ebene begleitet werden.

FÜNF JAHRE LEBENSMITTELKLARHEIT – VERBESSERUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Am 20. Juli 2016 feierte lebensmittelklarheit.de sein fünfjähriges Bestehen. Anlässlich dieses Ereignisses hat der vzbv einen Marktcheck mit Testkäufen und Anfragen bei den betroffenen Unternehmen durchgeführt, der den Erfolg des Portals beweist: Bei knapp der Hälfte aller Produkte, die seit 2014 in der Rubrik „Getäuscht?“ des Portals standen, wurde das Produktetikett mittlerweile verbessert.

vzbv fordert: wesentliche Informationen vorne auf die Verpackung

Den größten Ärger bereiten Verbrauchern irreführende Zutatenversprechen, etwa wenn Grüner Tee mit Zitrone mehr Apfelsaftkonzentrat enthält als Zitrone. Ebenso beschweren sich Verbraucher über Werbung mit Gesundheitsbotschaften und bemängeln zu wenige Informationen auf den Verpackungen. Daher fordert der vzbv, dass wesentliche Informationen wie neutrale Produktbezeichnung, realistische Abbildung, Menge/Gewicht oder auch das Mindesthaltbarkeitsdatum auf der Vorderseite der Produktverpackung stehen.

„Lebensmittelklarheit“ berichtet Lebensmittelbuchkommission

Wie viel Kalb steckt in der Kalbsleberwurst, was darf sich Fruchtsaft nennen und was Fruchtnektar? Solche Fragen regelt die Deutsche Lebensmittelbuchkommission. Seit Juli 2016 hat sie durch eine Reform des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft

(BMEL) eine neue Geschäftsordnung – und lässt sich in ihren Sitzungen Erkenntnisse und Meldungen des Portals Lebensmittelklarheit berichten.

ÜBER LEBENSMITTELKLARHEIT.DE

Seit dem Jahr 2011 sorgt lebensmittelklarheit.de für mehr Transparenz, wenn es um die Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln geht. Über 9.000 Produktbeschwerden von Verbrauchern gingen seit Portalstart ein. 80.000 Seitenaufrufe pro Monat, aktuell rund 450 Infoartikel, 750 Antworten auf Verbraucherfragen sowie 650 Produkte im Portal machen den Informationsbedarf von Verbrauchern deutlich.

Lebensmittelklarheit.de prüft Verbrauchermeldungen und veröffentlicht berechtigte Beschwerden – auch die Hersteller nehmen Stellung. Repräsentative Studien im Rahmen der projektbegleitenden Verbraucherbefragung beweisen, dass die Durchschnittsbevölkerung ähnlich denkt wie die Verbraucher, die sich bei lebensmittelklarheit.de melden.

Lebensmittelklarheit ist ein Gemeinschaftsprojekt des vzbv mit den Verbraucherzentralen und wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) gefördert.



www.lebensmittelklarheit.de



@LM_Klarheit



Für schnellen Durchblick im Supermarktregal

Fast ein Viertel Zucker

In 100 g Müsli stecken hier 24 g Zucker. Obergrenzen für Salz, Zucker oder Fett (Nährwertprofile) sind unverzichtbar, damit energiereiche, stark zucker- und fetthaltige Süßigkeiten, Snacks oder Getränke nicht mit Gesundheitsversprechen beworben werden dürfen.



Nährwertprofile setzen Grenzen für Health Claims

Auf Grundlage des Nährwertprofils der Weltgesundheitsorganisation (WHO) dürften in so einem Produkt maximal 10 g Zucker je 100 g stecken, damit es Gesundheitsversprechen (Health Claims) tragen darf.

Quelle: vzbv

IN AUTO & CO. **SICHER** UND FAIR UNTERWEGS

Vernünftige Regeln
für Autopiloten!



Datenschutz und Daten-
sicherheit sicherstellen!

MOBILITÄT UND REISEN

Die zunehmende Digitalisierung des Autos birgt nicht nur Chancen, sondern auch Risiken für Verbraucher. Das gilt für die gesammelten Daten beim automatisierten Fahren genauso wie für softwaregesteuerte Verbrauchertäuschung bei Volkswagen. Der Abgasskandal zeigt, wie wichtig ein wachsames Auge ist, damit Verbraucher das Vertrauen in ihr Recht und in die deutsche Wirtschaft behalten. Der vzbv setzt sich für verlässliche Herstellerangaben, unabhängige Kontrollen und Sanktionen bei Verstößen ein. Beim automatisierten Fahren hat der vzbv wichtige Verbesserungen erreicht, etwa bei Überwachungspflichten und Herstellerverantwortung.



Automatisierte und vernetzte Autos werden schon bald das Straßenbild bestimmen. Es braucht Regeln, die hier Sicherheit und Datenschutz gewährleisten.

*Marion Jungbluth
Leiterin Team Mobilität und Reisen*

IN AUTO & CO. **SICHER** UND FAIR UNTERWEGS



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHER BEIM VERNETZTEN UND AUTOMATISIERTEN FAHREN SCHÜTZEN

Die Mehrzahl der Verbraucher hat große Bedenken gegenüber fahrerlosen Autos – in puncto Datenschutz, Datensicherheit, Haftung und ethischen Herausforderungen. Deshalb braucht es eine breite öffentliche Debatte über den Einsatz automatisierter Fahrzeuge, ihr Verhalten bei einem Unfall und zu Haftungsfragen. Bei steigender Automatisierung sollten die Halter weniger und die Hersteller mehr die Verantwortung

übernehmen müssen. Hersteller sollten außerdem verpflichtet werden, Softwarefehler sofort behördlich zu melden. Beim normalen Gebrauch von automatisierten Funktionen darf Verbrauchern keine Sorgfaltpflichtverletzung vorgeworfen werden. Und auch das informationelle Selbstbestimmungsrecht muss im Auto jederzeit gewährleistet sein.



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHER BEIM NACHHALTIGEN KONSUM UNTERSTÜTZEN

Ob Textilien, Lebensmittel oder Elektronikgeräte – für alle Produktionsbranchen sind klare und verbindliche staatliche Kriterien notwendig, was unter sozial und ökologisch verantwortlicher Produktion zu verstehen ist. Es braucht Mindestanforderungen, die eine nachhaltige Produktion gewährleisten sowie eine glaubwürdige Kennzeichnung, die Verbraucher unterstützt, besonders nachhaltige Produkte verlässlich zu

erkennen. Mithilfe von Wissenschaft und Stakeholdern müssen ambitionierte gesetzliche Kriterien für glaubwürdige staatliche und nicht-staatliche Kennzeichnungen festgelegt werden, um Verbrauchern Sicherheit und Vertrauen beim nachhaltigen Konsum zu geben.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

WENIGER PFLICHTEN FÜR VERBRAUCHER BEIM AUTOMATISIERTEN FAHREN

Der vzbv hat am Gesetz zum automatisierten Fahren massiv Kritik geübt. Daraufhin hat die Bundesregierung die Überwachungspflichten des Fahrers reduziert und auch die Hersteller in die Verantwortung genommen. Unter anderem bei Datenschutz und -sicherheit besteht jedoch weiterhin Unsicherheit.

DIESELSKANDAL: GARANTIE VON VOLKSWAGEN ERWIRKT

Mit Nachdruck hat der vzbv von Volkswagen eine deutliche Wiedergutmachung für die betroffenen Kunden und eine vollumfängliche Garantie auf alle Folgekosten der Umrüstung gefordert. Als Teilerfolg hat er eine Zusage auf die Haltbarkeit des Abgasreinigungssystems und von Motorenteilen erwirkt. Eine angemessene und nachhaltige Entschädigung für Verbraucher in Deutschland steht allerdings noch weiter aus.

EINE STIMME FÜR VERBRAUCHER: DIE NEUEN TARIFE & PREISE DER DEUTSCHEN BAHN

Mit einer repräsentativen Umfrage hat der vzbv Verbrauchern eine Stimme gegeben, um ihre Kritik an den Preiserhöhungen und Tarifveränderungen der Deutschen Bahn AG seit Dezember 2016 öffentlich zu äußern.

AUTOMATISIERTES FAHREN: NOCH VIEL KLÄRUNGSBEDARF

Automatisiertes Fahren ist keine Zukunftsmusik mehr und kann Verbrauchern entscheidende Vorteile bieten. Neben mehr Komfort und Zeitgewinn kann es die Sicherheit auf den Straßen erhöhen und zu einem effizienteren Verkehrssystem beitragen, das die Belastungen für Mensch und Umwelt reduziert. Doch bei all der innovativen Technik besteht rechtlicher Klärungsbedarf zum Schutz vor Manipulation sowie beim Datenschutz. Wie eine Umfrage von Kantar EMNID Emnid im Auftrag des vzbv zeigt, haben die meisten Menschen noch große Bedenken beim automatisierten Fahren: 80 Prozent der Befragten sorgen sich um die Gefahr der Manipulation von außen.

Rechte und Pflichten des Fahrers: noch zu unklar definiert

Das neue Gesetz zum automatisierten Fahren klärt nicht ausreichend, was der Fahrer im automatisierten Modus tun darf und was nicht. Auf Druck des vzbv hat der Gesetzgeber aufgenommen, dass der Fahrer sich vom Verkehrsgeschehen und der Fahrzeugsteuerung abwenden darf. Er muss aber wahrnehmungsbereit bleiben und übernehmen, wenn das System ihn dazu auffordert. Es ist dabei nicht klar definiert, in welcher Zeitspanne der Fahrer übernehmen muss, nachdem das System ihn dazu aufgefordert hat.

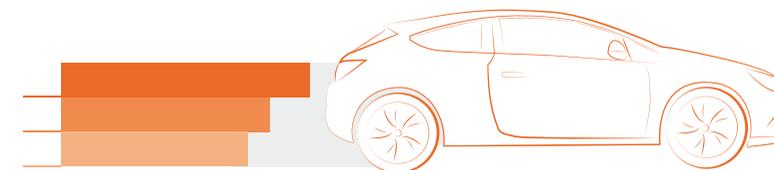
Autohersteller jetzt teilweise in der Verantwortung

Eine Verbesserung ist, dass der Hersteller nun dafür verantwortlich ist, dass der Autopilot die Straßenverkehrsregeln, wie zum Beispiel Geschwindigkeitsbeschränkungen, beachtet. Aber anstatt die Hersteller zu verpflichten, mit technischen Maßnahmen sicherzustellen, dass die automatisierten Funktionen nur dort eingesetzt werden können, wo sie auch zugelassen sind, muss der Hersteller nur darüber informieren, wann der Gebrauch der automatisierten Funktionen zugelassen ist und wann

Sorge vor Steuerung von außen

Verbraucher sehen bei fahrerlosen Autos große Risiken durch Manipulation oder Sabotage sowie Verlust der Privatsphäre.

Gefahr der Steuerung von außen	80 %
Verlust der Privatsphäre	67 %
Abhängigkeit von Anbietern	60 %



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, April 2016

nicht. Für Verbraucher kann es schwierig werden, für alle Eventualitäten ausreichend informiert zu sein. Außerdem sollten Hersteller in der Werbung keine Erwartungen wecken dürfen, die dann im Kleingedruckten nicht eingelöst werden. Auch das ist bisher nicht geregelt.

Haftungsfragen noch zu klären

Die Beibehaltung der Halterhaftung beim automatisierten Fahren muss für die Zukunft überdacht werden. Bei steigender Automatisierung müssen nach Auffassung des vzbv die Hersteller in die Gefährdungshaftung einbezogen werden und einen Teil der Versicherungsbeiträge übernehmen. Wenn es gar keinen Fahrer mehr gibt, muss die Haftungsfrage ganz neu diskutiert werden.

Datenschutz: wichtig bereits bei der Kfz-Zulassung

Beim automatisierten Fahren fallen zahlreiche Daten an. Daher ist eine klare und sichere Regelung zu Umgang, Nutzung und Schutz der Daten unbedingt notwendig. Der vzbv fordert, dass Autohersteller und Handel verpflichtend über die Datennutzung aufklären müssen, und zwar transparent und leicht verständlich. Dabei müssen Datenschutz und -sicherheit schon bei der Zulassung und bei späteren regelmäßigen Kontrollen berücksichtigt werden.

Gesetzentwurf beim Datenschutz noch lückenhaft

Der Gesetzesentwurf zum automatisierten Fahren legt trotz Kritik des vzbv keine ausreichenden Regeln zum Datenschutz fest und räumt den Behörden Befugnisse zur Datenweitergabe ein. Das ist für den vzbv nicht akzeptabel.

„Bislang können die im Fahrzeug gespeicherten Daten direkt an Behörden weitergegeben werden. Der vzbv schlägt stattdessen vor, die Einrichtung eines Trust Centers zu prüfen, das bei der Datenspeicherung und -weitergabe eine Vermittlerrolle übernimmt“, so Marion Jungbluth, Leiterin des Teams Mobilität und Reisen beim vzbv.



Kurz gesagt ...

Das Gesetz zum automatisierten Fahren wird es Autofahrern erstmals erlauben, sich beim Fahren mit Autopilot vom Verkehrsgeschehen abzuwenden. Damit ist ein wichtiger Schritt hin zum fahrerlosen Auto vollzogen. Allerdings bringt das Gesetz für Verbraucher zu wenig Rechtssicherheit und bedeutet eine Vorratsdatenspeicherung der Fahrdaten.

VW-SKANDAL – BILANZ UND ERFOLGE

Im September 2015 kam der VW-Skandal ans Licht: Mithilfe einer unzulässigen Software wurden Abgas-tests manipuliert und so der reale Stickoxidausstoß bei Dieselmotoren verheimlicht. Seitdem haben VW und Politik viel zu wenig unternommen, um den Schaden zu beheben, kritisiert der vzbv.

Verbraucher haben immer noch das Nachsehen

Bis heute warten viele Verbraucher in Deutschland auf eine Fahrzeug-Nachbesserung sowie eine Entschädigung, wie sie in den USA geleistet wurde. Um ihr Recht einzufordern, müssen Verbraucher einzeln vor Gericht klagen. Das ist für viele zu teuer und der Erfolg ist nicht absehbar. Außerdem besteht diese Möglichkeit nicht mehr lange: Bereits Ende des Jahres 2017 verjähren die Ansprüche aus der Gewährleistung.

Der vzbv fordert deshalb, dass VW die Verjährung bis Ende des Jahres 2021 aussetzt und engagiert sich weiter für die Einführung einer Musterfeststellungsklage. Diese würde Verbraucher vor einer Verjährung ihrer Ansprüche schützen und dafür sorgen, dass im Streit um die Wiedergutmachung von Schäden schnell Rechtsklarheit geschaffen werden kann.



Jan D. ist Lkw-Fahrer. Sein Lkw hat im Realbetrieb niedrigere Emissionen als viele Pkw. Das ist für Jan völlig unverständlich. Denn wenn die Abgasreinigung von Dieselfahrzeugen beim Nutzfahrzeug funktioniert, wieso dann nicht schon lange beim Pkw?

Der konsequente Einsatz verfügbarer Technologien könnte Abgase effektiv reinigen. Nötig sind ein Umdenken bei den Autoherstellern und eine stärkere Kontrolle durch die Politik.

VW legt sich erstmalig fest: Garantie auf die Haltbarkeit von Motoren

Jedoch ist auch ein Erfolg zu verzeichnen: Auf Drängen des vzbv hat Volkswagen eine Garantie abgegeben, dass die Haltbarkeit betroffener Motoren, Kraftstoffverbrauch, CO₂ und Geräuschemission sowie das Drehmoment nach der Umrüstung nicht beeinträchtigt werden.

Allerdings sollte VW auch im Fall eines höheren Wartungsbedarfs und Verbrauchs sowie bei einer schlechteren Restwertentwicklung den betroffenen Verbrauchern Schadenersatz leisten. Dafür wird sich der vzbv weiter starkmachen.

Mehr Wahrheit und Klarheit: Bundesregierung und EU müssen tätig werden

Damit Fahrzeughersteller künftig Schadstoffausstoß und Kraftstoffverbrauch realistisch angeben, muss noch mehr getan werden. Hier müssen EU und Bundesregierung endlich aktiv werden und

- die angekündigte Schlichtungsstelle für Neuwagenkäufe einrichten,
- Verbraucherschutz als Aufsichtsziel im Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) verankern,
- unaufgeforderte Abgas-tests an zufällig ausgewählten Fahrzeugen durchführen,
- schnellstmöglich realistische Tests einführen,
- eine funktionierende unabhängige Marktüberwachung durch eine geeignete Behörde gewährleisten.



Kurz gesagt ...

Die Politik muss sich endlich dafür einsetzen, dass betroffene Kunden von Volkswagen angemessen entschädigt werden. Für die Zukunft ist die Einführung einer Musterfeststellungsklage dringend notwendig, um bei ähnlichen Fällen ein effektives Instrument zur Rechtsdurchsetzung zu haben.

PAUSCHALREISERECHT VERBRAUCHER-UNFREUNDLICH REFORMIERT

Im November 2015 wurde die seit 1990 bestehende Pauschalreiserichtlinie durch eine neue EU-Richtlinie ersetzt. Für die Umsetzung auf nationaler Ebene liegt ein Regierungsentwurf vor. Als Pauschalreise gelten nun auch von einem Reisevermittler auf Wunsch des Verbrauchers zusammengestellte Reisen. Hier erhalten Verbraucher also mehr Schutz. In der Hauptsache bringt die Reform jedoch keine Verbesserungen für Verbraucher mit sich. Der vzbv kritisiert:

- Preiserhöhungen bis zu acht Prozent sind bis zu 20 Tage vor Reiseantritt möglich.
- Kurzfristige erhebliche Vertragsänderungen sind bis zum Antritt der Reise möglich, sofern der Verbraucher die Reise nicht storniert. So kann etwa ein Besichtigungsort bei einer Rundreise geändert werden.
- Änderungen gelten als akzeptiert, wenn der Reisende nicht aktiv widerspricht, selbst wenn nicht darauf hingewiesen und keine angemessene Frist zur Rückäußerung eingeräumt wurde.
- Verbraucher sind bei der Buchung von Tagesreisen und Ferienhäusern bei Reisemängeln unzureichend abgesichert.
- Im Fall von Insolvenz erhalten Verbraucher eventuell nicht den vollen Reisepreis zurück, weil die Versicherer der Reiseanbieter ihre Haftung innerhalb eines Jahres weiterhin auf 110 Millionen Euro begrenzen dürfen.
- Für online gebuchte Pauschalreisen besteht nach wie vor kein Widerrufsrecht.

VERBESSERUNGSWÜRDIG: INFORMATIONSMANGEL ANGEBOOT DES KRAFTFAHRT-BUNDESAMTS UND NEUE TYPGENEHMIGUNG FÜR PKW

Bei Fahrzeugrückrufen müssen sich Autobesitzer und Kaufinteressenten schnell, einfach und sicher darüber informieren können, wie oft und warum das Fahrzeug

zurückgerufen wurde. Bisher sind die Informationen des Kraftfahrt-Bundesamts (KBA) mangelhaft, urteilt der vzbv und plädiert für eine Reform. Das zeigt auch ein Gutachten des Center of Automotive Management (CAM) im Auftrag des vzbv. Es kommt zu dem Ergebnis, dass das KBA im Vergleich zu anderen Rückrufportalen schlecht abschneidet. Als Vorbild eignet sich hingegen das Portal der US-amerikanischen Behörde National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA).

Schlupflöcher bei Typgenehmigung für Pkw beseitigen

Verbraucher verlassen sich beim Autokauf auf die Herstellerangaben zu Spritverbrauch und Schadstoffausstoß. Dass diese nicht immer der Wahrheit entsprechen, zeigte der jüngste Abgasskandal. Das neue Typgenehmigungsverfahren, das die Europäische Kommission im Januar 2016 vorgelegt hat, soll Regelverstöße künftig verhindern – dank eines strengeren Rahmens, verpflichtender Nachprüfungen sowie härterer Kontrollen. Der vzbv fordert, dass alle Schlupflöcher für Hersteller zuverlässig beseitigt werden und verlangt unter anderem, dass

- technische Prüfdienste innerhalb der EU vollständig unabhängig von Autoherstellern und Zulieferern arbeiten müssen,
- Fahrzeuge nach der Typgenehmigung zusätzlich geprüft werden – nicht nur im Labor, sondern auch auf der Straße.

ELEKTROMOBILITÄT: AUSBAU DER INFRASTRUKTUR FÖRDERN

Trotz Kaufprämie kaufen nur wenige Verbraucher Elektrofahrzeuge. Ein wichtiger Grund dafür ist die mangelhafte Infrastruktur. Für Verbraucher gibt es keine einheitlichen und deutschlandweit vollständigen Informationen, wo Ladesäulen zu finden und zu benutzen sind. Auch die Ladesäulen selbst werden unzureichend gewartet. Die Folge ist, dass Verbraucher vor einer nicht funktionierenden oder besetzten

Verbrauchererwartungen an die Deutsche Bahn

Verbraucher erwarten von der Deutschen Bahn vor allem mehr Pünktlichkeit und ein verständlicheres Preissystem.

Pünktlichkeit	74 %
einfacheres Ticketsystem	52 %
mehr Strecken und Fahrten	38 %
besserer Service an Bord	20 %
freundlicheres Personal	19 %



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Dezember 2016

Ladesäule stranden. Der vzbv schlägt deshalb eine zentrale Online-Plattform mit allen Informationen sowie Standards zur Authentifizierung und Bezahlung vor. Nur so kann der Ausbau der Elektromobilität in Deutschland gelingen.

DEUTSCHE BAHN MACHT REISEN UNATTRAKTIVER

Im Dezember 2016 hat die Deutsche Bahn ihre Tarife geändert und macht damit für viele Verbraucher das Bahnfahren weniger attraktiv. Der Grund sind höhere Preise, weniger Flexibilität und ein noch unübersichtlicheres Ticketsystem. Darüber hinaus möchte die Deutsche Bahn finanzielle Anreize schaffen, Fahrten an weniger beliebten Reisetagen zu buchen.

PROJEKT ENERGIEWENDE IM PERSONENVERKEHR AUS VERBRAUCHERSICHT

Das Projekt startete im März 2016 mit dem Ziel, den Energieverbrauch im Verkehr zu senken, damit Kosten für Verbraucher reduziert und der Ausstoß von klimaschädlichem CO₂ verringert werden können.

Für 42 Prozent der Verbraucher ist der Preis jedoch kein Anreiz, die Reise zu verschieben. Sie wählen dann eher ein anderes Verkehrsmittel.

Eine Umfrage von Kantar EMNID im Auftrag des vzbv vom Dezember 2016 zeigt, was sich Verbraucher eigentlich wünschen: 74 Prozent sprechen sich für mehr Pünktlichkeit und 52 Prozent für ein einfacheres Preissystem aus.

Tarifänderung der Deutschen Bahn: die wichtigsten Änderungen auf einen Blick

- 👍 Bahncard 50 kann nun mit Sparpreisen kombiniert werden.
- 👍 Bahntickets sind sechs Monate im Voraus buchbar.
- 👎 Flexpreis-Tickets – also Tickets zum Normalpreis – gelten künftig nur noch an einem festgelegten Tag. Diese neue Inflexibilität macht das Ticket für 60 Prozent der Verbraucher unattraktiv.
- 👎 Vorerst testweise und nur auf ausgewählten Strecken zahlen Verbraucher für ein und dieselbe Strecke unterschiedlich viel – je nachdem, ob sie an einem beliebten Reisetag fahren oder an einem mit weniger Fahrgastaufkommen. Das macht das Preissystem noch unübersichtlicher.
- 👎 Stornogebühren werden um 1,50 Euro auf 19 Euro erhöht.

NACHHALTIGEN KONSUM FÖRDERN

Zum Schutz unserer Umwelt, aufgrund knapper Ressourcen, der sozialen Ausbeutung in vielen Ländern sowie der Verantwortung für kommende Generationen – nachhaltiger Konsum ist eine Notwendigkeit geworden. Dafür sind dringend verbindliche staatliche Mindestanforderungen erforderlich, die eine sozial und ökologisch verantwortliche Produktion etablieren. Es braucht klare Standards und eine deutliche Kennzeichnung von Produkten. So können informierte Kaufentscheidungen unterstützt werden. Auch Unternehmen profitieren von klaren Mindestanforderungen an ihre Produktion, denn sie sorgen für Wettbewerbsgleichheit.

Mindeststandards für alle Branchen

Verbindliche staatliche Kriterien für eine sozial und ökologisch verantwortliche Produktion sind für alle Branchen notwendig, für Textilien genauso wie für Lebensmittel oder Elektronikgeräte. Dazu gehören Regeln für umweltverträgliche Rohstoffgewinnung sowie Arbeitsschutzstandards. Für Bio-Lebensmittel gibt es beispielsweise das bewährte Logo laut EG-Öko-Verordnung mit grünem Blatt und Euro-Sternen, die Mindeststandards für die ökologische Produktion vorschreibt. Auch für andere Produkte müssen solche staatlichen Mindestanforderungen geschaffen werden.

Der vzbv als Akteur für nachhaltigen Konsum: Meilensteine und Erfolge

Der vzbv engagiert sich auf verschiedensten Bühnen, um nachhaltigen Konsum voranzutreiben. Zum Beispiel bildet er Allianzen mit anderen zivilgesellschaftlichen Organisationen. Im Jahr 2016 fanden drei vom vzbv initiierte Workshops rund um generelle Fragen des nachhaltigen Konsums statt. Dabei wurde unter anderem darüber diskutiert, wie Verbraucherorganisationen sich zu Suffizienz, also einem maßvolleren Konsum, positionieren und wie mit der sozialen Un-

VERBANDSTHEMA DES VZBV 2016–2018

Gemeinsam mit seinen Mitgliedsorganisationen, den Verbraucherzentralen und weiteren verbraucherpolitisch orientierten Verbänden möchte der vzbv nachhaltiges Konsumieren für Verbraucher attraktiver gestalten. Dafür wurde das Projekt „Nachhaltiger Konsum – eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe“ ins Leben gerufen – angelegt auf drei Jahre.

Unter dem Motto „Wege aus der Wegwerfgesellschaft“ planen die Akteure, das Thema stärker im öffentlichen Diskurs zu platzieren sowie Verbraucher dafür zu sensibilisieren. Bei Politik, Herstellern und Handel erstreiten sie bessere Rahmenbedingungen.

gleichheit in der Kaufkraft umgegangen werden kann. Neben einer Verbraucherbefragung über Erfahrungen und Erwartungen an die Reparierbarkeit von Geräten werden im Jahr 2017 Verbraucherinformationen zum Thema „Reparatur“ erstellt.

Bundesweites Wertstoffgesetz gescheitert

Für eine nachhaltige Nutzung der Ressourcen ist auch eine effiziente Wiederverwertung nötig. Der vzbv fordert deshalb ein bundesweites Wertstoffgesetz, um das Mülltrennen zu vereinfachen. Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hat der vzbv sich für eine Gesetzgebung starkgemacht, die einen abfallarmen Einkauf erleichtert. Statt eines effizienten, umwelt- und verbraucherfreundlichen Wertstoffgesetzes hat die Große Koalition aber nur ein wenig ambitioniertes Verpackungsgesetz verabschiedet. Aus Verbrauchersicht eine klar vertane Chance.

VOR GERICHT AUF DER **SICHEREN** SEITE SEIN



RECHT UND HANDEL

Der digitale Wandel darf nicht beim Verbraucherrecht haltmachen. Der vzbv arbeitet daran, dass Verbraucherrechte an die Realität einer digitalen Wirtschaft angepasst und effektiv durchgesetzt werden. Faire Regeln zwischen digitalen Anbietern und Verbrauchern müssen etabliert werden. Geschädigte Verbraucher sollen einfach und unkompliziert zu ihrem Geld kommen. Außerdem muss Datenschutz im digitalen Handel gewährleistet sein. Bei internationalen Handelsabkommen setzt sich der vzbv dafür ein, dass sie einen echten Mehrwert für Verbraucher bieten.



Verbraucherrechte müssen dem digitalen Zeitalter angepasst werden und es braucht Möglichkeiten, sie auch wirklich durchzusetzen.

*Dr. Otmar Lell
Leiter Team Recht und Handel*

VOR GERICHT AUF DER SICHEREN SEITE SEIN



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHER VOM FREIHANDEL PROFITIEREN LASSEN

Handelsabkommen müssen konkrete Vorteile für Verbraucher bieten und Verbraucherinteressen zwingend berücksichtigen. Verbraucherschutz muss als Schutzbegriff bei Handelsabkommen eingeführt werden. Zudem muss in Handelsabkommen auf bereits existierende Verbraucherschutzprinzipien verwiesen werden. So kann wieder mehr Vertrauen in globale Handels- und Wertschöpfungsketten entstehen. Un-

erlässlich sind die Festschreibung des in Europa vorherrschenden Vorsorgeprinzips, der Verzicht auf eine verpflichtende regulatorische Kooperation sowie Regeln zum Investorenschutz. Dazu wären klassische Handelsabkommen eine Alternative – mit einem Abbau von Zöllen und der Konzentration auf unstrittige Märkte, wie zum Beispiel den Maschinenbau.



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHERN ZU DEM GELD VERHELFFEN, DAS IHNEN ZUSTEHT

Wenn ein Unternehmen Tausende Verbraucher in Deutschland geschädigt hat, muss jeder Geschädigte sein Recht einzeln einklagen. Davor scheuen viele Verbraucher zurück und bleiben auf ihrem Schaden sitzen. Die Musterfeststellungsklage für Verbände könnte dem ein Ende setzen. Rechtsfragen könnten gebündelt geklärt werden, wenn eine Vielzahl von Verbrauchern durch dasselbe unternehmerische Han-

deln geschädigt wurde oder weiterhin geschädigt wird. Mit einer Musterfeststellungsklage könnte die Verjährung erst einmal ausgesetzt werden, damit Verbraucher nach Verfahrensende ihre Ansprüche auch geltend machen können. Die Musterfeststellungsklage wäre nicht nur für Verbraucher kostengünstiger, sondern würde auch die Justiz von Fällen entlasten, in denen Verbraucher massenhaft geschädigt wurden.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

EXPLIZIT VERANKERT: VERBRAUCHERINTERESSEN IN DER „HANDEL FÜR ALLE“-STRATEGIE DER EU-KOMMISSION

Der vzbv hat durchgesetzt, dass Verbraucherschutz in der „Handel für alle“-Strategie als Handelsgrundsatz festgehalten wird. In der Folge sollen Verbraucher von Handelsabkommen der EU profitieren können. Auch soll Verbrauchern ein besserer Zugang zum digitalen Markt geboten werden – bei vollem Schutz ihrer persönlichen Daten.

DIGITALE UNTERNEHMEN: MARKTMACHT EINSCHRÄNKEN, VERBRAUCHER STÄRKEN

Durch die Novellierung des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen kann bei Unternehmen der digitalen Wirtschaft künftig einfacher überprüft werden, ob sie ihre Marktmacht ausnutzen und Verbraucher schädigen.

CONSUMER SUMMIT 2017: G20 AUCH IM ZEICHEN VON VERBRAUCHERTHEMEN

Am Weltverbrauchertag stellte der vzbv zehn Empfehlungen an die G20 vor, um die Interessen der Verbraucher in der digitalen Welt grenzübergreifend zu schützen. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) hat sich für diese Empfehlungen bei den kommenden G20-Treffen starkgemacht.

REFIT VERBRAUCHERRECHT: EU-KOMMISSION ÜBERPRÜFT DAS EUROPÄISCHE VERBRAUCHERRECHT

Unter dem Stichwort „REFIT Fitness-Check“ soll das EU-Verbraucherrecht vereinfacht werden. Verbraucher und Interessenvertretungen hatten die Möglichkeit, Probleme und Verbesserungsvorschläge an die EU-Kommission zu melden. Die Ergebnisse der darauf beruhenden Evaluation wird die EU-Kommission noch vor der Sommerpause des Jahres 2017 veröffentlichen. Für Verbraucher kann eine Reform des EU-Verbraucherrechts Vorteile bringen, wenn der Verbraucherschutz nicht den Zielen von Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftswachstum untergeordnet wird. Der vzbv hat deshalb Leitlinien erarbeitet, die bei der Reformierung des EU-Verbraucherrechts beachtet werden sollten, um die Reform zu einem Erfolg für Verbraucher zu machen.

Leitlinien des vzbv für den REFIT Fitness-Check:

- **Mindestharmonisierung:** Mindeststandards sollten für alle EU-Länder gelten, ein noch besserer Schutz für einzelne Länder muss aber möglich bleiben.
- **Verständlich informieren:** Es sollte differenziert festgelegt werden, welche Informationen Verkäufer zu welchem Zeitpunkt bereitstellen müssen, etwa vor dem Kauf oder beim Bezahlvorgang.
- **Transparenz fördern:** Vergleichsportale sollten verständlich über ihre Vergleichskriterien und Finanzierungsmodelle informieren. Sharing-Economy-Plattformen für Verbraucher sollten deutlich machen, ob ihr Vertragspartner ein gewerblicher Anbieter oder ein Privatanbieter ist und welche Rechte damit einhergehen.
- **Rechtsdurchsetzung stärken:** Durch Unterlassungsklagen mit Folgenbeseitigungswirkung sollten Verbraucher Schadenersatz erhalten können und ihre Ansprüche vor Verjährung geschützt werden.

Verträge über digitale Inhalte – rechtliches Neuland

Nicht nur durch REFIT stehen dem EU-Verbraucherrecht Änderungen bevor. Bereits im Dezember 2015 hat die EU-Kommission einen Richtlinienentwurf zum Onlinekauf veröffentlicht. Auch für digitale Inhalte wie Software, Streaming- und Cloud-Dienste oder Social-Media-Plattformen liegt ein Richtlinienentwurf vor. Zum ersten Mal soll auf europäischer Ebene geregelt werden, inwieweit Nutzer von digitalen Inhalten Gewährleistungsrechte haben, wenn der digitale Inhalt nicht dem entspricht, was vertraglich vereinbart war.

Der vzbv begrüßt, dass für digitale Angebote EU-weit mehr Rechtssicherheit geschaffen wird. In zwei Stellungnahmen hat er sich klar positioniert.

Leitlinien des vzbv für digitale Verträge:

- **Gleichstellung von Online- und Offline-Käufen:** Wenn das Verbrauchsgüterkaufrecht geändert wird, dann nicht nur für den Onlinehandel, sondern auch für den stationären Handel.
- **Die Gewährleistungsfrist und die Dauer der Beweislastumkehr sollten verlängert werden:** Bei langlebigen und hochwertigen Gebrauchsgütern sollte die Gewährleistungsfrist der erwartbaren Lebensdauer des Produkts entsprechen.
- **Das Bezahlen mit persönlichen Daten sollte mit den gleichen Rechten verbunden sein wie die Bezahlung mit Geld:** Es muss Verbrauchern jederzeit möglich bleiben, der Nutzung ihrer Daten zu widersprechen.



Kurz gesagt ...

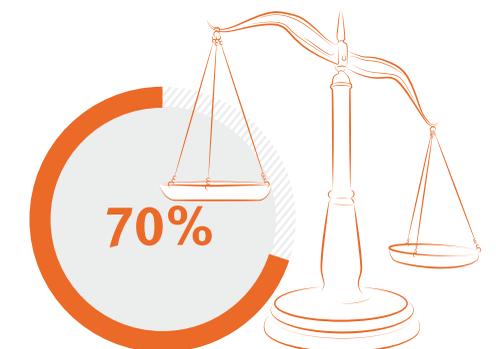
Die anstehenden Änderungen des EU-Verbraucherrechts enthalten viele Details, die im Sinne der Verbraucher gestaltet werden sollten. Der vzbv gibt der EU-Kommission hierfür klare Leitlinien an die Hand.

MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE: VZBV FORDERT ZÜGIGE EINFÜHRUNG

In Deutschland gibt es bisher keine Möglichkeiten, in Fällen, in denen massenweise Verbraucher durch das gleiche Vorgehen eines Unternehmens geschädigt wurden, in einem Gesamtverfahren rechtliche Klärung zu erzielen. Das führt dazu, dass viele Verbraucher Aufwand und Kosten scheuen, einzeln vor Gericht zu ziehen. Der vzbv setzt sich deshalb seit langem für die Einführung einer Musterfeststellungsklage ein. Durch sie kann ein Verband gerichtlich feststellen lassen, ob das Verhalten eines Unternehmens rechtswidrig war. Der Nutzen der Musterfeststellungsklage für Verbraucher ist ein doppelter: Solange die Klage vor Gericht verhandelt wird, verfallen Zahlungsansprüche von Verbrauchern nicht durch Verjährung. Und wenn die Klage erfolgreich ist, können sich Verbraucher auf das Urteil berufen, ohne selbst klagen zu müssen. Das BMJV hat einen Entwurf in die Ressortabstimmung gegeben, für dessen schnelle Umsetzung sich der vzbv engagiert.

Musterfeststellungsklage wäre ein wichtiger Schritt für Verbraucher

70 Prozent der wünschen sich, dass einfachere und kostengünstigere Klagemöglichkeiten eingeführt werden.



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Oktober 2016

CETA ZUGESTIMMT: HANDELSABKOMMEN SCHÜTZT VERBRAUCHER ZU WENIG

Das Europäische Parlament hat am 15. Februar 2017 dem europäisch-kanadischen Handelsabkommen CETA zugestimmt. Vollständig in Kraft treten wird CETA aber erst in einigen Jahren, da auch die nationalen Parlamente der Mitgliedstaaten noch zustimmen müssen. In Deutschland erfolgt die Ratifikation durch den Bundestag unter Beteiligung des Bundesrates. Eine Überprüfung durch das Bundesverfassungsgericht ist ebenfalls im Gang.

Handelserleichterungen durch das Abkommen

Mit CETA werden Zölle für die meisten Waren und Dienstleistungen sowie weitere Handelshemmnisse beseitigt. So einigten sich die EU und Kanada darauf, Konformitätsbescheinigungen für viele Produkte gegenseitig anzuerkennen. Mit der Konformitätsbescheinigung bestätigt der Hersteller, dass sein Produkt festgelegte Qualitätsnormen erfüllt. Doppelprüfungen werden so vermieden. Für Streitigkeiten mit Investoren wird eine eigenständige Gerichtsbarkeit eingerichtet.

Zu wenig Verbraucherschutz

Das Abkommen bietet aber nur wenige konkrete Vorteile für Verbraucher. „CETA ist kein neues Goldstandard-Abkommen. Zwar gab es in einigen Bereichen

Verbesserungen, aber Verbraucherrechte werden durch CETA nicht gestärkt“, sagt Klaus Müller, Vorstand des vzbv. Ein Gutachten des vzbv hat CETA im Hinblick auf den Verbraucherschutz mit anderen Handelsabkommen verglichen. Es sieht in CETA durchaus gute Regeln für den Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen. Bei Produktkennzeichnungen und beim E-Commerce bleibt CETA jedoch hinter anderen Abkommen zurück.



Kurz gesagt ...

CETA bietet nur wenige direkte Vorteile für Verbraucher. Durch Regeln zum Investorenschutz können noch immer verbraucherrelevante Regeln angegriffen werden.

REFORM DES WETTBEWERBSRECHTS

Kartelle können für Verbraucher erhebliche Nachteile bedeuten. Deshalb stellte der vzbv drei Forderungen an die Reform des deutschen Wettbewerbsrechts im letzten Jahr.

Erstens: Fusionen von primär digital tätigen Unternehmen sollen einfacher auf eine marktbeherrschende

Stellung hin geprüft werden können. Zweitens: Verbraucher, die durch ein Kartell geschädigt wurden, sollen einfacher durch eine Pauschalierung ihrer Ansprüche entschädigt werden. Drittens: Für den Fernwärmemarkt sollte eine erleichterte Aufsicht über einen möglichen Preismissbrauch erfolgen, wie es sie bereits für den Strom- und Gasmarkt gibt. Während die Regeln für die Digitalwirtschaft verschärft wurden, steht die Umsetzung weiterer Forderungen noch aus. Hieran wird der vzbv weiter arbeiten.

G20 CONSUMER SUMMIT: STÄRKUNG DIGITALER VERBRAUCHERRECHTE

Zum Weltverbrauchertag am 15. März 2017 setzte der vzbv die Stärkung der Verbraucherrechte in der digitalen Welt auf die Agenda. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), die internationale Verbraucherschutzorganisation Consumers International (CI) und der vzbv luden zu einem G20 Consumer Summit, um das Thema mit internationalen Vertretern aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft zu diskutieren.

„Es sind die Verbraucher, die das Wachstum der digitalen Wirtschaft vorantreiben. Diese Dynamik kann leiden, wenn Verbraucher digitalen Produkten und Dienstleistungen nicht mehr vertrauen. Sowohl Regierungen als auch Unternehmen müssen sicherstellen, dass dies nicht geschieht“, sagte Amanda Long, Vorstand von CI.

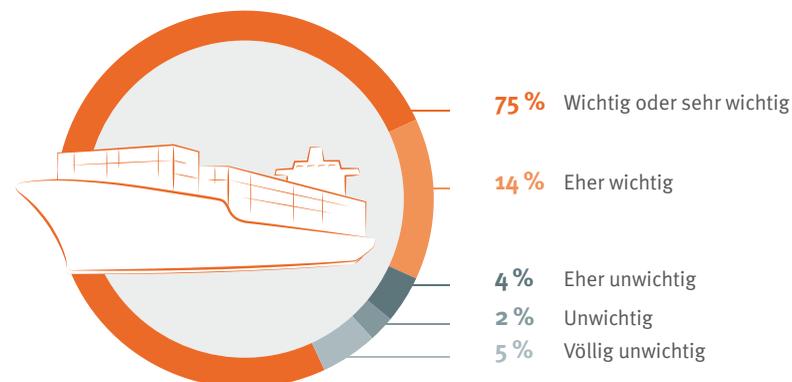
Wie eine Studie von ConPolicy im Auftrag des vzbv zeigte, sind viele Verbraucher besorgt, dass ihre Rechte im Zuge der Digitalisierung auf der Strecke bleiben. So haben 72 Prozent der Verbraucher in sechs G20-Staaten weltweit Sorgen, wenn Unternehmen ihre Daten sammeln. 68 Prozent glauben nicht, dass ihre Online-Zahlungen sicher sind. CI und vzbv haben deshalb zehn Empfehlungen entwickelt, um Verbraucher in der digitalen Welt zu schützen – und diese an Gerd Billen, Staatssekretär im BMJV, übergeben.

Die zehn Empfehlungen an die G20 – in Kurzform:

1. Gesetzliche Rahmenbedingungen sollten in allen G20-Staaten geschaffen werden, um Verbraucherrechte online und offline gleichermaßen zu schützen.
2. Anbieter digitaler Dienste sollten für die Einhaltung digitalen Verbraucherschutzes verantwortlich sein. Für dessen Überwachung sind die Aufsichtsorgane zuständig.
3. Verbraucher sollten Zugang zu einer bezahlbaren Internetverbindung von gleichbleibend guter Qualität erhalten.
4. Informationen über digitale Produkte und Anbieter sollten für Verbraucher leicht zugänglich und verständlich sein.
5. Nutzungsbedingungen für online vernetzte Produkte und digitale Dienste sollten klar und fair für Verbraucher sein.
6. Digitale Bildung und digitales Bewusstsein sollte Verbraucher dabei unterstützen, eine informierte Auswahl zu treffen.
7. Verbraucher sollten vollständig vor Betrug und Missbrauch geschützt werden und Anbieter müssen verpflichtet werden, Sicherheits- und Leistungsupdates für eine angemessene Zeit zur Verfügung zu stellen.
8. Verbraucher sollten selbstbestimmt über ihre persönlichen Daten und ihre Privatsphäre verfügen und es muss klar sein, wie Algorithmen digitale Produkte und Dienstleistungen beeinflussen.
9. Die Rechtsdurchsetzung in der digitalen Welt darf nicht weniger effektiv sein als in anderen Bereichen der Wirtschaft.
10. Um für Verbraucher eine ausreichend große Auswahl an Anbietern zu gewährleisten, sollte Wettbewerb gefördert werden und der Wechsel zwischen Anbietern einfach möglich sein.

Hohe Standards bei Handelsabkommen setzen

Verbraucher erwarten von der nächsten Bundesregierung, dass sie bei internationalen Handelsabkommen hohe Standards im Verbraucherschutz setzt.



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Oktober 2016

DER VZBV IN BRÜSSEL



Die EU muss weiterhin das Leben der Verbraucher verbessern – und nicht nur die Interessen der Wirtschaft in den Fokus stellen.

Isabelle Buscke, Leiterin Team Brüssel

Schon seit mehr als vier Jahren ist der vzbv mit dem Team Brüssel in der europäischen Hauptstadt vertreten. Ziel ist, die Interessen der Verbraucher auf EU-Ebene noch besser zu vertreten – und es gibt noch viel zu tun. Neben der gesetzgeberischen Arbeit ist in Brüssel auch politisch viel passiert: Die Briten haben für den Austritt aus der EU gestimmt und das Europäische Parlament hat einen Untersuchungsausschuss zum Dieselskandal eingerichtet. Außerdem ist Martin Schulz nicht mehr Präsident des Europäischen Parlaments, wodurch sich die Mehrheiten geändert haben.

Was macht der vzbv in Brüssel?

Die Aufgabe des Teams Brüssel besteht darin, EU-politische Entwicklungen nach Berlin zu melden und die Positionen des Verbands auf EU-Ebene zu vertreten. Darüber hinaus schlägt das Team Brüssel Brücken zwischen Experten des vzbv und EU-Entscheidungsträgern, indem es Kontakte herstellt oder Gespräche organisiert. In dieser Legislaturperiode steht der Aufbau eines europäischen digitalen Binnenmarkts ganz oben auf der Agenda der EU-Kommission. So hat der EU-Gesetzgeber beschlossen, dass Verbraucher in Zukunft ihre erworbenen digitalen Abonnements wie Netflix oder Spotify auch bei einer Reise ins EU-Ausland nutzen dürfen. Aber auch bestehende Rechtsakte sollen überprüft

und ergänzt werden. Hier wird es unter anderem um Bahngastrechte, Pkw-Typenzulassung, Verbrauchervertragsrecht, allgemeines Verbraucherrecht sowie Energiemarkt- und Telekommunikationsrecht gehen. Auch die Gestaltung internationaler Handelsabkommen mit Drittstaaten steht auf der Jahresagenda. Der vzbv wird sich in diese Prozesse einmischen und dafür eintreten, sie im Sinne der Verbraucher zu gestalten.

Was hat der vzbv in Brüssel im Berichtszeitraum erreicht?

Die Expertise des vzbv ist in Brüssel zunehmend gefragt. Das gilt besonders für den Bereich Rechtsdurchsetzung sowie für Erkenntnisse aus der Marktüberwachung der Marktwächter. Dazu haben unter anderem die Präsenz bei Konferenzen und die Mitarbeit in Arbeitsgruppen geführt. Natürlich sind Erfolge immer ein Zusammenspiel mehrerer Akteure, aber einige Erfolge im vergangenen Jahr gehen klar auf das Konto von Verbraucherverbänden.

Ein Beispiel ist etwa die vollständige Abschaffung von Roamingkosten bei Mobilfunkanrufen innerhalb der EU. Zusammen mit dem Europäischen Verbraucherverband, dem Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), hat der vzbv hier im richtigen Moment die Verwässerung verhindert.

Themen des Teams Brüssel



Was sind die drei wichtigsten Vorhaben im kommenden Jahr?

- **Anpassung des allgemeinen Verbraucherrechts an die Digitalisierung:** Dabei geht es etwa um die Frage, ob man seine App zurückgeben kann, wenn sie nach einem Update nicht mehr funktioniert, oder auch, ob Verbraucher darüber informiert werden sollen, wenn die Preise personalisiert sind, die ihnen im Internet angezeigt werden.
- **Abschluss der Reformen im Telekommunikations- und Energiemarkt:** Hier versucht der Gesetzgeber Antworten zu finden auf Fragen wie „Darf ich als Mieter den Strom von meiner Photovoltaikanlage an meinen Nachbarn verkaufen?“
- **Reform des Urheberrechts:** Der vzbv streitet beispielsweise dafür, dass nutzergenerierte Inhalte, wie mit Musik unterlegte Urlaubsvideos, nicht mehr zu Abmahnungen führen.

Welches Thema steht in nächster Zeit an?

Ein weiteres großes Thema der Arbeit in Brüssel wird der Ausstieg Großbritanniens aus der EU sein. Nachdem Großbritannien offiziell seine Austrittsabsichten verkündet hat, beginnt eine Verhandlungsphase über die Ausstiegskonditionen von mindestens zwei Jahren. Darüber hinaus muss das Verhältnis der EU-Mitgliedstaaten zum Vereinigten Königreich verhandelt werden. Bisher haben EU-Bürger stark von europäischer Verbraucherpolitik profitiert, etwa von einem einheitlichen hohen Lebensmittelsicherheitsniveau, strengen Vorschriften bei Chemikalien und Schadstoffen und einem hohen Datenschutzniveau. Durch den Austritt sind Nachteile für Verbraucher zu erwarten. Etwa bei Einzelhandelspreisen, Wechselkursen sowie Sicherheits- und Qualitätsstandards. Roaminggebühren könnten wieder eingeführt oder Fluggäste britischer Airlines nicht mehr bei Verspätungen entschädigt werden. Der vzbv setzt sich deshalb dafür ein, dass die Austrittsverhandlungen transparent geführt werden.

VON KLEIN AUF SICHER ENTSCHEIDEN



VERBRAUCHERBILDUNG

Um Verbraucherbildung an Schulen zu verankern, sind die Grundlagen bundesweit durch die Kultusministerkonferenz gelegt. Die Umsetzung läuft jedoch in einigen Bundesländern mehr als schleppend. Dabei ist lebensnaher Schulunterricht Verbrauchern wichtig. Der vzbv gibt viele Anregungen, um das Thema voranzubringen. Er behält den Einfluss der Wirtschaft im Bildungssystem kritisch im Blick, damit Verbraucherbildung im Klassenzimmer unabhängig und qualitativ hochwertig bleibt. Mit dem Materialkompass setzt er Standards für Werbefreiheit und Multiperspektivität bei Unterrichtsmaterialien.



Verbraucherbildung muss qualitätsgeprüft und unabhängig sein. Denn Werbung oder Marketing haben in der Schule nichts zu suchen.

*Dr. Vera Fricke
Leiterin Stabsstelle Verbraucherbildung*

VON KLEIN AUF SICHER ENTSCHEIDEN



Kernforderung zur Bundestagswahl 2017:

VERBRAUCHER VON KLEIN AUF FIT FÜR DEN ALLTAG MACHEN

Bereits Kinder und Jugendliche treffen im Alltag auf eine Fülle von Konsummöglichkeiten und Entscheidungssituationen. Oft wissen sie zu wenig, um verantwortungsvoll damit umzugehen oder sich effektiv zu schützen. Auch Flüchtlinge und Migranten müssen ihre neuen Lebenslagen gestalten können. Verbraucherbildung setzt hier an und schärft den Blick für verantwortungsbewusste Konsumententscheidungen.

Als präventiver Verbraucherschutz ist Verbraucherbildung von bundesweiter Bedeutung. Der Bund muss daher in die Lage versetzt werden, die Länder bei ihren Bildungsaufgaben zeitlich unbegrenzt zu fördern. Verbraucherbildung muss verpflichtend in den Schulen verankert und das Kooperationsverbot von Bund und Ländern bei der Bildung abgeschafft werden.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

FACHTAGUNG VERBRAUCHERBILDUNG: VZBV MACHT SICH FÜR DIE AUFHEBUNG DES KOOPERATIONSVERBOTS STARK

Auf einer vzbv-Veranstaltung diskutierten im November 2016 über 180 Entscheidungsträger aus Politik, Bildung, Wissenschaft und Verwaltung, wie Schule Kinder und Jugendliche für den Alltag fit machen kann und welche Finanzierungsmöglichkeiten es für unabhängige Verbraucherbildung gibt.

ERSTMALIG: VERBRAUCHERSCHULEN AUSGEZEICHNET

Der vzbv hat erstmals 14 Schulen ausgezeichnet, die Verbraucherbildung vorbildlich umsetzen. Ob zu Ernährung, Finanzen, nachhaltigem Konsum oder Internet – in diesen Schulen lernen Kinder für das Leben.

RELAUNCH: SCHULPORTAL FÜR VERBRAUCHERBILDUNG

Seit Februar 2017 überzeugt verbraucherbildung.de mit einem neuen Design. Das Portal bietet übersichtlich Bildungs-News, Hintergrundinformationen und neue, qualitätsgeprüfte Unterrichtsmaterialien.

VERBRAUCHERSCHUTZ BEGINNT IN DER SCHULE

Verbraucherbildung gehört in die Schule – das sagen 70 Prozent der Verbraucher, die Kantar EMNID im Auftrag des vzbv im Oktober 2016 repräsentativ befragt hat. Insbesondere die Themen „Ernährung und Gesundheit“, „Umgang mit Geld“ und „Umweltschutz“ sind für rund 90 Prozent der Befragten wichtig. Mit etwas Abstand, nämlich 76 Prozent, folgt der Wunsch nach Unterricht zum Umgang mit Handy und Internet. Wie diese Themen bundesweit im Unterricht verankert werden können, diskutierten rund 180 Experten auf der Fachtagung Verbraucherbildung des vzbv im November 2016 in Berlin. Der Tenor: Es besteht weiterhin großer Handlungsbedarf, um Schüler auf den Alltag vorzubereiten.

Bereits im Jahr 2013 wurden von der Kultusministerkonferenz (KMK) die Grundlagen dafür gelegt, dass Verbraucherbildung in allen Schulformen eingeführt wird. Einige Bundesländer haben Verbraucherbildung im Unterricht integriert. Doch das ist längst noch nicht überall passiert. „Was wir jetzt dringend brauchen, ist eine verbindliche Umsetzung in allen Bundesländern und auch eine Überprüfung, ob es wirklich etwas gebracht hat“, betont Vera Fricke, Bildungsexpertin des vzbv.

Für mehr Verbraucherbildung im Unterricht fordert der vzbv:

- Verbraucherbildung muss in allen Bundesländern prüfungsrelevant etabliert werden.
- Lehrkräfte müssen geschult und motiviert werden.
- Unterrichtsmaterialien brauchen Qualität.
- Das Kooperationsverbot muss aufgehoben werden, damit der Bund die Länder bei ihren Bildungsaufgaben zeitlich unbegrenzt fördern kann.
- Verbraucherkompetenzen von Kindern und Jugendlichen müssen regelmäßig erhoben und evaluiert werden.

Defizite in der Schule



Quelle: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Oktober 2016

70%

der Verbraucher finden, dass Verbraucherthemen im Schulunterricht zu kurz kommen.



In Kürze ...

Verbraucherbildung muss in den Klassenzimmern aller Bundesländer ankommen. Dafür braucht es verlässliche Unterrichtsmaterialien und gut geschulte Lehrkräfte.

MATERIALKOMPASS: QUALITÄTSPRÜFUNG FÜR UNTERRICHTSMATERIALIEN

Verbraucherbildung braucht verlässliche Materialien und gut ausgebildete Lehrkräfte. Freie Anbieter, auch Wirtschaftsunternehmen und Verbände, bieten Lehrkräften zahlreiche Unterrichtsmaterialien kostenfrei an. Ob die Angebote hochwertig oder interessengeleitet sind, lässt sich häufig nicht sofort erkennen. Das zeigt eine repräsentative Befragung von Lehrkräften von forsa im Auftrag des vzbv vom November 2016.

Wegen dieser Probleme wünschen sich 70 Prozent der Lehrkräfte ein Qualitätssiegel für solche angebotenen Unterrichtsmaterialien. Denn jedes Material selbst prüfen – dazu sehen sich laut Umfrage zwar 72 Prozent der Lehrkräfte verantwortlich, aber de facto fehlt genauso vielen die Zeit dazu.

PROJEKT „AUSZEICHNUNG VERBRAUCHERSCHULE“

Die Fülle von angebotenen Konsumgütern kritisch zu durchschauen, ist selbst für Erwachsene schwer – Kinder brauchen hier umso mehr Unterstützung. Deshalb greifen immer mehr Schulen Verbraucherthemen im Unterricht auf. Der vzbv unterstützt diese Arbeit mit dem Projekt „Auszeichnung Verbraucherschule“. Im Rahmen des Pilotprojekts hat der vzbv im November 2016 gemeinsam mit einer Expertenjury 14 Schulen aus Brandenburg, Hamburg, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein erstmalig als „Verbraucherschule“ prämiert. Aufgrund der positiven Resonanz wird die von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz geförderte Auszeichnung im Jahr 2017 erneut vergeben.



www.verbraucherschule.de



Die Auszeichnung zur Stärkung von Konsum- und Alltagskompetenzen

Geprüfte Qualität von Unterrichtsmaterialien

Der Materialkompass auf dem Schulportal verbraucherbildung.de ist eine wichtige Hilfestellung für Lehrkräfte. Hier finden sie geprüfte Lehrmaterialien zu den Verbraucherbildungsthemen digitale Medien, Ernährung und Gesundheit, Finanzen sowie nachhaltiger Konsum. Ein Expertenteam bewertet die Lehrmaterialien verschiedener Anbieter auf ihre fachliche, methodisch-didaktische und gestalterische Qualität. Die Bewertung erfolgt dabei unabhängig und anhand transparenter Kriterien. So können Lehrer auf einen Blick erkennen, ob Materialien für den Unterricht taugen.

Prominente Unterstützung des Materialkompasses

Der Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz vom 22. April 2016 lobt den Materialkompass explizit als „wertvolle und wichtige Hilfestellung für Lehrkräfte [...], um zu den Themen der Ernährungs- und Verbraucherbildung umfassend geeignete und erprobte Materialien für den Unterricht zu erhalten“. Auch das Nationale Programm für nachhaltigen Konsum von 2016 mahnt die „Sicherstellung der Finanzierung“ des Bewertungsinstruments an. Der vzbv macht sich für eine Fortführung des Materialkompasses im Jahr 2018 stark.

DIGITALE BILDUNG AUF DEM VORMARSCH

Ob Smartphone oder Instagram – Schüler sind mit digitalen Technologien und Angeboten ständig in Kontakt. Eine Strategie für digitale Bildung ist daher gefragt. Am 8. Dezember 2016 hat die KMK ihre Strategie zur „Bildung in der digitalen Welt“ verabschiedet. Durch sie wird die Vermittlung digitaler Kompetenzen zum festen Bestandteil in allen Schulfächern.

Kooperationsverbot abschaffen – gegen Lobbyismus im Klassenzimmer

Der vzbv begrüßt die Verabschiedung der Strategie, mahnt jedoch, eine ausreichende Finanzierung zu sichern. „Bei der Bildung für ein Leben in der digitalen

Welt stehen Bund und Länder in der Verantwortung: Da Infrastruktur und Ausstattung nur in gemeinsamer Anstrengung finanziert werden können, muss das Kooperationsverbot zwischen Bund und Ländern abgeschafft werden“, sagt Vera Fricke. Das Kooperationsverbot muss aufgehoben werden, damit Schule nicht zum Einfallstor für Wirtschaftsakteure wird.

Ein weiterer Kritikpunkt an der KMK-Strategie betrifft die Qualitätsanforderungen und Prüfung der Unterrichtsmaterialien zu digitalen Themen. Die Strategie klärt nicht, wie man dem zunehmenden Einfluss der Wirtschaft an Schulen entgegenwirken will. Der vzbv sieht hier die bereits bestehenden Bewertungskriterien des Materialkompasses für Unterrichtsmaterialien als gute Orientierungshilfe.

PROJEKT „LEHRKRÄFTEPORTAL DIGITALE KOMPETENZEN“

Noch bis Ende Oktober 2017 läuft das Projekt „Lehrkräfteportal Digitale Kompetenzen“, das seit dem Start am 1. Februar 2016 gezielt digitale Medien und Informationen unter die Lupe nimmt. Ziel ist es, den Informationsbedarf vielbeschäftigter Lehrkräfte zu stillen. Auf dem Portal finden sie Informationen zu neuen Technologien sowie Materialien und Praxistipps für den Unterricht. Damit Lehrkräfte die Angebote noch besser nutzen können, wurden ein neues Konzept und Design für das Schulportal entwickelt, das seit Februar 2017 online ist.

@ www.verbraucherbildung.de



VERBRAUCHERSCHUTZ BRAUCHT BILDUNG



Die Stärkung der Alltagskompetenzen von Kindern und Jugendlichen ist der beste Schutz vor Verschuldung, Übergewicht oder Mobbing im Internet.

Dr. Melanie Weber-Moritz, Geschäftsführerin

Verbraucher besser zu informieren, zu beraten und weiterzubilden – das sind die Ziele der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz, die im Jahr 2010 vom vzbv und seinen Mitgliedsorganisationen gegründet wurde. Im Mittelpunkt der Stiftungsarbeit steht aktuell die Verbraucherbildung an Schulen. Kinder und Jugendliche sollen frühzeitig notwendige Kompetenzen für einen verantwortlichen Umgang mit Geld und Daten sowie gesunde Ernährung und nachhaltigen Konsum erlernen. Die Stiftung förderte im Jahr 2016 folgende Projekte:

- Hamburger Verbraucherschulen:** Die Verbraucherzentrale Hamburg unterstützt vier Hamburger Schulen dabei, Verbraucherbildung in Unterricht und Schulalltag zu integrieren.
- Verbraucherbildung in der Grundschule:** Als bundesweit erste Grundschule verankert die Pestalozzischule in Neumünster Verbraucherbildung im Unterricht und wird dabei von der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein unterstützt.
- Auszeichnung Verbraucherschule:** Der vzbv hat im November 2016 erstmals 14 Schulen aus ganz Deutschland als Verbraucherschulen ausgezeichnet, die Verbraucherbildung beispielhaft implementieren.
- Verbraucherschulen Bünde und Paderborn:** Gemeinsam mit der Universität Paderborn unter-

stützte die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen zwei Schulen in Bünde und Paderborn bei der Entwicklung und Profilbildung zur Verbraucherschule.

- Verbraucherschule Wilster:** Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein unterstützt Verbraucherbildung an der Gemeinschaftsschule Wilster.

Bündnis für Verbraucherbildung

Im September 2016 fand das fünfte Netzwerktreffen des „Bündnis für Verbraucherbildung“ in Berlin statt, zu dem Bündnispartner und weitere Stakeholder aus Politik, Wissenschaft und Verbänden eingeladen waren.

Bundespreis Verbraucherschutz 2017

Unter der Schirmherrschaft von Bundesverbraucherminister Heiko Maas verleiht die Stiftung auf dem Deutschen Verbrauchertag 2017 zum dritten Mal den Bundespreis Verbraucherschutz.

@ www.verbraucherstiftung.de



RECHTE SICHERN, RECHT BEKOMMEN



RECHTSDURCHSETZUNG

Versteckte Klauseln, undurchsichtige Kosten, falsch deklarierte Inhaltsstoffe und unzulässige Werbung – wenn es um die Durchsetzung der Rechte von Verbrauchern geht, gibt es stets Handlungsbedarf. Gerade bei Themen wie Reise, Lebensmittelkennzeichnung oder Internetdiensten. Aber auch bei Stromanbietern und Banken stellt der vzbv unzulässiges Verhalten ab. Immer wichtiger werden auch Verletzungen der Bestimmungen zum Datenschutz: Erstmals konnte der vzbv von seinem neuen Klagerecht Gebrauch machen, nachdem das Verbandsklagerecht im Februar 2016 um den Datenschutz erweitert worden war.



Einzelne Verbraucher können sich gerichtlich oft schlecht wehren – der vzbv klagt stellvertretend für Millionen Verbraucher.

*Helke Heidemann-Peuser
Leiterin Team Rechtsdurchsetzung*

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

WHATSAPP MUSS AGB IN DEUTSCHER SPRACHE VERFASSEN

Mehr als die Hälfte der Bevölkerung in Deutschland nutzt WhatsApp. Damit auch deutschsprachige Nutzer die AGB des Chat-Dienstes verstehen können, muss WhatsApp sie auf Deutsch zur Verfügung stellen. Das urteilte das Berliner Kammergericht im April 2016 nach einer Klage des vzbv (Az. 5 U 156/14).

ABGEMAHT: POKÉMON GO MUSS NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZERKLÄRUNG ÄNDERN

Der vzbv mahnte insgesamt 15 Klauseln der Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen des „Pokémon Go“-Herstellers Niantic ab. Niantic hat eine Unterlassungserklärung abgegeben und wird seine Bedingungen überarbeiten.

REISEVERSICHERUNGEN: VOR-EINSTELLUNGSVERBOT DARF NICHT UMGANGEN WERDEN

Online-Reiseportale dürfen die Buchung für eine Reise nicht so gestalten, dass die freie Entscheidung gegen eine zusätzliche Reiseversicherung beeinflusst wird. Denn dies verstöße gegen das Transparenzgebot für Preise und Zusatzkosten, urteilte der Bundesgerichtshof im September 2016 auf Klage des vzbv (Az. I ZR 160/15).

§ REISEN

Reisebuchung: Unzulässige Voreinstellungen zur Reiseversicherung

Der Reiseanbieter Opodo darf Verbraucher nicht zum Abschluss einer Reiseversicherung drängen. Das entschied der Bundesgerichtshof nach einer Klage des vzbv. Auf dem Reiseportal Opodo konnten Verbraucher eine optionale Reisversicherung nur abwählen, indem sie die Option „Ich verzichte ausdrücklich auf den angebotenen Versicherungsschutz und zahle im Notfall alle Kosten selbst“ auswählten. Daraufhin wurden sie auf einer weiteren Seite nochmals zum Abschluss der Reiseversicherung aufgefordert. Der Bundesgerichtshof urteilte, dass die Gestaltung der Webseite nicht die Voraussetzungen der Transparenz für Preise und Zusatzkosten erfülle. Darüber hinaus monierte er die Erhebung einer Servicepauschale für Reisebuchende, die nicht per American-Express-Karte bezahlen. Wählten Verbraucher ein bestimmtes Reiseziel aus, zeigte die Trefferliste automatisch nur Preise, die galten, wenn mit der American-Express-Karte bezahlt wurde.

Der Bundesgerichtshof wertete dies als Verstoß gegen die Pflicht zur Endpreisangabe. Damit wurde die Klage des vzbv in der letzten Instanz gewonnen. Die Entscheidung ist damit für ähnliche Fälle richtungsweisend (Az. I ZR 160/15).

Flugstornierung: Bearbeitungsgebühr muss angemessen sein

Wenn ein Kunde einen gebuchten Flug nicht antritt, muss eine Fluggesellschaft dafür Flughafengebühren und Steuern erstatten. Opodo hatte ein Entgelt von 25 Euro für die Erstattung dieser Gebühren verlangt. Die Gebühren fallen für die Fluggesellschaft bei einer Stornierung aber gar nicht an. Das Landgericht Berlin entschied deshalb, dass das Einbehalten einer Bearbeitungsgebühr durch Opodo für die Rückerstattung dieser Gebühren und Steuern rechtswidrig ist (Az. 15 O 520/15 – nicht rechtskräftig).



Gertrud U. bucht gerne Reisen über das Internet. Aber manchmal ärgert sie sich: wenn man zum Beispiel versucht, ihr eine zusätzliche Reiseversicherung zu verkaufen, die sie nicht braucht. Oder wenn sie eine hohe Gebühr bezahlen muss, weil sie einen Flug stornieren muss. Außerdem sieht sie nicht ein, dass sie fast die Hälfte für eine Reise anzahlen soll, wenn Sie die Reise doch erst in drei Monaten antritt.

Der vzbv führt stellvertretend für viele Verbraucher Klagen gegen Reiseveranstalter und Reisevermittler, die unzulässig Gebühren erheben.

Auch eine weitere Bearbeitungsgebühr von 50 Euro für Flugstornierungen erklärte das Gericht für undurchsichtig und damit rechtswidrig. Ein Reisevermittler darf zwar ein Entgelt verlangen, wenn er sich auf Wunsch des Kunden um die Stornierung eines Fluges kümmert. Die von Opodo verwendete Klausel könne von Kunden aber so missverstanden werden, dass sie den Flug ausschließlich über Opodo und nicht direkt bei der Fluggesellschaft stornieren könnten (Az. 15 O 520/15 – nicht rechtskräftig).

40 Prozent Anzahlung nicht gerechtfertigt

Verbraucher müssen nur so viel anzahlen, wie ein Reiseanbieter für Flug oder Hotel tatsächlich selbst aufwenden muss. Eine Anzahlung von mehr als 20 Prozent des Reisepreises könne nur ausnahmsweise zulässig sein, wenn das Unternehmen selbst entsprechend hohe Vorleistungen erbringe. Damit gab das Oberlandesgericht Celle der Klage des vzbv am 23. Juni 2016 in vollem Umfang statt.

Das Oberlandesgericht Celle hatte bereits 2013 entschieden, dass eine derart hohe Anzahlung die Kunden unangemessen benachteilige und deshalb un-

zulässig ist. Mit der Begründung eigener hoher Vorleistungen hielt TUI aber für seine beiden Marken „X 1-2-Fly“ und „XTUI“ weiterhin an einer hohen Anzahlungspauschale fest. Der vzbv zog deshalb vor den Bundesgerichtshof, der an das Landgericht verwies, um zu klären, ob TUI tatsächlich solch hohe Vorleistungen erbringe.

Die Berechnungen des Reiseveranstalters erkannten die Richter nicht an. Die vermeintlichen Vorleistungen überschritten nur deshalb 40 Prozent des Reisepreises, weil das Unternehmen die an Reisebüros gezahlten Vermittlungsprovisionen einrechnete. Die Richter stellten klar: Zu den Vorleistungen gehören nur Aufwendungen für konkrete Reiseleistungen (Az. 11 U 279/12 – nicht rechtskräftig).

Bezahlen muss kostenlos sein

Seit Juni 2014 sind Anbieter gesetzlich verpflichtet, ihren Kunden eine kostenlose, zumutbare und gängige Zahlungsmöglichkeit anzubieten. Opodo darf daher für das Bezahlen per Mastercard oder Sofortüberweisung kein Entgelt verlangen, wenn als kostenloses Zahlungsmittel nur „Visa Entropay“ angeboten wird. Außerdem darf ein Anbieter nur die ihm selbst anfallenden Kosten an Kunden weitergeben. Opodo hat dagegen Berufung eingelegt (LG Berlin Az. 15 O 557/14 sowie KG Berlin Az. 5 U 54/16).

Ungültige Preisanpassungsklausel bei Air Berlin

Zu einem günstigen Preis einen Flug buchen, später von höheren Kosten überrascht werden – dieser im Kleingedruckten geregelten Praxis hat das Landgericht Berlin einen Riegel vorgeschoben. Eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die in schwer verständlicher juristischer Sprache darauf hinwies, dass sich der Flugpreis nach der Buchung erhöhen kann, darf Air Berlin nicht länger verwenden. So urteilte das Landgericht Berlin am 14. Februar 2016. Denn eine solche Klausel verstöße gegen das Transparenzgebot und wälze geschäftliche Risiken einseitig auf Verbraucher ab (Az. 16 O 11/16 – nicht rechtskräftig).

§ DIGITALES UND MEDIEN

WhatsApp: Klage wegen widerrechtlicher Datenweitergabe

WhatsApp speichert nach Ansicht des vzbv teils widerrechtlich Nutzerdaten und gibt diese an Facebook weiter. Das gilt sogar für Telefonnummern von Verbrauchern, die lediglich im Telefonbuch der WhatsApp-Nutzer gespeichert sind. Der vzbv hat deshalb im Rahmen des Projekts Digitaler Marktwächter vor dem Landgericht Berlin im Januar 2017 Klage gegen WhatsApp eingereicht. (Az. 52 O 22/17).

WhatsApp: AGB müssen auf Deutsch vorliegen

Mit seinem Urteil schloss sich das Berliner Kammergericht am 8. April 2016 der Auffassung des vzbv an, dass WhatsApp seine AGB für deutschsprachige Verbraucher nicht ausschließlich in Englisch zur Verfügung stellen darf. Dies sei nicht zumutbar. Außerdem muss WhatsApp neben einer E-Mail-Adresse eine zweite Möglichkeit zur schnellen Kontaktaufnahme angeben (Az. 5 U 156/14).

Niantic: Pokémon-Entwickler gibt Unterlassungserklärung zum Datenschutz ab

Mehr als 600 Millionen Mal wurde die App Pokémon Go schon heruntergeladen. Viele sind also von den Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen des Herstellers Niantic betroffen. Das Unternehmen räumte sich darin einseitige Vertragsänderungen, fristlose Kündigungen oder Account-Sperrungen nach alleinigem Ermessen des Unternehmens ein. Insgesamt 15 Klauseln mahnte der vzbv ab. Der Entwickler Niantic hat eine verbindliche Unterlassungserklärung abgegeben und seine Bedingungen überarbeitet.

Datingportale: Bessere Informationen bei kostenpflichtigen Vertragsverlängerungen

Nach einer Klage des vzbv gegen die Ideo Labs GmbH als Betreiber der Datingportale dateforme und daily-date entschied das Landgericht Berlin am 30. Juni 2016: Die automatische Verlängerung einer 14-tägi-



Frank B. will die Möglichkeiten des Internets nutzen, um eine neue Partnerin kennenzulernen, und nutzt eine digitale Partnervermittlung. Nachdem er tatsächlich jemanden gefunden hat, benötigt er das Angebot der Partnervermittlung nicht mehr und kündigt. Das glaubt er jedenfalls – denn zu seiner Überraschung flattert ihm für den folgenden Monat erneut eine Rechnung ins Haus. Wie kann das sein, denkt Frank B. und fühlt sich verschaukelt.

Der vzbv klagt gegen undurchsichtige und versteckte Kündigungsklauseln bei webbasierten Partnerbörsen. Er sorgt für mehr Sicherheit bei der Nutzung von Internetangeboten.

gen Schnuppermitgliedschaft durch eine anschließende, kostenpflichtige Premiummitgliedschaft für monatlich 89,90 Euro ist wegen mangelnder Informationen zur Kündigung unzulässig. Das gilt ebenso für die Informationen über das Widerrufsrecht (Az. 52 O 340/15, nicht rechtskräftig).

Kündigung bei Online-Dienstleistern muss nicht analog erfolgen

Die Mitgliedschaftskündigung per E-Mail nicht anzuerkennen, benachteilige Verbraucher unzulässig, urteilte der Bundesgerichtshof am 14. Juli 2016 zur Klage des vzbv gegen Elitepartner.de. Obwohl der Vertrag vollständig über das Internet geschlossen wurde und die Leistung online erbracht wird, konnten Kunden nur per Hand unterschrieben kündigen. Elitepartner.de vermische damit die gesetzlichen Formvorschriften auf verwirrende Art (Az. III ZR 387/15).

Die Betreiberin der Partnerbörse edates.de, die Beauty GmbH, hatte eine ähnliche Klausel verwendet. Laut AGB verlangte edates.de, eine unterschriebene Kündigungserklärung einzuscannen und per E-Mail zu

versenden – statt des einfachen Textes einer E-Mail. Das verstößt gegen das Transparenzgebot, urteilte das Landgericht München I am 12. Mai 2016 nach einer Klage des vzbv. (Az. 12 O 17874/15).

§ FINANZMARKT

- Basiskonto: bei vielen Kreditinstituten zu teuer. Siehe S. 28, Finanzmarkt.
- Mindestbetrag der Deutschen Bank für Überziehungen unzulässig. Siehe S. 30, Finanzmarkt.
- Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg zieht vorzeitige Kündigungen zurück. Siehe S. 31, Marktwächter Finanzen.
- Lebensversicherer stellen unlauteres Vorgehen ab. Siehe S. 31, Marktwächter Finanzen.
- SPS Bank wird in Deutschland verboten. Siehe S. 31, Marktwächter Finanzen.

§ TELEKOMMUNIKATION

Vodafone: Klausel für automatische Datenpakete unzulässig

Unter dem Stichwort Datenautomatik legen viele Anbieter von mobilem Internet fest, dass kostenpflichtig zusätzliches Datenvolumen freigeschaltet wird, nachdem das vereinbarte Datenvolumen aufgebraucht ist. Der Nutzer kann dies nicht ablehnen, ohne den gesamten Vertrag zu kündigen. Der vzbv geht gegen verschiedene Anbieter vor, die die Datenautomatik in ihren AGB festlegen. Im Fall Vodafone beurteilte das Landgericht Düsseldorf die Klausel am 14. Februar 2016 als ungültig (Az. 12 O 311/15 – nicht rechtskräftig). Verbraucher müssten dem zusätzlichen Datenvolumen ausdrücklich zustimmen. Gegen Telefónica und die Drillisch-AG steht eine finale Entscheidung noch aus. Hier fiel die Entscheidung der Gerichte bisher zu Ungunsten der Verbraucher aus. Der vzbv hat Revision zum BGH und Berufung zum OLG Frankfurt eingelegt.

§ UNERWÜNSCHTE TELEFONWERBUNG

Onlinegewinnspiele: Klausel für weitere Werbung ist unwirksam

Eine Einwilligung dazu, per E-Mail oder Telefon Werbung zu erhalten, ist unwirksam, wenn die Einwilligungserklärung so viele werbende Unternehmen nennt, dass unklar ist, wofür eigentlich die Erklärung abgegeben wurde.

Das Oberlandesgericht Frankfurt gab der Klage des vzbv gegen die Verwendung einer entsprechenden Klausel zur Einwilligung in E-Mail- und Telefonwerbung bei einem Online-Gewinnspiel statt. Innerhalb dieser Klausel führten Links auf eine Liste mit 50 Unternehmen. Generell könne bereits die große Anzahl der genannten Firmen für Verbraucher zu unübersichtlich sein. Für die Entscheidung des vorliegenden Falls reiche es aber schon aus, dass die Geschäftsbereiche mehrerer Unternehmen so unbestimmt formuliert waren, dass nicht klar wurde, für welche Produkte oder Dienstleistungen die Einwilligung in Werbeanrufe oder -mails erteilt werden sollte (Az. 6 U 93/15).



Rainer T. ist Familienvater und surft ab und zu auch mobil im Internet, um etwas nachzuschlagen oder um Videos zu schauen, die sein Sohn Konrad ihm auf YouTube empfiehlt. Dafür genügt ihm ein günstiger Datentarif. Als er einmal sein Inklusivvolumen unerwartet aufgebraucht hat, aktiviert sein Anbieter eigenständig ein weiteres Datenpaket – wie Rainer auf der nächsten Telefonrechnung sieht. Das irritiert ihn doch sehr, denn seine Zustimmung dafür hat er nicht erteilt.

Der vzbv wehrt sich dagegen, dass zusätzliches Datenvolumen ohne Zustimmung der Verbraucher kostenpflichtig zugebucht werden kann. Er geht gegen verschiedene Anbieter vor Gericht vor.

§ GESUNDHEIT

Nahrungsergänzungsmittel: Verstöße gegen die Health-Claims-Verordnung für Vitamin-B12-Pillen

14 Aussagen in der Werbeproschüre für das Nahrungsergänzungsmittel „Dr. Hittich Super Vitamin B12“ verbot das Landgericht Berlin am 24. November 2016 dem Hersteller GP Health Products B. V. Damit sind alle vom vzbv kritisierten Werbeaussagen nicht länger erlaubt. Es fehlte die erforderliche Zulassung einer Aussage oder zugelassene Aussagen waren unvollständig wiedergegeben worden. Versprochen wurden unter anderem mehr Lebenslust, gute Laune, starke Nerven, ein besseres Gedächtnis und guter Schlaf. Damit wurden Aussagen verwendet, die Wirkungen versprachen, die wissenschaftlich nicht nachgewiesen sind (Az. 52 O 91/16 – nicht rechtskräftig).

British American Tobacco GmbH und Pöschl Tabak GmbH & Co. KG.: Verbote gegen Tabakwerbung

Zwei Klagen des vzbv gegen Tabakhersteller beurteilten zwei unterschiedliche Gerichte im Sinne des Gesundheitsschutzes. Das Landgericht Hamburg urteilte am 11. Mai 2016: Die Werbung für die Zigarette Lucky Strike mit den Aussagen „Mild Thing“ und „Take a walk on the mild site“ sei irreführend. Denn eine Zigarette als mild auszugeben, verharmlose die Gefahren des Rauchens. Das Oberlandesgericht in München urteilte gegen den Internetauftritt der Pöschl Tabak GmbH & Co. KG: Die Darstellung von gut gelaunten Personen mit Zigaretten, Pfeife und Schnupftabak verstoße gegen das in der EU bereits seit 2007 geltende Tabakwerbeverbot im Internet (Az. 416 HKO 47/16 – nicht rechtskräftig und Az. 6 U 2775/15 – nicht rechtskräftig).

Weiteres Urteil:

- § BGH stärkt Rechte von Heimbewohnern (Az. III ZR 279/15). Siehe S. 44, Gesundheit und Pflege.



Rauchen schadet der Gesundheit – das weiß auch der 14-jährige Sohn von Patrick A. Trotzdem findet Patrick es nicht gut, wenn in der Stadt Werbeplakate hängen, die seinen Sohn zum Rauchen verleiten könnten. Schon gar nicht, wenn die Gefahr darauf auch noch heruntergespielt wird. Eine „milde“ Zigarette, die gibt es doch gar nicht, denkt Patrick, als er an einem Werbeplakat von Lucky Strike vorbeiläuft.

Der vzbv sorgt dafür, dass Verbraucher und ihre Familien vor unzulässiger Werbung für nach dem Gesetz gesundheitsgefährdende Produkte geschützt werden.

§ VERSICHERUNGEN

Berufsunfähigkeitsversicherer: Klausel über fiktive Tätigkeit des Versicherungsnehmers unzulässig

Der Anbieter einer Berufsunfähigkeitsversicherung darf in seine Bedingungen keine Klausel über einen „fiktiven Beruf“ aufnehmen, urteilte der Bundesgerichtshof am 15. Februar 2017. Der Versicherte muss auf Basis seines tatsächlichen Berufs versichert sein und nicht auf Bedingungen, die darüber hinaus Einschränkungen festlegen, etwa dass die Tätigkeit zu 90 Prozent aus Schreibtischarbeit bestehen muss.

Diesem Urteil ging eine Klage des vzbv gegen die Volkswohl Bund Lebensversicherung a.G. voraus, die in einem Angebot folgende Klausel aufwies: „Als versicherter Beruf im Sinne der Bedingungen gilt die vor Eintritt des Versicherungsfalles zuletzt konkret ausgeübte Tätigkeit, mit der Maßgabe, dass sie zumindest zu 90 Prozent als Schreibtischtätigkeit in Büro, Praxis oder Kanzlei ausgeübt wird.“ Diese Klausel widerspricht dem allgemeinen Verständnis eines Versiche-

rungsnehmers vom zuletzt ausgeübten, versicherten Beruf, weil sie eine Tätigkeit fingiere, von der der Verbraucher nicht ausgeht. Damit fehlt es an der erforderlichen Transparenz – urteilte der Bundesgerichtshof (Az. IV ZR 91/16).

§ LEBENSMITTEL

vzbv gewinnt Klage gegen Maggi: Werbung unzulässig

Mit „Mild gesalzen“ darf die Maggi GmbH für Kinder-Tütensuppen nicht mehr werben, entschied das Oberlandesgericht Karlsruhe nach einer Klage des vzbv. Das erwecke den Eindruck, die Suppe sei salzarm. Tatsächlich enthält sie aber nur etwas weniger Salz als herkömmliche Tütensuppen. Laut Health-Claims-Verordnung der EU sind die Kochsalzmengen für Lebensmittel festgelegt, die als salzarm beworben werden dürfen. Die Suppe enthielt aber mindestens das Doppelte dieser Mengen. Die Suppe als salzarm im Vergleich zu ähnlichen Produkten zu bewerben sei nur zulässig, wenn darauf hingewiesen werde, dass es sich um einen Vergleich handle sowie darauf, um welche Menge sich der Salzgehalt von anderen Tütensuppen unterscheide (Az. 4 U 218/15 – nicht rechtskräftig).

Weiteres Urteil:

- § Lebensmittelklarheit: irreführende Werbung bei Getränken (Az. 3 U 1830/16, nicht rechtskräftig). Siehe S. 48, Lebensmittel.

§ ENERGIE

- vzbv mahnt 45 Stromanbieter wegen nicht angebotener Zahlungsweisen ab. Siehe Seite 38, Energie und Bauen.
- vzbv erwirkt Unterlassungsurteil gegen Care-Energy Management. Siehe Seite 38, Energie und Bauen.



Josef M. wechselt seinen Stromanbieter jährlich – und spart damit Jahr für Jahr eine Menge Geld bei seinen Stromkosten. Gern und oft nutzt er hier die Online-Tarifrechner der Unternehmen. Als er neulich dachte, er habe wieder einen guten Deal gemacht, wurde er mit der ersten Rechnung eines Besseren belehrt. Denn das Unternehmen hatte einen Teil der Kosten nicht vollständig kenntlich gemacht, sondern nur in seinen AGB auf weitere Kosten hingewiesen. Josef M. fühlt sich betrogen.

Der Stromanbieter Care-Energy bietet einen Online-Tarifrechner an, der die Stromkosten für Verbraucher vor Vertragsabschluss nicht vollständig kenntlich macht. Der vzbv hat deswegen gegen das Unternehmen Klage eingereicht.



Die Broschüre „Recht durchsetzen – Verbraucher stärken“ gibt es nun auch in englischer Sprache. Sie unterstützt den internationalen Austausch über Möglichkeiten und Handlungsbedarf in der Rechtsdurchsetzung. Am Beispiel von Fällen aus der Praxis informiert die Broschüre, wie der vzbv und die Verbraucherzentralen die Rechte von Verbrauchern durchsetzen.

www.vzbv.de/broschuere-verbraucherrecht

DREI FRAGEN AN SABINE FIEDLER



Der vzbv ist die Stimme der Verbraucher und die Kommunikation sorgt dafür, dass diese Stimme so deutlich wie möglich gehört wird.

Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation

Sie leiten seit Februar 2017 den Geschäftsbereich Kommunikation. Für welche Bereiche sind Sie damit zuständig?

Für den kommunikativen Gesamtauftritt von der internen Kommunikation bis zur Medienarbeit sowie für die Stabsstellen Verbraucherbildung und Koordination. Wir suchen für jedes Kommunikationsanliegen eine passende Lösung. Teilnehmer eines G20-Gipfels müssen wir anders ansprechen als Lehrer, die gutes Unterrichtsmaterial suchen oder als Journalisten. Insgesamt lässt sich sagen: Der vzbv ist die Stimme der Verbraucher und die Kommunikation sorgt dafür, dass diese Stimme so deutlich wie möglich gehört wird.

Die Kommunikationswelt ist in ständigem Wandel. Was ist entscheidend für eine Kommunikationsstrategie auf Höhe der Zeit?

Früher ging es oft um Lautstärke, Echo und Reichweite: Je öfter der Name in Zeitungen, Radio oder Fernsehen auftauchte, umso besser. Zwar wollen wir auch heute noch präsent sein, versuchen aber, die Kommunikationsbedürfnisse viel individueller zu bedienen. So tragen wir dazu bei, dass die Themen des vzbv in den Medien online und offline präsent sind, von Politik, aber auch zum Beispiel von Herstellern ernst genommen und Missstände dadurch schneller abgestellt werden.

Und was heißt das für den vzbv?

Immer weniger Routine, aber immer größere Chancen, an der richtigen Stelle gehört zu werden. Wenn Unternehmen nach Presseberichten verbraucher-schädliche Regelungen zurücknehmen und Politiker bessere Gesetze erlassen, dann wissen wir, dass alles gut ineinandergegriffen hat: Die Marktbeobachtung hat kritische Fälle zutage gefördert, die Experten haben geprüft und gerügt, der Stimme der Verbraucher wurde Gehör verschafft und ihren Bedürfnissen Rechnung getragen.



PRESSESTELLE

Service für Journalistinnen und Journalisten

Leiterin Team Kommunikation und
Pressesprecherin: Franka Kühn

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

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

SERVICEANGEBOTE FÜR JOURNALISTEN

1. Aktuelle Positionen und Einschätzungen zu verbraucherpolitischen Themen
2. Fachexperten für Verbraucherschutz
3. Faktenblätter zu Schwerpunktthemen
4. Newsletter-Abo für vzbv-Pressemitteilungen
5. Podcast: sendefähige O-Töne und Audiobeiträge zur redaktionellen Verwendung
6. ePresseschau: Tägliche Übersicht relevanter Online-Zeitungsartikel zu Verbrauchertemen per E-Mail
7. Hochauflösende Infografiken zur redaktionellen Verwendung
8. vpk – verbraucher.politik.kompakt.: das digitale Verbandsmagazin des vzbv
9. Dokumentenservice: Studien, Stellungnahmen und Positionen
10. Newsletter-Abo zur Rechtsdurchsetzung und zu aktuellen Urteilen
11. Urteilsdatenbank
12. Verbraucherpolitik EU aktuell: Überblick über Aktuelles der EU-Verbraucherpolitik
13. Terminvorschau für Redaktionen: Vorschau über wichtige Themen und Termine des vzbv

Aktuelle Meldungen, Hintergrundinformationen und Anmeldung zu den Newslettern auf www.vzbv.de

MEDIENARBEIT IN ZAHLEN

6	Pressekonferenzen und -gespräche
119	Pressemitteilungen
64	Online-Meldungen
309.000	Besucher auf www.vzbv.de
11.600	Twitter-Follower (Stand: 31.03.2017)
1.700	Besucher bei Veranstaltungen des vzbv



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

DER VZBV AUF YOUTUBE

Mehr Informationen über die Arbeit des vzbv bieten die Imagevideos auf dem YouTube-Kanal des vzbv. Darin stellen die Fachteams die Themen des Verbands vor und erklären, wie sie Verbrauchern bei der Politik Gehör verschaffen.



www.youtube.com/vzbv



DER VZBV IM WANDEL

LEITBILD UND STRATEGIE DES VZBV

Um den Anforderungen einer komplexer werdenden politischen Umwelt gerecht zu werden, entwickelt sich der vzbv auch intern kontinuierlich weiter. Auf Basis der Vereinssatzung wurde ein Leitbild entwickelt, das die Vision des vzbv von einer gerechten und nachhaltigen Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung auf den Punkt bringt.

Die Vision des vzbv

Der vzbv setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Wirtschaftsordnung ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher im Mittelpunkt stehen.

Die Mission des vzbv

Um diese Vision zu verwirklichen, arbeitet der vzbv als Verbraucherorganisation in der nationalen, europäischen und internationalen Politik gemeinsam mit seinen Mitgliedern und Bündnispartnern für fairen Wettbewerb zwischen Anbietern und für rechtliche Rahmenbedingungen, die der freien selbstbestimmten Wahl von Verbrauchern den Weg ebnen. Dabei gilt es, den Einzelnen weder abzuhängen noch zu überfordern.

Der vzbv schützt die Rechte der Verbraucher, indem er gemeinsam mit ihnen Märkte beobachtet, Missstände benennt, Rahmenbedingungen und Regulierung mitgestaltet, die Verbraucherbildung fördert und dazu beiträgt, rechtswidriges Geschäftsgebaren abzustellen.

Die Handlungsgrundsätze des vzbv

Als Stimme der Verbraucher tritt der vzbv für ein differenziertes Menschenbild in der Verbraucherpolitik ein, das dem Pluralismus der Interessen, der Fähigkeiten und ökonomischen Möglichkeiten gerecht wird.

Verschiedene Menschen haben als Verbraucher unterschiedliche Bedürfnisse, die sich zudem von Situation zu Situation unterscheiden können. Wer Schutz und Orientierung sucht, soll diese bekommen können. Wer offener für Risiken ist, soll sich frei dafür entscheiden können. Die Selbstbestimmung des Menschen ist das normative Leitbild des vzbv.

Mit seiner Arbeit unterstützt der vzbv das Vertrauen in die soziale Marktwirtschaft. Missstände und Skandale in unterschiedlichen Märkten führen dazu, dass Verbraucher weniger darauf vertrauen, das für sie passende, beste und sicherste Produkt zu erhalten. Verbraucherschutz kann Ängste auffangen und Sicherheiten schaffen, die das Vertrauen in die soziale Marktwirtschaft wieder stärken können. Der vzbv tritt deshalb für das Vorsorgeprinzip ein, nach dem

Die Handlungsgrundsätze des vzbv auf einen Blick:



Wir treten für ein differenziertes Menschenbild in der (Verbraucher-)Politik ein.



Verbraucherschutz stärkt das Vertrauen in die soziale Marktwirtschaft.



Wir nutzen die ganze Bandbreite verbraucherpolitischer Instrumente.



Die Grundlage unseres internationalen Handelns bilden international formulierte Verbraucherrechte.

Quelle: vzbv

auch im Interesse nachfolgender Generationen nach Möglichkeit Belastungen und Schäden für Gesundheit und Umwelt im Voraus vermieden und verringert werden sollen, auch wenn komplexe Wirkungszusammenhänge noch nicht voll erschlossen sind.

Um diese Ziele effizient und effektiv umzusetzen, nutzt der vzbv die gesamte Bandbreite der zur Verfügung stehenden Instrumente. Als Interessenvertretung der Verbraucher setzt er sich gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung in Gesprächen, Veröffentlichungen und Stellungnahmen dafür ein, den Bedürfnissen der Verbraucher Gehör zu verschaffen. Er sorgt dafür, dass Verbraucher Informationen erhalten, die zu selbstbestimmten Entscheidungen im modernen Konsumalltag befähigen und tritt dafür ein, dass Bildungsangebote im Bereich Verbraucherbildung ausgebaut werden. Der vzbv analysiert, wo Missstände auf Märkten bestehen und geht dagegen wenn nötig auch gerichtlich vor.

Der vzbv tritt dafür ein, das Spektrum der bereits anerkannten Verbraucherrechte nicht nur national, sondern auch im globalen Kontext gegen das Primat von Handels- und Wirtschaftsinteressen zu verteidigen. Grundlage bilden dabei internationale Leitsätze zum Verbraucherschutz.

MITARBEITERENTWICKLUNG DES VZBV

Verbraucherschutz kommt eine immer größere Bedeutung zu, denn durch Digitalisierung und Globalisierung wird die Welt, in der sich Verbraucher bewegen, immer schwieriger zu durchschauen. Entsprechend ist der vzbv gewachsen. Insgesamt beschäftigt der Dachverband der Verbraucherzentralen derzeit 191 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In den vergangenen zwölf Monaten sind 26 Mitarbeiter hinzugekommen, davon allein im Team Energieberatung zehn Kollegen. Auch die erfolgreiche Arbeit der Marktwächter konnte ausgebaut werden. Ihre Mitarbeiterzahl im vzbv hat sich von 21 auf 27 erhöht.

NEUE LEITUNG DES GESCHÄFTSBEREICHS ZENTRALE DIENSTE

Seit Oktober 2016 wird der Geschäftsbereich Zentrale Dienste von dem Juristen Harald Georgii geleitet. Der beurlaubte Ministerialrat kommt aus der Bundestagsverwaltung und ist Experte für Verfassungsrecht und Untersuchungsausschüsse.

Im vzbv hat er die Aufgabe, die Organisation des vzbv an seine inzwischen erreichte Größe anzupassen. Außerdem soll er für klare Zuständigkeiten und transparente Entscheidungsprozesse sorgen. „In einem Betrieb mit fast 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern können Sie nicht täglich neu ausverhandeln, wer für welche Aufgabe Verantwortung trägt. Es braucht eine präzise Geschäftsverteilung“, so Georgii. Bei einem Volumen von über 30 Millionen Euro öffentlicher Mittel für den vzbv und seine Projekte bedarf es einer Professionalisierung der Beschaffung und Vergabe von Waren und externen Dienstleistungen.

AUFBAU DER INTERNEN KOMMUNIKATION IM VZBV

Seit Mai 2016 hat der vzbv ein Intranet. Den Mitarbeitern des vzbv steht damit eine zentrale Informations- und Arbeitsplattform zur Verfügung. Das Intranet des vzbv informiert tagesaktuell über anstehende Termine, Aktivitäten und Organisatorisches.

Darüber hinaus wurden mehrere vzbv-interne Veranstaltungsformate ins Leben gerufen, unter anderem die Lunch Sessions für den Austausch innerhalb des Verbands zu aktuellen Themen. Unter dem Titel "Zu Gast im vzbv" lädt der vzbv zweimal im Jahr einen Gast ein, mit dem im Kreis der Mitarbeiter verbraucherpolitisch relevante Themen diskutiert werden. Der Aufbau der Internen Kommunikation im vzbv unterstützt den steigenden Informations- und Austauschbedarf der Mitarbeiter in einer starken Wachstumsphase des Verbands.

FORTBILDUNGEN FÜR VERBRAUCHERSCHÜTZER

Informierte Verbraucher lassen sich nicht so leicht täuschen. Daher sind klare Informationen und Aufklärung zwei Kernaufgaben des Verbraucherschutzes. Mit seinem Qualifizierungsangebot sorgt der vzbv für eine bundesweit einheitliche Beratungsqualität in den Verbraucherzentralen. Denn auch Verbraucherschützer müssen über Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften auf dem Laufenden bleiben.

Flächendeckend: Weiterbildung online und offline

Jedes Jahr erarbeitet der vzbv ein bedarfsgerechtes Fortbildungsportfolio in gleichbleibend hoher Qualität für die Verbraucherzentralen. Die vzbv-Lernformatkollektion im Jahr 2016 umfasste unter anderem klassische Präsenzseminare, Kleingruppen-Coachings, themenbezogene Kompaktkurse und Online-Angebote. Die Themen Markt und Recht, Finanzen und Versicherung lösten auch 2016 die höchste Nachfrage aus, gefolgt von Telekommunikation und Digitales.

Methodenkompetenz stärken

In enger Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen wurde das interdisziplinäre Projekt „Methoden der Beratung“ erfolgreich abgeschlossen. Ziel war es, die Methodenkompetenz der Mitarbeiter in der Beratung zu sichern und weiter auszubauen.

Projekt Qualitätsentwicklung (QE) 4.0

Ende des Jahres 2016 startete das Projekt „QE 4.0 – Digitalisierung in der Qualitätsentwicklung“. Das Projekt soll die Fortbildungs- und Netzwerkgruppenplanung der Verbraucherzentralen digital unterstützen und die Nutzung der verfügbaren Wissensbasis komfortabel gestalten.

Gezielter Austausch: Information per Mailinglisten

Die Mailinglisten „Verbraucherrecht“ und „Finanzdienstleistungen“ bündeln das Fachwissen von rund 500 Juristen und informieren Mitarbeiter von Verbraucherzentralen und Verwaltungen sowie Anwälte.

Das Fortbildungsangebot des vzbv



Ca. **1.700** Teilnehmer aus den Verbraucherzentralen und -verbänden



Quelle: vzbv

RECHENSCHAFTSBERICHT



GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2016

EINNAHMEN	In Euro
Institutioneller Haushalt	10.925.119,49
<i>davon</i>	
Einnahmen aus Veröffentlichungen	21,31
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	297.702,01
Vermischte Einnahmen	22.529,31
Zuwendungen des BMJV	10.569.566,86
Erstattung von Verwaltungsausgaben	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	23.300,00
Projektförderung	20.320.604,52
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	31.245.724,01

AUSGABEN	In Euro
Institutioneller Haushalt	10.925.119,49
<i>davon</i>	
Personalausgaben	5.978.965,17
Geschäftsbedarf	485.016,11
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	253.395,36
Mieten und Pachten	511.972,55
Aus- und Fortbildung	111.636,66
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	959.524,02
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	344.680,59
Reisekosten	82.682,93
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.126.864,39
Mitgliedsbeiträge	189.319,00
Sonstige Verwaltungsausgaben	76.743,67
Informationstechnik	804.319,04
Projektförderung	20.320.604,52
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	31.245.724,01

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben erhielt der vzbv vom BMJV im Jahr 2016 eine institutionelle Zuwendung in Höhe von 10.569.566,86 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 355.552,63 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt. Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 10.925.119,49 Euro. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon insbesondere Ausgaben für Fachtagungen, Erarbeitung einheitlicher

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

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 20.320.604,52 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

ÜBERSICHT DER PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2016	In Euro
Verbraucherschutz für Flüchtlinge (BMJV)	21.971,98
Energieprojekte (BMWl)	11.338.165,50
EyeCatcher (EU)	47.790,49
Finanzmarktwächter (BMJV)	3.703.058,57
Digitale Kompetenzen (BMJV)	111.109,93
Klarheit und Wahrheit (BMELV)	433.595,82
Bauförderer (KfW)	272.695,38
Verbraucherschule (DSV)	63.550,22
Digitales Label (EU)	18.004,32
Digitaler Marktwächter (BMJV)	3.787.823,79
Energiewende im Personenverkehr (ECF)	63.817,66
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen z. B. <i>Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online</i>	459.020,86
Gesamtsumme der Projekte	20.320.604,52

GREMIEN UND MITGLIEDSCHAFTEN

MITGLIEDSCHAFTEN DES VZBV

International

- Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Vorstand
- Consumers International (CI)
- Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) – Consultative Working Group Investor Protection

National

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

Beteiligungen

- EU-Netzwerk „Better Regulation Watchdog“

VERTRETUNGEN IN ANDEREN VERBRAUCHERORGANISATIONEN

Stiftung Warentest

- Verwaltungsrat
- Kuratorium
- Expertenrunde Recht
- Marktwächter Energie Niedersachsen, Beirat (Prozessbegleitende Arbeitsgruppe des Niedersächsischen Ministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (MELV))

Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V. (DGVM)

STÄNDIGE VERTRETUNGEN NATIONAL – BUNDESMINISTERIEN, NACHGEORDNETE BEHÖRDEN, REGIERUNGSKOMMISSIONEN

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

- CSR-Forum
- CSR-Lenkungskreis

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Kompetenzkreis Tierwohl
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

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

- I-KIZ, Zentrum für Kinderschutz im Internet

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

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

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

- Fachbeirat Reform Zwangsvollstreckung
- CPC-Netzwerk
- Runder Tisch Dispo

Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)

- Runder Tisch Automatisiertes Fahren

- Ethikkommission automatisiertes und vernetztes Fahren
- Initiative Digitale Vernetzung im öffentlichen Personenverkehr

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

- Hightech-Forum
- Hightech-Forum Fachforum Autonome Systeme (AG 2/AG 6)
- Hightech-Forum Fachforum Digitalisierung und Gesundheit
- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung
- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung Fachforum Schule

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)

- Deutscher Wirtschaftsfilmpreis
- Nationale Plattform Elektromobilität
- Plattform Strommarkt
- Plattform Zukunftsfähige Netze
- Plattform Energieeffizienz
- Plattform Gebäude
- NTRI-Beirat
- TTIP-Beirat

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)

- Bündnis für nachhaltige Textilien

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)

- Beirat Bundesstelle Energieeffizienz (BfEE)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Versicherungsbeirat
- Verbraucherbeirat

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Verwaltungsrat

Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen (BMF)

- SEPA-Rat; jetzt: Zahlungsverkehrsforum der Deutschen Bundesbank

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

- Patientenvertreterkreis

Bundesnetzagentur

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

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

Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLBK)

- Präsidium und Fachausschüsse

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Geschäftsführender Vorstand
- Kuratorium

Umweltbundesamt (UBA)

- Beirat UFOPLAN-Vorhaben „Gesamtkonzept zum Umgang mit Elektro(alt)geräten – Vorbereitung zur Wiederverwendung“

Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)

WEITERE BEHÖRDEN UND ORGANISATIONEN

Agora Verkehrswende

- Beirat

Bundeszentrum für Ernährung (BZfE)

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

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)

- Ständiger Ausschuss

Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e. V. (DGfR)**Deutscher Weinfonds (DWF)**

- Verwaltungsrat

DIN – Deutsches Institut für Normung

- Verbraucherrat – ständiger Ausschuss des Präsidiums
- FOCUS.ICT
- NASG AA1 „CSR“
- DIN-Expertengruppe Lebensmittelsicherheit
- DIN-Expertengruppe Natürliche Zutaten
- DIN-Expertengruppe Grundpreis
- DIN-Expertengruppe Onlinehandel

germatik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)

- Beirat

Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)

- Plenum
- Koordinierungsausschuss
- Innovationsausschuss
- AG Qualitätsbericht
- AG PPP
- Unterausschuss Methodenbewertung
- Unterausschuss Bedarfsplanung

Initiative D21

- Projekt Internet-Gütesiegel

Initiative Denkraum für soziale Marktwirtschaft

- Beirat

Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen (IQTiG)

- Kuratorium

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium

Internationale Grüne Woche (IGW)

- Fachbeirat

IT-Gipfel

- Fokusgruppe „Verbrauchersouveränität und Transparenz“

PSD Banken

- Jury Journalistenpreis

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

- Kuratorium
- Präsidium

Regionalfenster

- Beirat
- CorA – Netzwerk für Unternehmensverantwortung

Runder Tisch Reparatur**Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft**

- Beirat

Sustainable Development Solutions Network Germany (SDSN)

- Partnerorganisation

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin

- Trägerkreis Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ)

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

- Koordinierungskreis der „maßgeblichen Organisationen nach § 118 SGB XI“ (KooK)
- Plenum der Vertragsparteien der Pflegemitarbeiter (§ 113 SGB XI, § 113b) / Qualitätsausschuss
- Begleitgremium Richtlinie Qualitätssicherung der Qualitätsprüfungen
- Beirat Modellprogramm §45 f SGB XI
- Steuerungskreis Qualitätsprüfung in stationären Einrichtungen (§113 b IV Nr. 1)

- Steuerungskreis Qualitätsprüfung in ambulanten Einrichtungen (§113 b IV Nr. 3)

Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium

Transparency International Deutschland e. V.

- Beirat
- AG Gesundheit

Verband Wohneigentum e. V.

- Beirat

Versicherungsombudsmann e. V.

- Beirat

Weißer Liste gGmbH (Bertelsmann Stiftung)

- Strategischer Beirat
- Kuratorium

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGL)**Zivilgesellschaftlicher / kritischer TTIP-Beirat****STÄNDIGE VERTRETUNGEN – INTERNATIONAL****Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)**

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

Consumer International (CI)

- Council
- Working Group Trade

ECCG – Europäische beratende Verbrauchergruppe bei der Europäischen Kommission

- ECCG Sub-group Energy

Europäische Kommission

- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)
- Stakeholder consultation group for the fitness check of consumer and marketing law (consumer REFIT)

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

- Working Group Corporate Social Responsibility (CSR)

Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)

- Policy Committee Food
- Trade Experts

AUFBAU DES VZBV

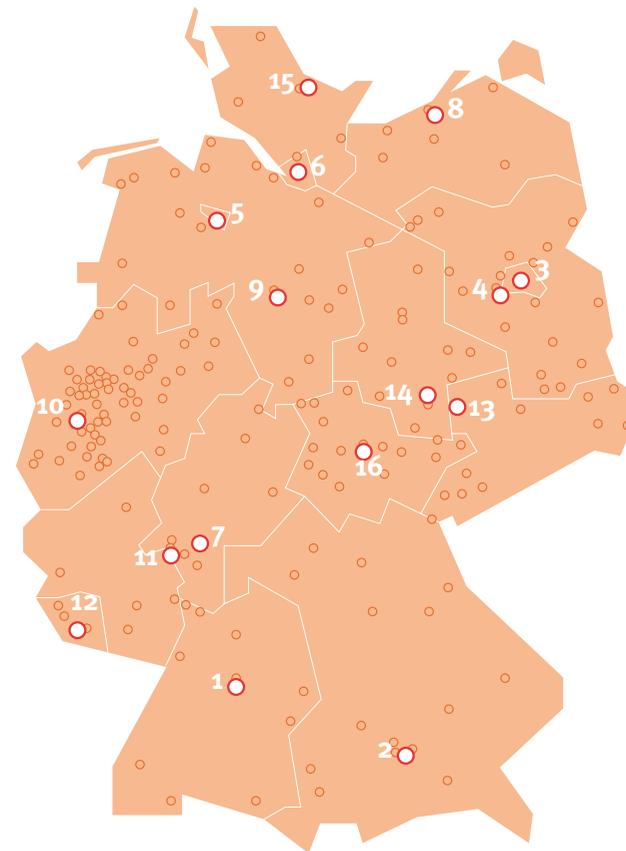
Unter dem Dach des vzbv bündelt sich die Kraft und Fachkompetenz von 40 Verbänden: Mit den 16 Verbraucherzentralen und 24 verbraucherpolitisch ausgerichteten Verbänden sowie 8 Fördermitgliedern bilden wir ein leistungsfähiges Netzwerk quer durch die gesamte Gesellschaft.

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

MITGLIEDER

Verbraucherzentralen der Bundesländer:

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



Legende

- Landesverbraucherzentrale
- Beratungsstelle

Stand: April 2017

Verbände:

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

Fördermitglieder:

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

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

VERWALTUNGSRAT

- *Ulrike von der Lühe, Vorsitzende des Verwaltungsrats, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.*
- *Lukas Siebenkotten, stellvertretender Vorsitzender des Verwaltungsrats, Direktor des Deutschen Mieterbunds e. V.*
- *Stefan Bock, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.*
- *Marion Zinkeler, Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern e. V.*
- *Christoph Hahn, Referatsleiter des Deutschen Gewerkschaftsbunds*
- *Sigrid Lewe-Esch, Bundesvorsitzende der Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführerkräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes*
- *Hubertus Primus, Vorstand der Stiftung Warentest*
- *Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.*

VORSTAND

- Klaus Müller

ORGANIGRAMM



*Mitglieder der Geschäftsleitung
 Stand: März 2017

Herausgeber:

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

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.

Redaktion:

Nathalie Pfeiffer

Text:

Peppercorns GbR, www.peppercorns.de

Konzeption und Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG, www.dmkzwo.de

Illustrationen und Infografiken:

DMKZWO GmbH & Co. KG, www.dmkzwo.de

Lektorat:

Veronika Roman, www.ektorat.koeln

Druck:

network2print GmbH, www.network2print.de

Redaktionsschluss: Mai 2017

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
 © 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Fotonachweis Titel und Kapiteleinstiege:

Titel: istock.com, Urheber: Tomml
 Seite 16–17: fotolia.com, Urheber: denisismagilov
 Seite 24–25: fotolia.com, Urheber: rcfotostock
 Seite 32–33: fotolia.com, Urheber: Alik Mulikov
 Seite 40–41: istock.com, Urheber: Bim
 Seite 46–47: shutterstock.com, Urheber: Kwangmoozaa
 Seite 52–53: shutterstock.com, Urheber: crystal51
 Seite 60–61: shutterstock.com, Urheber: M. Hedegaard
 Seite 68–69: shutterstock.com, Urheber: DW labs
 Seite 74–75: fotolia.com, Urheber: Dmitry Vereshchagin

Porträts und weitere Bilder:

Seite 4: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 8: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 17: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 25: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 33: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 41: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 47: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 53: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 61: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 66: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 69: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 77: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 81: vzbv, Urheber: Gert Baumbach
 Seite 83: pixabay.com, Urheber: JuralMin

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
 des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband