



verbraucherzentrale  
*Bundesverband*

# JAHRESBERICHT 2017/2018

# DIE STIMME DER VERBRAUCHER

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland – unabhängig ihrer Herkunft oder ihrer Lebensumstände. Der Verband setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher im Mittelpunkt stehen. Der vzbv vertritt die Interessen der

Verbraucher gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Der vzbv wurde im Jahr 2000 gegründet und bündelt als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 25 weiterer verbraucherpolitischer Verbände die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz. Der vzbv hat seinen Sitz in Berlin und einen Standort in Brüssel.

## Jeder Zweite fühlt sich im Verbraucheralltag nicht gut geschützt

Wenn Sie an das Thema Verbraucherschutz und Verbraucherrechte denken:  
Fühlen Sie sich als Verbraucher von der Politik ...



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

## WAS SIND DIE ZIELE DES VZBV?

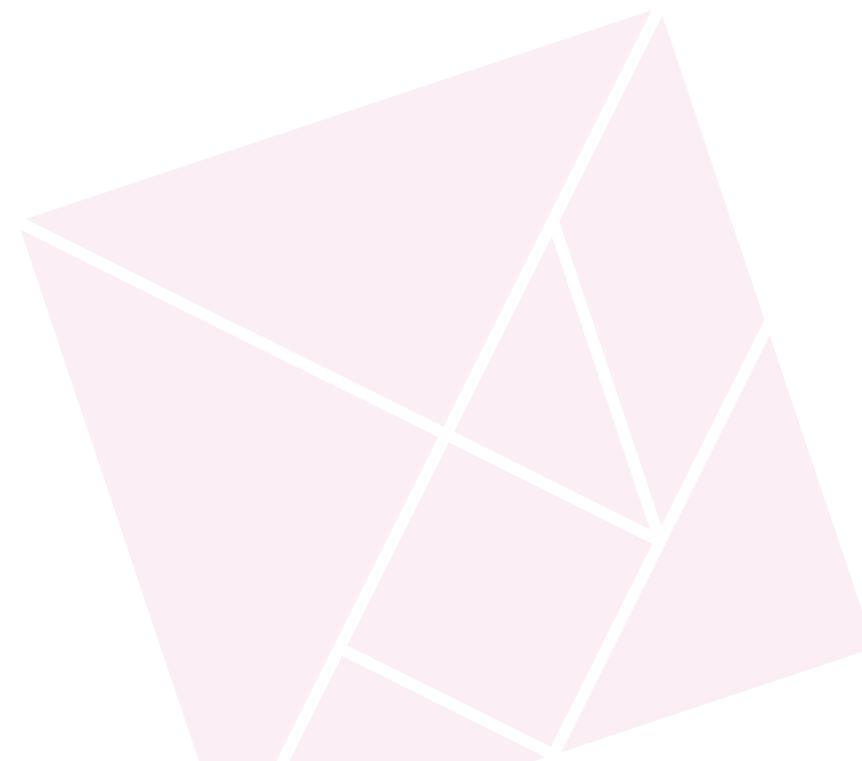
- die Stellung des Verbrauchers in der sozialen Marktwirtschaft verbessern
- klare und einheitliche Regeln für alle Marktakteure
- ein produktiver Qualitäts- und Preiswettbewerb für echte Wahlfreiheit und transparente Märkte
- sichere und gesundheitlich unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen
- klare Verbraucherinformationen
- verlässliche, praktisch durchsetzbare Rechte
- nachhaltigen Konsum fördern
- das Vorsorgeprinzip erhalten, auch in internationalen Freihandelsabkommen

## 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 nationaler, europäischer und internationaler Ebene aktiv und hat ein Büro in Brüssel.

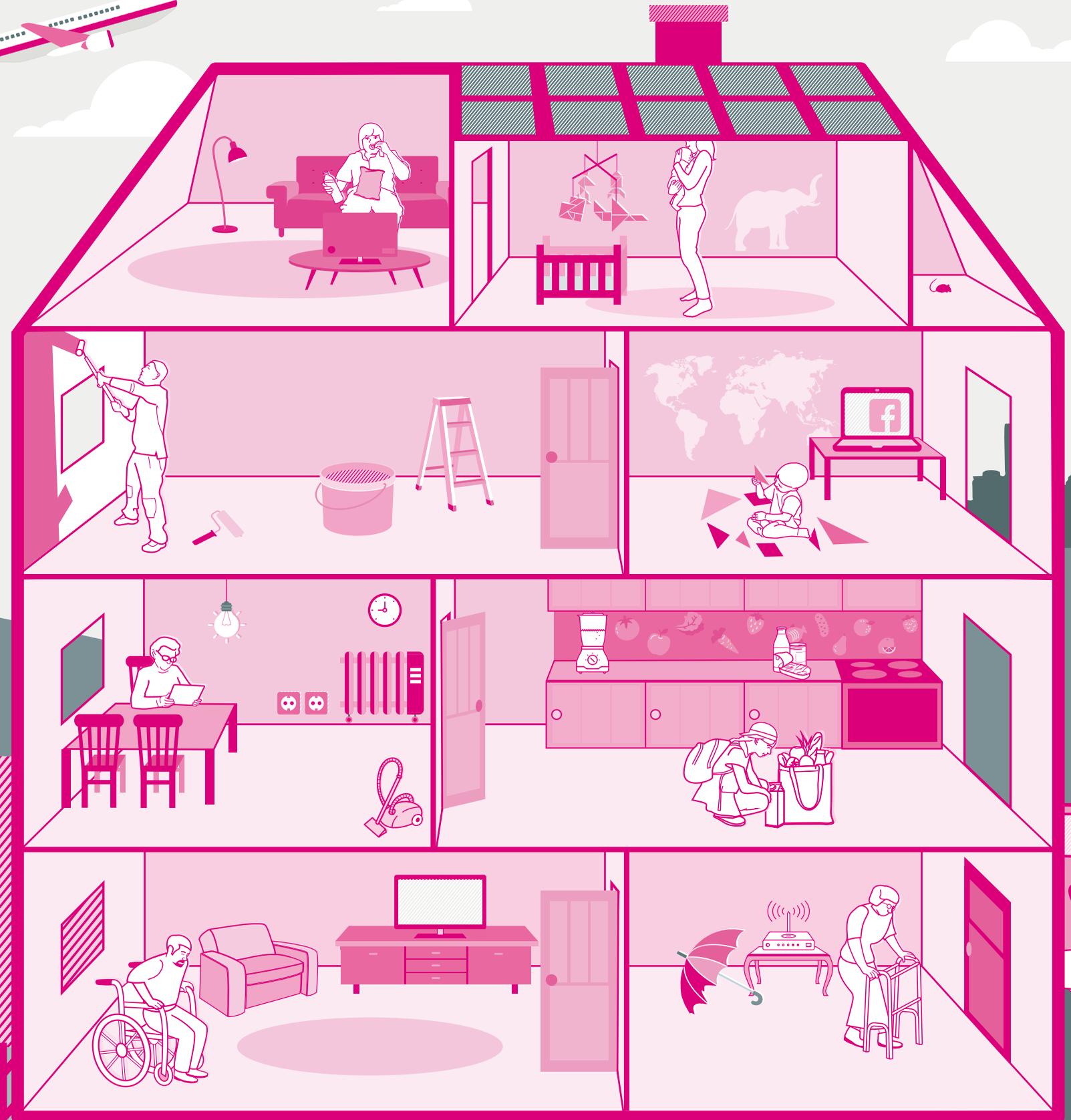
# VERBRAUCHERSCHUTZ IST BUNT

Die Aufgaben und Herausforderungen im Verbraucherschutz sind so bunt und vielfältig wie der Verbraucheralltag von über 80 Millionen Verbrauchern in Deutschland. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass die Interessen der Verbraucher in einer demokratischen und pluralistischen Gesellschaft Gehör finden. Vielfalt bedeutet für den vzbv nicht nur Vielfalt an Themen und auf den Märkten – sondern auch Vielfalt der Lebensumstände von Verbrauchern. Dabei setzt sich der vzbv gegen Benachteiligung und Diskriminierung ein.



# EINFACH, SICHER, BEZAHLBAR

Gute Verbraucherpolitik schützt die Menschen in ihrem Alltag – egal ob beim Surfen im Internet, beim Lebensmittel- oder Autokauf oder beim Abschluss von Versicherungen.





**Wir sind davon überzeugt, dass guter Verbraucherschutz dazu beitragen kann, dass die Bürgerinnen und Bürger den Unternehmen und der Politik wieder mehr vertrauen.**

*Ulrike von der Lüche, Vorsitzende des Verwaltungsrats des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)*

## LIEBE LESERINNEN UND LESER,

fast sechs Monate hat es gedauert, bis sich eine neue Bundesregierung gebildet hatte. Für den vzbv war die Wahl der Bundeskanzlerin der Abschluss von zwei Jahren harter verbraucherpolitischer Arbeit. Gemeinsam mit unseren Mitgliedsverbänden haben wir uns dafür eingesetzt, den Verbraucherinteressen bei der Programmgestaltung der Parteien und in den öffentlichen Debatten rund um die Wahl Gehör zu verschaffen. Gleichzeitig war die Regierungsbildung der Startschuss für neue Aufgaben: Wir werden der Bundesregierung auf die Finger schauen, dass die vielen guten Ansatzpunkte des Koalitionsvertrages auch wirklich umgesetzt werden. Und wir werden sie immer wieder daran erinnern, wo es weiße Flecken in der Vereinbarung gibt, die nicht zu Untätigkeit führen dürfen – etwa bei der Energiewende oder der Finanzierung der versprochenen Pflegeleistungen.

### Der vzbv bei Sparflamme im Hochbetrieb

Die lange Zeit der Sondierungs- und Koalitionsgespräche mit einer Bundesregierung, die nur noch geschäftsführend im Amt war, bedeutete für den vzbv eine vorläufige Haushaltsführung. Ohne verabschiedeten Bundeshaushalt gibt es keinen finalen Zuwendungsbescheid und damit auch kein verlässliches Budget. Für Vorstand, Geschäftsleitung und Mitarbeiter des vzbv hieß das, dass äußerst sparsam gewirtschaftet werden musste. Die Mittel waren und sind im Ver-

gleich zu den vorherigen Jahren im ersten Halbjahr 2018 erst mal geringer, die Ansprüche an den Verband aber sind keinesfalls geschrumpft. Politisches Lobbying auf europäischer Ebene nimmt keine Rücksicht auf eine fehlende Bundesregierung und einen noch nicht verabschiedeten Bundeshaushalt. Laufende Klagen der Rechtsdurchsetzung sind zu betreuen. Anfragen und das Interesse der Medien nach Informationen und Expertise machen deshalb keine Pause. Ich danke daher allen im vzbv für ihren Einsatz, die Stimme der Verbraucher trotz begrenzter Ressourcen nicht verstummen zu lassen.

### Verbraucherschutz bedeutet Vielfalt

Wir sind davon überzeugt, dass guter Verbraucherschutz dazu beitragen kann, dass die Bürgerinnen und Bürger den Unternehmen und der Politik wieder mehr vertrauen. Wer das Gefühl hat, dass seine Sorgen und Nöte ernst genommen werden und er im Alltag vor Kostenfallen, Datenmissbrauch oder Lebensmittelkandalen geschützt wird, der fühlt sich auch sicherer. Gute Verbraucherpolitik bedeutet aber auch: Wir wollen Vielfalt auf den Märkten schützen, damit Verbraucher auch weiterhin eine Auswahl haben. Und wir berücksichtigen die vielfältigen Interessen und Fähigkeiten der Verbraucher, sich im Konsumalltag zurecht zu finden. Das differenzierte Verbraucherleitbild ist daher unsere Richtschnur.

Auf den Punkt gebracht: Der vzbv setzt sich für die Interessen der über 80 Millionen Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland ein – unabhängig von ihrer Herkunft, ihrem Bildungsstand oder ihrem Wohnort. Wir wollen Verbraucher im Konsumalltag vor Diskriminierung schützen und gerade verletzte Verbraucher unterstützen. Wie das geht, zeigen wir nicht zuletzt mit unseren Projekten „Verbraucherschutz für Flüchtlinge“, den Marktwächtern, dem Portal Lebensmittelklarheit, mit der Energieberatung der Verbraucherzentrale oder dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“.

### 40 Jahre Energieberatung der Verbraucherzentrale

Ein besonderes Jubiläum feierte der vzbv zum 40-jährigen Bestehen der Energieberatung der Verbraucherzentrale. Im Jahr 1978 starteten die Verbraucherzentralen damit, Verbraucher beim Energiesparen zu unterstützen. Damit sollen nicht nur Ressourcen, sondern auch die Geldbeutel der Verbraucher geschützt werden. Mittlerweile sind über 550 Energieberater an mehr als 800 Standorten im Einsatz und helfen beim Energiesparen, beraten zu Wärmedämmung, moderner Heiztechnik und dem Einsatz erneuerbarer Energien zu Hause. Seit ihrer Einführung wird die Energieberatung vom Bundeswirtschaftsministerium gefördert. Dass die Energieberatung wirkt, zeigt eine aktuelle Studie: Allein im Jahr 2015 wurden durch die mehr als 100.000 Beratungen über eine Million Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart.

### Mit Engagement für den Schutz der Verbraucher

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

Mit dem vorliegenden Jahresbericht legt der vzbv Rechenschaft ab über seine Arbeit zwischen April 2017 und März 2018. Lassen Sie sich inspirieren von der Vielfalt unserer Themen, lernen Sie die Köpfe des vzbv kennen und setzen Sie sich gemeinsam mit uns dafür ein, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrem Konsumalltag sicher fühlen können. Die Herausforderungen bei der Digitalisierung des Verbraucheralltags, der Bewältigung der Energiewende oder der Finanzierung der Pflege sind nur gemeinsam zu schaffen. Wir setzen daher auf eine breite Unterstützung aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen Ihre

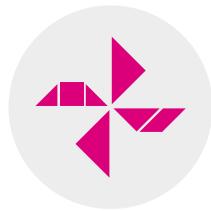
Ulrike von der Lüche



**DIGITALES & MEDIEN**  
Seite 22



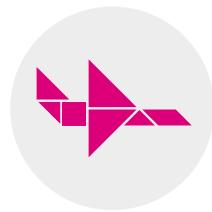
**FINANZMARKT**  
Seite 25



**ENERGIE & BAUEN**  
Seite 30



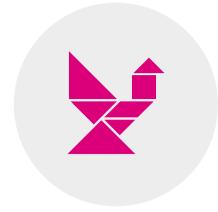
**GESUNDHEIT & PFLEGE**  
Seite 36



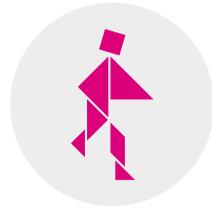
**MOBILITÄT & REISEN**  
Seite 39



**RECHT UND HANDEL**  
Seite 44



**LEBENSMITTEL**  
Seite 50



**VERBRAUCHERBILDUNG**  
Seite 56



**RECHTSDURCHSETZUNG**  
Seite 61

<b>DER VZBV AUF EINEN BLICK</b>	<b>2</b>	<b>DIE VERBRAUCHERZENTRALEN</b>	<b>16–17</b>
		<i>Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“</i>	<b>17</b>
<b>GRUSSWORT</b>	<b>6–7</b>		
von Ulrike von der Lüche, Vorsitzende des Verwaltungsrats des vzbv		<b>BUNDESTAGS-„WAHL-SPEZIAL“ 2017: RÜCKBLICK UND AUSBLICK</b>	<b>18–21</b>
		<i>Der Koalitionsvertrag aus Verbrauchersicht</i>	<b>20</b>
<b>INTERVIEW</b>	<b>10–11</b>		
mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv		<b>DIGITALES UND MEDIEN</b>	<b>22–24</b>
<b>HIGHLIGHTS IM BERICHTSZEITRAUM</b>	<b>12–13</b>	<b>FINANZMARKT</b>	<b>25–27</b>
<b>DER VZBV IN ZAHLEN</b>	<b>14–15</b>	<b>MARKTWÄCHTER-PROJEKTE</b>	<b>28–29</b>

<b>ENERGIE UND BAUEN</b>	<b>30–32</b>	<b>NACHHALTIGER KONSUM</b>	<b>55</b>
<i>Projekte „Digi-Label“ und „Bauförderer“</i>	<b>32</b>		
<b>INTERVIEW</b>	<b>33</b>	<b>VERBRAUCHERBILDUNG</b>	<b>56–58</b>
mit Lukas Siebenkotten, Direktor des Deutschen Mieterbunds			
<b>PROJEKT „ENERGIEBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE“</b>	<b>34–35</b>	<b>PROJEKT „MATERIALKOMPASS UND VERBRAUCHERSCHULE“</b>	<b>59</b>
<b>GESUNDHEIT UND PFLEGE</b>	<b>36–38</b>	<b>DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	<b>60</b>
<b>MOBILITÄT UND REISEN</b>	<b>39–41</b>	<b>RECHTSDURCHSETZUNG</b>	<b>61–63</b>
<i>Projekt „Energiewende im Personenverkehr“</i>	<b>41</b>	<b>INTERVIEW</b>	<b>64</b>
		mit Sabine Fiedler, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation, vzbv	
<b>INTERVIEW</b>	<b>42</b>	<b>KOMMUNIKATION UND MEDIENSERVICE</b>	<b>65</b>
mit den Geschäftsbereichsleitern Verbraucherpolitik des vzbv, Jutta Gurkmann und Ingmar Streese		<b>FORTBILDUNG FÜR BERATUNGSKRÄFTE</b>	<b>66</b>
<b>RECHT UND HANDEL</b>	<b>44–46</b>	<b>RECHENSCHAFTSBERICHT</b>	<b>67–77</b>
		Gesamtübersicht zum Jahresabschluss	<b>68–69</b>
<b>PROJEKT „VERBRAUCHERINFORMATIONEN FÜR FLÜCHTLINGE“</b>	<b>47</b>	Gremien und Mitgliedschaften	<b>70–73</b>
		Organigramm	<b>74–75</b>
<b>TEAM BRÜSSEL</b>	<b>48–49</b>	Mitglieder	<b>76</b>
		<b>IMPRESSUM</b>	<b>77</b>
<b>LEBENSMITTEL</b>	<b>50–52</b>		
<b>PROJEKT „LEBENSMITTELKLARHEIT“</b>	<b>53</b>		
<b>GASTBEITRAG</b>	<b>54</b>		
von Brigitte Scherb, Präsidentin des Deutschen LandFrauenverbands			

**Berichtszeitraum: April 2017 bis März 2018**

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.



## GUTER VERBRAUCHERSCHUTZ MUSS BUNT UND VIELFÄLTIG SEIN

**Interview mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv,**  
über die verbraucherpolitischen  
Erwartungen an die neue Bundesregierung

**Für den vzbv stand das Jahr 2017 im Zeichen der Bundestagswahl. Die Regierungsbildung zog sich sogar bis ins Jahr 2018. Welche Rolle spielte Verbraucherschutz im Wahlkampf?**

Altersvorsorge, Algorithmen, Musterfeststellungsklage, Pflege, Dieselskandal – viele Parteien haben Verbraucherthemen thematisiert und das zu Recht. Schließlich geht es im Verbraucherschutz oft um Fragen, die den Verbraucheralltag unmittelbar betreffen und damit für Wählerinnen und Wähler besonders interessant sind. Es geht um ein reales, konkretes Sicherheitsbedürfnis der Menschen. Ziel des vzbv im Bundestagswahlkampf war es, genau das in die Köpfe der Politik zu bekommen. Verbraucherschutz schafft Sicherheit, und Sicherheit schafft Vertrauen, und da waren wir durchaus erfolgreich!

**Es war ja auch ein bewegter Sommer: Fipronil in Eiern, Abgas in der Luft, Air Berlin am Boden. Haben diese Ereignisse dazu beigetragen, gutem Verbraucherschutz einen höheren politischen Stellenwert einzuräumen?**

Die Skandale im Sommer 2017 haben Aufmerksamkeit generiert. An Relevanz hat es aber auch vorher nie gemangelt. So bitter es ist: Mediale Aufreger und die Tausend, manchmal gar Millionen Betroffenen helfen, Lücken oder Unzulänglichkeiten im System aufzudecken. Der Fipronil-Skandal lenkte den Blick auf die Lebensmittelüberwachung und mangelhafte Verbraucherinformation. Mit der Air-Berlin-Insolvenz wurde deutlich, dass Verbraucher nicht vor dem Bankrott einer Fluggesellschaft geschützt sind. Und die auf das Bekanntwerden der Abgasmanipulation bei VW

folgenden Hiobsbotschaften um Kartellabsprachen, drohende Fahrverbote und Schummeleien bei weiteren Herstellern haben die eklatante Lücke im kollektiven Rechtsschutz sichtbar gemacht.

**Sie spielen auf die Musterfeststellungsklage an – eine langjährige Forderung des vzbv. Ist das Ihr verbraucherpolitisches Kernanliegen an die neue Bundesregierung?**

Das kann man so sagen. Glücklicherweise wird das „ob“ nicht mehr angezweifelt und nur noch das „wie“ diskutiert. Doch die Zeit wird knapp. Eine zügige Einführung der Musterfeststellungsklage ist wichtig für VW-Geschädigte, denn die Ansprüche drohen zu verjähren. Aber die Musterfeststellungsklage ist noch viel mehr als nur eine Reaktion auf den VW-Skandal. Sie soll Verbrauchern in einer Vielzahl von Fällen zu ihrem Recht verhelfen, beispielsweise wenn es um unwirksame Gas- und Strompreiserhöhungen geht oder auch um Fälle im Miet- oder Reiserecht.

**Welche Erwartungen haben Sie darüber hinaus an Union und SPD für die neue Legislaturperiode?**

Wichtig ist, dass Verbraucher nicht die Zahlmeister politischer Vorhaben sind. Der Verbraucheralltag muss sicherer, einfacher und selbstbestimmter werden. Zum Beispiel sollte ein staatliches Tierwohllabel Verbrauchern zügig mehr Orientierung beim Fleischkauf geben. Außerdem müssen Verbraucher mehr von ihrem Geld haben. Deshalb muss die private Altersvorsorge deutlich verbessert werden. Nicht zuletzt muss die Bundesregierung die Verbraucherbildung

als präventiven Verbraucherschutz stärken. Wir sehen hier gute Ansätze im Koalitionsvertrag.

**An welchen Stellen geht Ihnen der Koalitionsvertrag nicht weit genug?**

Im Bereich Digitales gibt es widersprüchliche Aussagen. Die Große Koalition muss aber dafür sorgen, den digitalen Verbraucherschutz voranzubringen. Ich denke hier an die Kontrolle von Algorithmen und starke Datenschutzstandards. Auch die Finanzierung von Pflegeleistungen darf nicht aus den Augen verloren werden. Die Kosten, die Verbraucher schultern müssen, sind einfach zu hoch. Gleiches gilt im Übrigen für die Energiewende. Ich erwarte Vorschläge für eine gerechtere, verbraucherfreundlichere Verteilung der Kosten.

**Oft braucht die Politik Impulse von außen, um Vorhaben zu initiieren oder voranzutreiben. Wie kann der vzbv der neuen Bundesregierung Starthilfe leisten?**

Die Arbeit der Marktwächter zeigt auf sehr plastische Art, wo der Schuh drückt. Seit dem Start der Netzwerke im Oktober 2015 haben die Marktwächter Digitale Welt und Finanzen mehr als 20.000 auffällige Meldungen von Verbrauchern herausgefiltert, gesammelt und ausgewertet. Das entspricht wöchentlich etwa 200 solcher Meldungen. Ich finde, da sind schon viele gute Impulse für die Politik dabei. Darum freut es mich umso mehr, dass wir bereits einen dritten Marktwächter für den Bereich Energie aufbauen können.

**Verbraucher sind in ihren Bedürfnissen ja durchaus unterschiedlich. Welcher Verbrauchertyp steht bei Ihrer Arbeit im Fokus?**

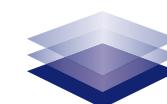
Der vzbv ist die Stimme aller Verbraucherinnen und Verbraucher und ja, Verbraucher haben durchaus unterschiedliche Bedürfnisse, die berücksichtigt werden müssen. Wir gehen von mindestens drei Verbrauchertypen aus: dem verantwortungsbewussten, dem vertrauenden und dem verletzlichen Verbraucher. Schließlich muss guter Verbraucherschutz so bunt und vielfältig sein wie die Verbraucher selbst. Der vzbv setzt sich ein für eine offene Gesellschaft ohne Diskriminierung und mit starkem Verbraucherschutz.

### **i** DER VZBV VERPFLICHTET SICH ZU TRANSPARENZ

Im Jahr 2018 ist der vzbv der Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ) beigetreten. Der Verband hat sich damit formell verpflichtet, Informationen über seine Organisationsstrukturen und Finanzierung einfach öffentlich zugänglich zu machen. Die ITZ wurde auf Initiative von Transparency International Deutschland gegründet, da es für gemeinnützige Organisationen in Deutschland keine einheitlichen Veröffentlichungspflichten gibt. Die ITZ definiert zehn grundlegende Punkte, die zivilgesellschaftliche Organisationen öffentlich machen sollen. Dazu gehören unter anderem die Satzung, die Namen der wesentlichen Entscheidungsträger sowie Angaben über Mittelherkunft, Mittelverwendung und Personalstruktur. Der vzbv hat auch bislang fast alle diese Informationen veröffentlicht und stellt sie nun in einem Kurzprofil gebündelt auf seiner Website zur Verfügung.

Im Einsatz für Verbraucher fordert der vzbv Transparenz und Klarheit im Handeln der Anbieter. Auch an seine eigene Tätigkeit und die Transparenz der Kommunikation mit der Öffentlichkeit stellt der Verband daher hohe Ansprüche. Gemeinsam mit der Initiative setzt sich der vzbv dafür ein, dass Spender, Medien und interessierte Bürger Zugang zu diesen Informationen erhalten.

**@** [www.vzbv.de/kurzprofil](http://www.vzbv.de/kurzprofil)



Initiative  
Transparente  
Zivilgesellschaft

# HIGHLIGHTS APRIL 2017 – MÄRZ 2018



**1. JUNI**

**Verbraucher zählen, Verbraucher wählen!**  
15 Kernforderungen zur Bundestagswahl und Leitlinien für die nächste Legislaturperiode.

@ [www.verbraucher-zaehlen.de](http://www.verbraucher-zaehlen.de)

**15. JUNI**

**Im Urlaub telefonieren und surfen ohne Zusatzgebühren**

Nach jahrelangem Einsatz der Verbraucherschützer sind die Roaming-Gebühren bei Aufenthalten im EU-Ausland endlich weggefallen.



**19. JUNI**

**Deutscher Verbrauchertag 2017**

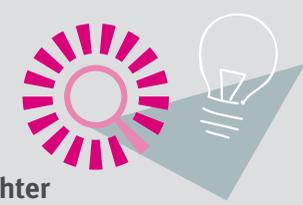


Bundeskanzlerin Angela Merkel sagte, dass die „Widerborstigkeit“ der Verbraucherschützer an manchen Stellen notwendig sei, um in der Politik gehört zu werden.

**16. AUGUST**

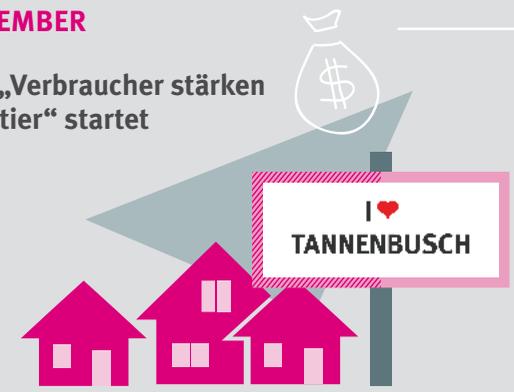
**Aufbauprojekt „Marktwächter Energie“ startet**

Mit dem neuen Projekt nehmen die Verbraucherzentralen auch die Segmente Strom und Gas, Fernwärme sowie Heizkostenabrechnungen und Monopole von Ablesediensten in den Blick.



**8. SEPTEMBER**

**Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ startet**



**19. SEPTEMBER**

**Marktwächter Digitale Welt und Finanzen gehen in die Verlängerung**

In den ersten zwei Jahren haben die beiden Marktwächter mehr als 20.000 auffällige Meldungen aus einer Million Beratungen und Auskünften für Verbraucher ausgewertet und über 80 Abmahnungen gegenüber Unternehmen ausgesprochen.

**6. NOVEMBER**

**Econ-Award für Video-Tipps für Geflüchtete**



Hadnet Tesfai, Radio- und Fernsehmoderatorin, und Firas Alshater, Autor und YouTuber, erklären im Film Urheberrecht, worauf man bei Downloads achten muss.

**12. MÄRZ**

**Die Musterfeststellungsklage kommt**

Im Koalitionsvertrag der neuen Bundesregierung von CDU/CSU und SPD ist festgehalten, dass die Musterfeststellungsklage noch im Jahr 2018 kommen soll. Der vzbv und seine Mitglieder fordern seit Jahren ein neues Klagerecht, damit Verbraucher bei Massenschäden einfacher zu Schadenersatz kommen.

**25. SEPTEMBER**

**Neustart verbraucherzentrale.de**

Die überarbeitete Gemeinschaftsseite von 14 Verbraucherzentralen und dem vzbv erscheint in neuem Gewand, mit neuen Funktionen und leichterem Zugang zu Informationen für verschiedene Zielgruppen. Der vzbv ist prominent vertreten, unter anderem mit aktuellen Meldungen auf der Startseite.



**15. MÄRZ**

**Weltverbrauchertag im Zeichen der Energie**

Pressekonferenz und Veranstaltung des vzbv in Berlin sowie bundesweit Aktionen der Verbraucherzentralen zum Weltverbrauchertag.



# DER VZBV IN ZAHLEN



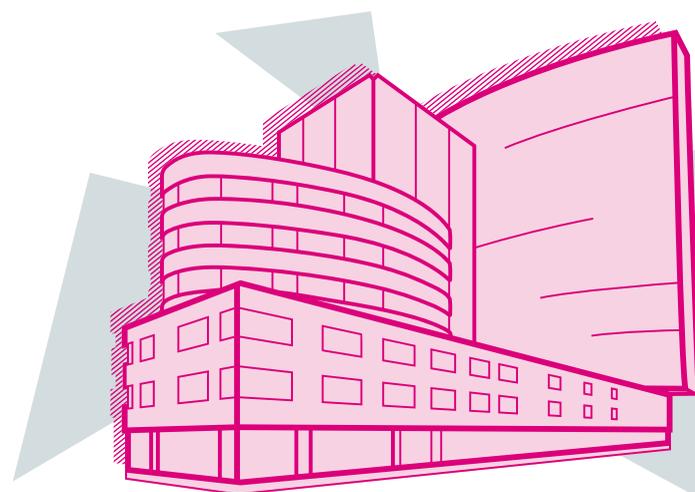
CA. **140** BEGLEITETE  
LOBBYPROZESSE



**281** ABMAHNUNGEN  
**87** KLAGEN



**30.960** ERWÄHNUNGEN  
IN DEN MEDIEN



**209** MITARBEITER  
IN BERLIN-KREUZBERG  
Institutionell: 109  
In Projekten: 79  
Studentische Aushilfen: 19  
Auszubildende: 2



**4** MITARBEITER UNTER  
EINEM DACH MIT BEUC  
IN BRÜSSEL



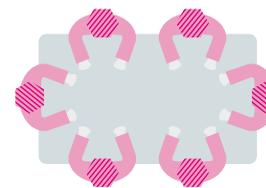
INSTITUTIONELLER  
HAUSHALT **2017**:  
**11,8** MILLIONEN EURO



**32** AUSGEZEICHNETE  
VERBRAUCHERSCHULEN



**13.845** TWITTER-  
FOLLOWER



**8** PRESSEKONFERENZEN  
UND -GESPRÄCHE



**1.480** BESUCHER  
BEI VERANSTALTUNGEN



**16** VERBRAUCHERZENTRALEN,  
**25** VERBÄNDE,  
**9** FÖRDERMITGLIEDER

Mitgliederversammlung  
am 5. April 2017

## 12 GEFÖRDERTE DRITTMITTELPROJEKTE



Energieberatung der  
Verbraucherzentrale



Marktwächter  
Digitale Welt



Marktwächter  
Finanzen



Aufbau-Marktwächter  
Energie



baufoerderer.de



Digi-Label



Energiewende im  
Personenverkehr



lebensmittelklarheit.de



Verbraucher stärken  
im Quartier



Verbraucherschule



Materialkompass  
digitale Kompetenzen  
(beendet zum 31.12.2017)



Verbraucherinforma-  
tionen für Flüchtlinge  
(beendet zum 31.12.2017)

# DIE VERBRAUCHER-ZENTRALEN

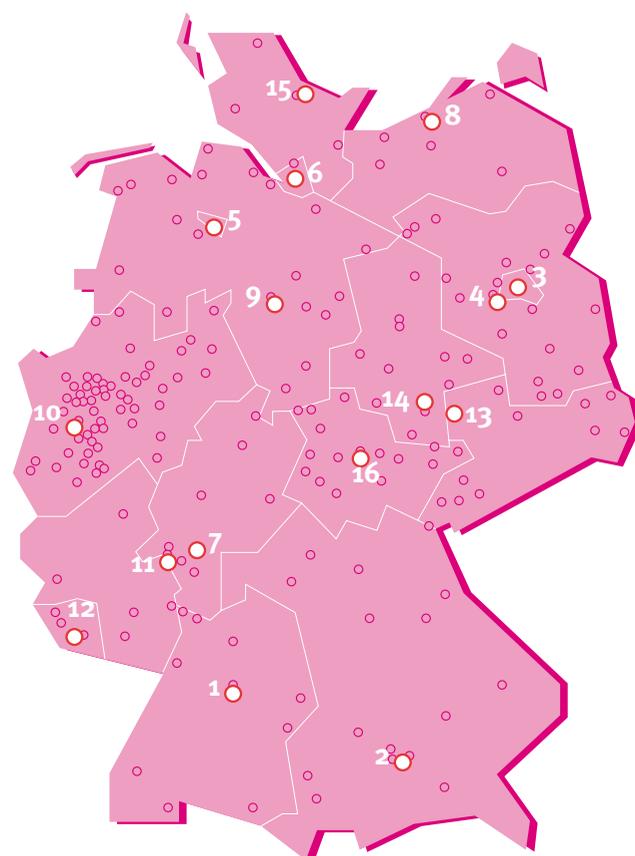
Die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer sind mit rund 200 Beratungsstellen bundesweit zu erreichen. Verbraucherinnen und Verbraucher bekommen hier aktuelle, verlässliche Informationen und unab-

hängige Beratung. In den Verbraucherzentralen der Länder arbeiten circa 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Alle Verbraucherzentralen sind Mitglieder im Verbraucherzentrale Bundesverband.

## **i** DIE ERSTE VERBRAUCHERZENTRALE WURDE 1953 IN BERLIN GEGRÜNDET

### 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.

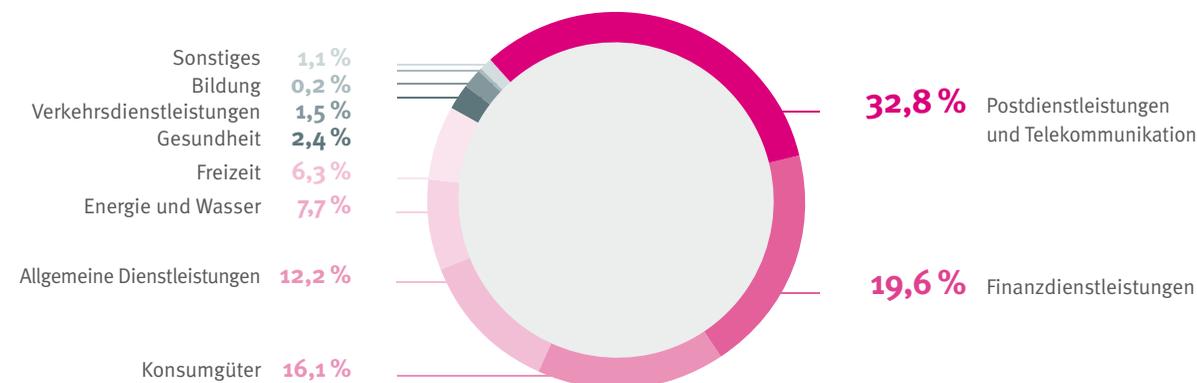


**Legende**  
 ○ Landesverbraucherzentrale  
 ● Beratungsstelle

**@** [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

## Verbraucherbeschwerden 2017

Im Jahr 2017 liefen bei den Verbraucherzentralen rund 206.000 Beschwerden zu folgenden Bereichen auf:



Quelle: vzbv, Beschwerden vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017, n=206.448, Kategorisierung nach EU-Empfehlung

## Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen

Die 16 Verbraucherzentralen haben insgesamt 541 Abmahnungen zwischen April 2017 und März 2018 ausgesprochen sowie in 122 Fällen Klage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden, die in den Verbraucherzentralen ankommen.

## Der vzbv und einzelne Verbraucherzentralen arbeiten zurzeit in 6 geförderten Drittmittelprojekten zusammen

- Energieberatung der Verbraucherzentrale
- Marktwächter Digitale Welt, Marktwächter Finanzen, Aufbau-Marktwächter Energie
- Lebensmittelklarheit
- Verbraucher stärken im Quartier

## Ratgeber der Verbraucherzentrale

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

## PROJEKT VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Verbraucher, die aufgrund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens auf Hilfestellung im Alltag angewiesen sind, bekommen durch das Projekt des vzbv und der 16 Verbraucherzentralen neue Unterstützung. Geschulte Quartiersfachkräfte der Verbraucherzentralen werden vor Ort in Schulen, Kitas, Gemeinde- und Familienzentren sowie auf Stadtteilstellen aktiv und informieren über die unterschiedlichsten Verbraucherthemen. Damit sollen Verbraucher erreicht werden, die den Weg in eine Verbraucherzentrale oft nicht selbst finden. Mit dem Projekt werden Verbraucher in 16 ausgewählten Quartieren aus der Gebietskulisse der Sozialen Stadt angesprochen. Gefördert wird das Projekt aus Mitteln des Programms Soziale Stadt vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat sowie vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.



## BUNDESTAGSWAHL 2017: RÜCKBLICK UND AUSBLICK

Die Bundestagswahl ist für den vzbv und seine Mitgliedorganisationen eine wichtige Wegmarke für die verbraucherpolitische Arbeit. Mit der Bildung einer neuen Regierung werden die Weichen für die Legislaturperiode gestellt. So auch in diesem Jahr: Der vzbv hat sich in den Wahlkampf der Parteien eingemischt, um als Stimme der Verbraucher wichtige Themen und Anliegen zu platzieren. Mit Erfolg: Im Koalitionsvertrag finden sich viele positive Ansätze, die den Alltag der Verbraucher einfacher und sicherer machen können. Gleichzeitig gibt es aber auch weiße Flecken, die voraussichtlich nicht angegangen werden.



Unter dem Motto „Verbraucher zählen! Verbraucher wählen!“ hat der vzbv gemeinsam mit den Verbraucherzentralen und seinen weiteren Mitgliedsverbänden im Wahlkampf auf die verbraucherpolitischen Herausforderungen aufmerksam gemacht. Ziel war es, den Kandidaten für den Deutschen Bundestag deutlich zu machen: Verbraucherschutz schafft Sicherheit. Und Sicherheit schafft Vertrauen. Mit guter Verbraucherpolitik kann der Alltag von Millionen Verbrauchern einfacher, sicherer und bezahlbarer werden: Sei es durch ein Tierwohl-Label, durch die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung oder mit den Marktwächtern als Frühwarnsystem für verschiedene Märkte.

Der vzbv hat seine Forderungen in einem Leitlinienpapier für die Legislaturperiode 2017 bis 2021 formuliert und 15 Kernforderungen festgeschrieben. Auf der Webseite [www.verbraucher-zaehlen.de](http://www.verbraucher-zaehlen.de) waren die Forderungen des vzbv präsent. Außerdem stand dort ein Programm-Check zur Verfügung, der aufzeigte, inwieweit die Parteien die Kernforderungen des vzbv in ihren Programmen aufgegriffen haben. Beim Deutschen Verbrauchertag 2017 mit Bundeskanzlerin Angela Merkel, dem SPD-Kanzlerkandidaten Martin Schulz und dem damaligen Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz, Heiko Maas, standen diese Kernforderungen und die Antworten der Parteien im Mittelpunkt.

### Was macht gute Verbraucherpolitik aus?

Gute Verbraucherpolitik schützt die Verbraucher in ihrem Alltag – egal ob beim Lebensmittel- oder Autokauf, beim Surfen im Internet oder beim Abschluss von Versicherungen. Verbraucher sollen darauf vertrauen können, dass sie das für sie passende, beste und sicherste Produkt erhalten, und sie müssen vor unnötigen finanziellen Belastungen geschützt werden. Der vzbv will die Selbstbestimmung der Verbraucher stärken. Wer Schutz und Orientierung sucht, soll diese bekommen können. Wer offener für Risiken ist, soll sich frei dafür entscheiden können. Verbraucherpolitik muss also von einem differenzierten Verbraucherleitbild ausgehen und die unterschiedlichen Bedürfnisse anerkennen und berücksichtigen. Dabei gilt auch: Alle Menschen in Deutschland sind Verbraucher, wenn sie einkaufen und konsumieren. Dabei haben alle die gleichen Rechte, unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen.

### Der vzbv wird die neue Bundesregierung daran messen und darauf achten, dass

- Verbraucher nicht die Zahlmeister politischer Vorhaben sind,
- der Verbraucheralltag einfacher und übersichtlicher wird,
- Verbraucher selbstbestimmt entscheiden können.

## DER KOALITIONSVERTRAG AUS VERBRAUCHERSICHT

### DA STECKT VIEL GUTES DRIN

#### Musterfeststellungsklage

Die Einführung der Musterfeststellungsklage ist ein großer Gewinn für Verbraucher. Wenn sie gut gemacht wird, bekommen Verbraucher bei berechtigten Schadenersatzansprüchen künftig häufiger Geld zurück.

#### Paritätische Finanzierung der Krankenversicherung

Ab dem 1. Januar 2019 sollen die Beiträge wieder in gleichem Maße von Arbeitgebern und Arbeitnehmern bezahlt werden. Das entlastet Beschäftigte und schützt sie vor einer stetig steigenden finanziellen Belastung. Gleichzeitig muss mehr Transparenz bei den Leistungen der Krankenkassen geschaffen werden.

#### Staatliches Tierwohl-Label

Ein Tierwohl-Label erleichtert es Verbrauchern, beim Einkaufen von Fleisch auf Tierschutzstandards zu achten. Wichtig ist, dass es zügig eingeführt wird und die damit verbundene Nutztierstrategie ambitionierte Ziele setzt.

#### Kontrolle von Algorithmen

Die Überprüfung von Algorithmen bei bedenklichen Entwicklungen ist ein wichtiger Ansatz, um Verbraucher vor Diskriminierung zu schützen. Die Einrichtung einer Daten-Ethikkommission kann wichtige Impulse für einen verantwortungsvollen Umgang mit Algorithmen und künstlicher Intelligenz setzen.

#### Einführung eines standardisierten Riester-Produkts

Wenn Verbrauchern ein standardisiertes Altersvorsorgeprodukt zur Verfügung steht, macht das ihre Alters-

vorsorge einfacher und effizienter. Im Idealfall sind künftig noch mehr Verbraucher durch eine private Altersvorsorge abgesichert als bisher. Beim Dialogprozess zur Weiterentwicklung der privaten Altersvorsorge müssen alle relevanten Akteure beteiligt werden.

#### Datenschutz und Datensicherheit beim autonomen Fahren

Dass dem Datenschutz und der Datensicherheit beim autonomen Fahren eine hohe Priorität eingeräumt werden, ist ein wichtiges Signal an die Verbraucher. Sie müssen sich darauf verlassen können, dass ihre im Auto erhobenen Daten sicher und vor Missbrauch geschützt sind.

#### Verstetigung der Marktwächter

Die Marktwächter Digitale Welt, Finanzen und der Aufbau-Marktwächter Energie haben gezeigt: Systematische Marktbeobachtung ist elementar, um strukturelle Probleme aufzuzeigen. Die Verstetigung der Marktwächter ist wichtig, um die Schlagkraft des Verbraucherschutzes dauerhaft zu stärken.

#### Verbraucher stärken im Quartier

Das Bekenntnis der Bundesregierung zum Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ schafft eine wichtige Grundlage für den aufsuchenden Verbraucherschutz. Damit sollen Verbraucher erreicht werden, die den Weg in eine Verbraucherzentrale nicht von sich aus gehen.

#### Verbraucherbildung

Die Fortführung des Materialkompasses des vzbv für alle Themenbereiche der Verbraucherbildung ist ein entscheidender Baustein, damit Unabhängigkeit und Qualität bei freien Bildungsmaterialien für Lehrkräfte erkennbar sind.

### DA MUSS MEHR PASSIEREN

#### Energiewende

Es sind keine ausreichenden Maßnahmen vorgesehen, die Verbraucher bei der Finanzierung der Energiewende entlasten. Durch den erforderlichen Ausbau der Stromnetze ist zu befürchten, dass die Belastungen eher noch steigen würden. Hier muss die Bundesregierung dringend handeln.

#### Bauen und Wohnen

Für die Modernisierungsumlage ist keine zeitliche Begrenzung vorgesehen. Das ist ein falsches Signal angesichts steigender Mieten. Die versprochene steuerliche Förderung der energetischen Gebäudesanierung reicht bei Weitem nicht aus.

#### Finanzierung der Pflege

Eine Entlastung der Pflegebedürftigen bei der Finanzierung von Pflegeleistungen ist nicht in Sicht. Das ist enttäuschend. Es droht, dass immer mehr Betroffene finanziell überfordert werden.

#### Recht auf schnelles Internet

Zum 1. Januar 2025 soll ein Rechtsanspruch auf schnelles Internet geschaffen werden. Das würde viele Verbraucher über die kommenden sieben Jahre weiter abhängen. Der Rechtsanspruch sollte noch in dieser Legislaturperiode etabliert werden.

#### Provisionsverbot im Finanzvertrieb

Beispiele aus anderen Ländern zeigen, dass die Qualität der Beratung und der Finanzprodukte besser wird, wenn Provisionen verboten werden. Die Bundesregierung enttäuscht die Erwartungen der Verbraucher und hat sich wieder nicht an ein Verbot getraut.

#### Lebensmittelkontrolle

Die vorgesehene Veröffentlichung von Kontrollergebnissen durch Betriebe auf freiwilliger Basis sowie die Absicht, landesrechtliche Regelungen zu ermöglichen, führen nicht zu mehr Transparenz für Verbraucher.

### DA BESTEHT KLÄRUNGSBEDARF

#### Verbraucherleitbild

Im Koalitionsvertrag ist nicht festgehalten, welches Verbraucherleitbild der Verbraucherpolitik der Bundesregierung zugrunde liegt. Viele Maßnahmen sprechen dafür, dass auch weiter das moderne Verständnis eines differenzierten Verbraucherleitbilds gilt.

#### Datenschutz und Vertraulichkeit der Kommunikation (E-Privacy)

Die Aussagen zum Schutz persönlicher Daten und der Vertraulichkeit der Kommunikation sind unklar und widersprechen sich an verschiedenen Stellen. Ein hohes Datenschutzniveau verträgt sich nicht mit der Idee, dass elektronische Kommunikationsdaten auf Basis einer Interessenabwägung mit Wirtschaftsinteressen verarbeitet werden könnten. Dies wäre im besonders sensiblen Bereich der elektronischen Kommunikation aus Verbrauchersicht nicht akzeptabel.

#### Handelsabkommen

Verbraucherschutz spielt jenseits des gesundheitlichen Verbraucherschutzes in den Anforderungen der Koalition an moderne Handelsabkommen keine Rolle. Um das Vertrauen von Verbrauchern in die Globalisierung und einen fairen Markt zu stärken, müssen aber auch Regeln zum E-Commerce, zum Datenschutz und die Wahrung des Vorsorgeprinzips die roten Linien für internationale Handelsabkommen bilden. Verbraucherschutzregeln müssen gegenüber Investoreninteressen geschützt werden.

#### Urheberrecht

Der Interessenkonflikt zwischen Urhebern, Verwertern und Nutzern wird nicht aufgelöst. Der verpflichtende Einsatz von Upload-Filtern bei Online-Plattformen wird als unverhältnismäßig abgelehnt, um Urheberrechtsverletzungen zu vermeiden. Gleichzeitig ist vorgesehen, die Stellung der Rechteinhaber gegenüber Plattformen zu stärken. Wie das genau aussehen und verbraucherfreundlich umgesetzt werden soll, bleibt unklar.

# DURCH STARTEN STATT SCHWARZ SEHEN

JEDERZEIT SELBST  
BESTIMMEN, WER WANN  
WOZU DATEN ERHÄLT.



## DIGITALES UND MEDIEN

Der Einsatz für den Schutz persönlicher Daten sowie für faire Regeln in der digitalen Welt ist für Verbraucherschützer ein zähes Ringen. Neben Erfolgen, wie die Abschaffung der Roaming-Gebühren und der Störerhaftung, geht es beim Breitbandausbau oder der Reform des Urheberrechts nur in Trippelschritten voran. Wie groß die Interessenkonflikte zwischen Anbietern und Verbrauchern sind, zeigt einmal mehr die Auseinandersetzung um die E-Privacy-Verordnung.

OHNE ROAMING-GEBÜHREN  
IM URLAUB ONLINE SO  
ENTSPANNT SEIN WIE OFFLINE.

Wir wollen, dass Verbraucher die Chancen der Digitalisierung im Alltag sorgenfrei nutzen können. Persönliche Daten müssen effektiv geschützt und Diskriminierung muss verhindert werden.



Lina Ehrig  
Leiterin Team Digitales und Medien

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Ende der Roaming-Gebühren: ohne Zusatzkosten surfen und telefonieren im Urlaub
- Portabilitätsverordnung: Abos für Musik- oder Video-Streaming-Dienste auf Reisen nutzen
- Störerhaftung bei WLAN wurde abgeschafft

### EIN SCHRITT VOR, ZWEI SCHRITTE ZURÜCK

Reisende können sich freuen: Mit der Abschaffung der Roaming-Gebühren kostet Telefonieren und Surfen im EU-Ausland seit Juli 2017 genauso viel wie zu Hause. Und künftig können auch bereits bezahlte Abos von Streaming-Diensten wie Spotify oder Netflix bei vorübergehenden Aufenthalten im EU-Ausland genutzt werden. Das ermöglicht die neue Portabilitätsverordnung der EU. Wer aber Serien oder Filme von Anbietern aus dem EU-Ausland schauen möchte,

muss weiterhin mit einem schwarzen Bildschirm rechnen. Die EU konnte sich nicht dazu durchringen, das Geoblocking bei digitalen Inhalten komplett abzuschaffen.

Mit der E-Privacy-Verordnung hat sich die EU endlich die Regulierung von Internetdiensten wie Skype, WhatsApp oder Facebook vorgenommen. Vertrauliche Kommunikation und persönliche Daten sollen besser geschützt werden. Der vzbv setzte sich dafür ein, dass auch für das Offline-Tracking klare Regeln gesetzt werden: Nur wenn Verbraucher zustimmen, sollen Unternehmen die Bewegungen von Verbrauchern in ihren Shops über deren Smartphone verfolgen dürfen. Nach der im Jahr 2017 verabschiedeten Datenschutzgrundverordnung ist die Auseinandersetzung um die E-Privacy-Verordnung die nächste große Lobby Schlacht in Brüssel um Regeln für die digitale Welt.

Dass Verbraucherschützer den Unternehmen auch bei bestehenden Regeln auf die Finger schauen müssen, zeigt der Umgang mit der Netzneutralität. Dieses Grundprinzip für das Internet sieht vor, dass alle Daten gleichberechtigt im Netz transportiert werden. Niemand soll sich gegen Geld eine Überholspur kaufen dürfen. Mehrere Telekommunikationsanbieter verstoßen aus Sicht des vzbv gegen diese Regeln, wenn sie Musik- oder Video-Streaming-Dienste bevorzugen, indem deren Nutzung nicht auf das Datenvolumen angerechnet wird (Zero-Rating). Das sieht auch



### Verbraucher wollen die Hoheit über ihre Bewegungsdaten

Über die WLAN- und Bluetooth-Verbindungen von Smartphones können in Geschäften schon heute Menschen identifiziert und ihre Bewegungen und Aufenthaltsdauer verfolgt werden.

Verbraucher fordern:  
Das sollte verboten sein **54 %**  
Verbraucher finden das unter gewissen Bedingungen akzeptabel **34 %**  
Verbraucher finden das generell akzeptabel **9 %**



Quelle: Repräsentative Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, April 2017

die Bundesnetzagentur so. Allerdings fehlen bislang noch ausreichende Sanktionsmöglichkeiten, um die Anbieter tatsächlich zum Einlenken zu bewegen.

Ans Eingemachte geht es auch bei der Algorithmen-Kontrolle: Prozesse im Verbraucheralltag, die durch Algorithmen gesteuert werden, müssen transparent und nachvollziehbar werden. Verbraucher müssen verstehen können, nach welche Kriterien Entscheidungen über Informationen, Angebote oder Preise getroffen werden und welche Konsequenzen daraus folgen. Sie müssen wissen, welche Daten einbezogen und wie sie gewichtet werden. Nur so können sich Verbraucher gegen Diskriminierung wehren. Um für mehr Transparenz und Sicherheit zu sorgen, braucht es ein unabhängiges, staatlich legitimes Kontrollsystem. Dass sich die neue Bundesregierung die Kontrolle von Algorithmen vorgenommen und im Koalitionsvertrag

verankert hat, ist ein wichtiges Signal für den Schutz von Verbrauchern. Der Gesetzgebungsprozess muss von der geplanten Daten-Ethikkommission begleitet werden, ohne sich dadurch zu verzögern.

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Verbraucherfreundliche Reform des Urheberrechts durchsetzen
2. Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung begleiten
3. Kontrolle von Algorithmen einführen
4. Flächendeckende Breitbandversorgung sicherstellen
5. EU-Kodex: starke Verbraucherrechte auf dem Telekommunikationsmarkt bewahren

+++ Low-Speed und Abofalle: Neue Regelungen zum Telefonieren und Surfen helfen Verbrauchern nur wenig +++ E-Privacy: beim Shoppen auf Schritt und Tritt überwacht +++ Telekom-Tarif StreamOn verstößt teilweise gegen Netzneutralität +++ Deregulierung im Breitband-Ausbau würde Verbrauchern schaden +++ Facebook verstößt gegen deutsches Datenschutzrecht +++ Verbraucherrechte in der Telekommunikation: Bundesregierung muss Schutzstandard halten +++



MIT GÄNGIGEN ZAHLUNGSMITTELN KOSTENFREI BEZAHLEN.

# EIN ROTER FADEN FÜR SCHWARZE ZAHLEN



## FINANZMARKT

Sicher und unkompliziert bezahlen, fürs Alter vorsorgen, die passende Versicherung finden: Im Verbraucheralltag dreht sich vieles um Geld und Finanzen. Die Umsetzung der neuen EU-Richtlinie für Zahlungsdienste (PSD II) hat für Verbraucher einige Verbesserungen gebracht. Und das im Koalitionsvertrag angekündigte Standardprodukt zur privaten Altersvorsorge macht Hoffnung, dass es für Verbraucher künftig einfacher und rentabler wird, für das Alter vorzusorgen.



MIT EINEM STANDARDPRODUKT EINFACH FÜR'S ALTER VORSORGEN.





Ein neues Standardprodukt für die private Altersvorsorge würde Millionen Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen, sich besser fürs Alter abzusichern. Wir setzen auf eine mutige Reform durch die neue Bundesregierung.

Dorothea Mohn  
Leiterin Team Finanzmarkt

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

**Im Koalitionsvertrag ist eine Verbesserung der privaten Altersvorsorge vorgesehen, ein standardisiertes Altersvorsorgeprodukt soll eingeführt werden**

**Das Bezahlen mit gängigen Zahlungsmitteln wie Überweisung, Lastschrift oder den meisten in Deutschland üblichen Zahlungskarten darf seit 13. Januar 2018 nichts mehr kosten**

**vzbv-Studie zeigt Handlungsbedarf: Finanzvergleichsportale sind nicht so objektiv, wie sie sich darstellen und wie es Verbraucher erwarten**

Die private Altersvorsorge funktioniert mit der Riester-Rente nicht, wie sie soll. Zu viel Geld landet über Provisionen und Gebühren bei den Versicherern und Banken, wodurch die Rente später geringer ausfällt, als mit den eingezahlten Mitteln möglich wäre. Wie

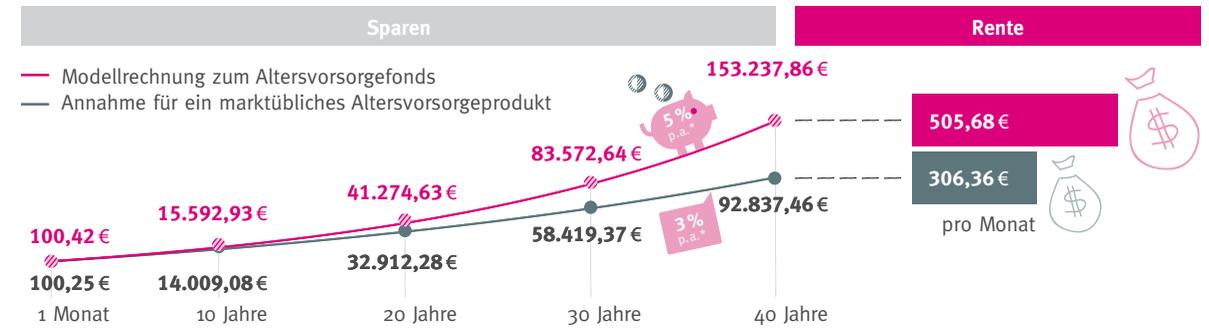
es besser geht, zeigt Schweden. Dort können alle Beschäftigten in einen staatlichen Altersvorsorgefonds einzahlen. Der Fonds ist äußerst kostengünstig und konnte in den vergangenen 17 Jahren gegenüber dem Durchschnitt aller privaten Angebote eine deutlich höhere Rendite erzielen. Der vzbv fordert, auch in Deutschland einen einfachen und kostengünstigen Altersvorsorgefonds einzuführen, damit Verbraucher die volle Rendite erhalten.

Finanzvergleichsportale können für Verbraucher eine große Hilfe sein, wenn sie online nach Angeboten für Versicherungen oder Kredite suchen. Eine Studie des Instituts für Finanzdienstleistungen (iff) im Auftrag des vzbv zeigte jedoch: Die Vergleichsportale sind nicht so objektiv, wie sie sich darstellen. Die Rankings der Portale geben nicht zwingend einen echten Marktüberblick, zudem gibt die Reihenfolge der Angebote nicht unbedingt die günstigsten Anbieter zuerst aus. Der vzbv fordert: Verbraucher müssen sich darauf verlassen können, dass die Angebote objektiv verglichen und keine Angebote vorenthalten werden. Dafür braucht es gesetzlich definierte Vorgaben, wann ein Vergleichsportale als neutral gilt. Werden diese nicht eingehalten, dann müssen die Portale deutlich machen, dass sie Finanzprodukte vermitteln und etwa über Provisionen damit Geld verdienen.

Egal ob online oder im persönlichen Kontakt: Provisionen, Margen und andere Vertriebsanreize sorgen dafür, dass Verbraucher nicht immer das Produkt be-

### vzbv-Modell zum Altersvorsorgefonds: Weniger Kosten, mehr Rendite

So viel zusätzliche Rente erhält ein Verbraucher, der 40 Jahre lang jeden Monat 100 Euro für das Alter zurücklegt.



kommen, das sie brauchen – sondern häufig das, mit dem der Vermittler am meisten verdient. Aus Verbrauchersicht ist es eine große Enttäuschung, dass die Bundesregierung das Thema weiterhin nicht anpackt und Provisionen endlich verbietet. Dass ein solches Verbot wirkt, zeigen die Beispiele Großbritannien und Niederlande: Die Qualität der Beratung und der Produkte hat sich dort nachweislich verbessert, nachdem Provisionen im Jahr 2013 verboten worden waren.

Verbesserungen brachte die Umsetzung der neuen EU-Richtlinie für Zahlungsdienste (PSD II): Das Bezahlen mit gängigen Zahlungsmitteln darf seit 13. Januar 2018 nichts mehr kosten. Verbraucher sind besser geschützt, wenn es zu unberechtigten Abbuchungen von Konto oder Karte kommt. Daneben werden Zahlungsauslösedienste, wie Sofortüberweisung, sowie Kontoinformationsdienste endlich reguliert – wenn

auch noch nicht ausreichend. Der vzbv setzt sich weiter dafür ein, dass die Daten von Verbrauchern wirksam geschützt und nicht mehr Daten als notwendig erhoben und verarbeitet werden.

### DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Private Altersvorsorge effizienter machen, Altersvorsorgefonds einführen
2. Kosten beim Basiskonto senken
3. Datenschutz bei Kontoinformationsdiensten und Zahlungsauslösediensten sicherstellen
4. Vertrieb von Restschuldversicherungen einschränken
5. Gesamten Finanzanlagenvertrieb der Aufsicht durch die BaFin unterstellen

+++ Wildwuchs beim Verkauf von Restschuldversicherungen +++ Gesetz zum Versicherungsvertrieb greift zu kurz +++ BGH-Urteil zum Online-Banking: Nicht jede SMS-TAN darf etwas kosten +++ Kaum noch gute Riester-Produkte +++ Rückschritt bei Reform der Anlageberatung +++ Riestern fast immer zu teuer +++ Crowdinvesting-Plattformen brauchen einheitliche Standards +++



## GEMEINSAM HINSCHAUEN. BESSER DURCHBLICKEN.

Die Marktwächter sind das Frühwarnsystem der Verbraucherzentralen. Verbraucherprobleme in der digitalen Welt, im Finanzmarkt und seit Kurzem auch im Energiesektor werden systematisch erfasst und analysiert. Treten gehäuft Beschwerden in den Verbraucherzentralen auf oder werden Probleme über das Marktwächter-Portal von Verbrauchern gemeldet, werden die Marktwächter aktiv: durch Warnungen an Verbraucher, vertiefte Untersuchungen einzelner Teilmärkte, mit Abmahnungen und Klagen oder durch Meldungen an Politik, Anbieter und Behörden.

### Austausch mit Experten

Die Marktwächter Digitales und Finanzen werden jeweils durch einen Beirat, der Aufbau-Marktwächter Energie von einer Steuerungsgruppe unterstützt. Mitglieder des Deutschen Bundestages, Vertreter von Anbieterverbänden und zivilgesellschaftlichen Organisationen sowie Wissenschaftler beraten die Marktwächter und wirken als Impulsgeber für die Arbeitsplanung.

### Aufbau-Marktwächter Energie ergänzt die Themen Digitale Welt und Finanzen

Im August 2017 ist der dritte Marktwächter an den Start gegangen. Er beobachtet das Energiemarktgeschehen in den Handlungsfeldern Strom und Gas, Fernwärme, Heizkostenabrechnungen und Ablesedienste. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) fördert den Aufbau des Marktwächters Energie zunächst bis Ende August 2018 mit bis zu 1,5 Millionen Euro.

Die Marktwächter Digitale Welt und Finanzen sind seit dem Jahr 2015 aktiv und konnten in den ersten drei Jahren bereits mit vielen Aktivitäten für mehr Klarheit auf verschiedenen Märkten sorgen. Nach einer ersten Förderphase bis 2017 wurden die beiden Marktwächter

### Marktwächter Digitale Welt und Finanzen in Zahlen

Aus mehr als einer Million Beratungen und Auskünften wurden seit Oktober 2015 über 24.000 auffällige Meldungen in den Frühwarnnetzwerken ausgewertet.



Quelle: vzbv, Projekte Marktwächter Digitale Welt und Finanzen, Aktivitäten bis März 2018

bis zum Jahresende 2019 verlängert. Die Projekte werden vom BMJV mit je fünf Millionen Euro pro Jahr gefördert.

### Und täglich grüßt das Murmeltier

Die Arbeit der Marktwächter und die kontinuierliche Auswertung von Verbraucherbeschwerden aus ganz Deutschland zeigen: Auf verschiedenen Märkten und Teilmärkten treten immer wieder ähnlich gelagerte Probleme auf. Die Marktwächter erkennen die Strukturen dahinter und haben folgende Problemfelder identifiziert:

- Werbeversprechen, irreführende Werbung und Vertrieb
- Mangelnde Transparenz
- Abofallen

- Untergeschobene Verträge
- Betrug, falsche Leistung
- Datenschutz
- Unzureichender Kundenservice/Kundenrechte
- Fehlerhafte Klauseln
- Fehlerhafte Abrechnungen



**Verbraucher haben in verschiedenen Märkten und Teilmärkten mit den immer gleichen Problemen zu kämpfen. Egal ob bei Fitness-Apps, Bankdienstleistungen oder Stromverträgen: Irreführende Werbung, mangelnder Datenschutz und fehlerhafte Klauseln finden sich überall.**

### Digitale Welt: Abzocke beim Online-Dating aufgedeckt

Immer mehr Verbraucher suchen online nach einem neuen Partner. Egal ob sie dabei ein kurzes Abenteuer oder die große Liebe suchen: Wer nicht aufpasst, wird abgezockt. Verbraucher geraten in kostenpflichtige Chats mit frei erfundenen Personen (Fake-Profilen) oder bekommen Probleme durch untergeschobene Verträge und Abofallen. Manche Anbieter lassen sich durch fragwürdige Formulierungen in den Geschäftsbedingungen weitreichende Rechte an den persönlichen Daten ihrer Nutzer einräumen und wurden dafür vom Marktwächter Digitale Welt abgemahnt. Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Bayern hat viele Fallstricke beim Online-Dating in einer Untersuchung aufgedeckt.

### Finanzen: Urteil nach Untersuchung zu Standmitteilungen bei Lebensversicherungen

Mit einer Untersuchung deckte das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Hamburg auf: Ein Viertel der untersuchten Standmitteilungen von Lebensversicherungen erfüllte nicht einmal die gesetzlichen Mindestanforderungen, viele weitere sind unverständlich oder unübersichtlich. In einem besonders schwerwiegenden Fall haben die Hamburger Verbrau-

chenschützer deshalb den Versicherer Alte Leipziger verklagt – mit Erfolg: In erster Instanz hat das Landgericht Frankfurt/Main der Verbraucherzentrale recht gegeben und das Unternehmen verurteilt (Az. 2-06 O 375/16).

Worum geht's? Viele Verbraucher haben eine Lebensversicherung oder private Rentenversicherung abgeschlossen. Mit Standmitteilungen müssen Versicherer jedes Jahr darüber informieren, wie hoch die Leistungen im Todesfall oder bei Ablauf der Versicherung wären und wie hoch die jeweils garantierten Überschüsse sind. Zusätzlich muss den Versicherten mitgeteilt werden, wenn sich Prognosen für weitere variable Überschüsse ändern. Das ist gesetzlich vorgeschrieben.

### Energie: Untergeschobene Verträge im Blick

Viele Verbraucher werden von Schreiben überrascht, die ihnen einen neuen Strom- oder Gasvertrag verkünden: „Herzlich willkommen bei Ihrem neuen Energielieferanten!“ oder „Hiermit bestätigen wir Ihnen die Kündigung Ihres aktuellen Energievertrages!“, heißt es dann. Die Verbraucher wundern sich, haben sie doch ihres Wissens nach keinen neuen Strom- oder Gasvertrag abgeschlossen – geschweige denn ihren aktuellen Vertrag gekündigt. Um diesem Problem auf den Grund zu gehen, hat der Marktwächter Energie eine umfassende Untersuchung gestartet. Teil dieser Untersuchung ist auch ein Verbraucheraufruf, über den Betroffene gebeten werden, ihre Fälle zu schildern.



[www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)



@marktwaechter



**MARKTWÄCHTER**

# FARBE BEKENNEN BEI DER ENERGIE WENDE

KOSTEN DER ENERGIEWENDE  
GERECHT VERTEILEN.



## ENERGIE UND BAUEN

Damit die Energiewende ein Erfolg werden kann, dürfen Verbraucher nicht die Zahlmeister bleiben und müssen besser an den Vorteilen beteiligt werden: Die Senkung des Strompreises, mehr Mieterstrom und die rasche Einführung des neuen Energieeffizienzlabels können dabei helfen. Und Wohnen muss bezahlbar sein. Bei der Digitalisierung im smarten Zuhause gilt: Offene Fragen bei der Produkthaftung, der Interoperabilität und der Datensicherheit müssen geklärt werden.



WOHNEN MUSS  
BEZAHLBAR SEIN.



Die Energiewende darf nicht an die Wand gefahren werden. Die Bundesregierung muss Verbraucherinnen und Verbraucher entlasten und die Kosten gerecht verteilen.

Dr. Thomas Engelke  
Leiter Team Energie und Bauen

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Mieterstrom: Verbraucher können beim Direktverbrauch profitieren**
- Neues EU-Energielabel für Elektrogeräte: einheitliche Skala von A (sehr effizient) bis G (nicht effizient)**
- Erfolgreiche Klagen des vzbv gegen Preisanpassungsklauseln von Fernwärmeanbietern**

### RAUS AUS DER KOSTENSPIRALE

Die Bundesregierung muss Schritte einleiten, damit der Umstieg auf erneuerbare Energien die Verbraucher nicht weiter über Gebühr belastet. Der vzbv fordert, dass ein Teil der Stromkosten aus Steuermitteln bezahlt wird – und zwar in der Höhe, in der Unternehmen durch Ausnahmen bei der EEG-Umlage befreit werden. Die Stromsteuer muss weitgehend abgeschafft werden. Energieversorger sollten die sinkenden Großhandelsstrompreise an ihre Endkunden weitergeben.

Ein wichtiger Beitrag, um Verbraucher aktiv an der Energiewende zu beteiligen, war die Einführung des Mieterstroms. Seit Juli 2017 profitieren Mieter und Wohnungseigentümer von einem finanziellen Zuschlag, wenn auf den von ihnen bewohnten Gebäuden Strom durch Solarenergie erzeugt und direkt verbraucht wird. Aber: Mieterstrom ist gegenüber dem von Hauseigentümern selbst genutzten Eigenstrom weiterhin finanziell schlechter gestellt und daher nicht attraktiv genug.

Einen Erfolg konnte der vzbv für Fernwärmekunden erreichen. Der Verband beschritt Neuland, als er Unterlassungsklagen gegen zwei Fernwärmeversorger erwirkte. Das Landgericht Darmstadt entschied am 5. Oktober 2017: Versorger dürfen vertraglich vereinbarte Preisanpassungsklauseln nicht eigenmächtig ändern. Die Anpassung von Preisen müsse zudem die tatsächliche Kostenentwicklung berücksichtigen und für Verbraucher verständlich sein (Urteile vom 5. Oktober 2017, Aktenzeichen 16 O 110/16 und 15 O 111/16 – nicht rechtskräftig). Die Novellierung des Fernwärmerechts ist überfällig.

Für viele Verbraucher wird es zunehmend schwierig, bezahlbaren Wohnraum zu finden. Immobilienpreise und Mieten steigen, insbesondere in den Ballungszentren. Was dagegen getan werden könnte, zeigt der vzbv in seinem Sechs-Punkte-Plan für bezahlbares Wohnen: Überarbeitung der Mietpreisbremse, Anpassung der Modernisierungsumlage, bessere steuerliche Förderung der energetischen Gebäudesanierung für Eigenheimbesitzer, Bestellerprinzip bei Maklerprovisionen auch beim



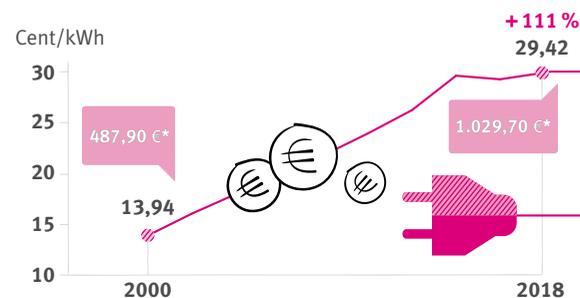
Immobilienkauf, Reduzierung der Grunderwerbsteuer bei Sanierungen, langfristige Förderung des sozialen Wohnungsbaus durch den Bund.

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Stromnetzausbau kosteneffizient gestalten und Netzentgelte senken
2. Verbraucher beim Strompreis entlasten
3. Ökodesign-Richtlinie in Deutschland verbraucherfreundlich umsetzen
4. Novellierung der EU-Energiepolitik kritisch begleiten und mitgestalten
5. Bezahlbaren Wohnraum durch besseren Mieterschutz und Anreize schaffen

### Strom mehr als doppelt so teuer wie im Jahr 2000

Durchschnittlicher Strompreis für Privathaushalte in Cent pro Kilowattstunde



\*Jahresausgaben für Strom für einen durchschnittlichen Vier-Personen-Haushalt mit einem Verbrauch von 3.500 kWh

Quelle: BDEW-Strompreisanalyse, Januar 2018

+++ Netzentgelte senken und gerechter verteilen +++ Energielabel: Endlich Klarheit für Verbraucher +++ Energieeffizienzklasse muss auch online klar erkennbar sein +++ Verbraucherrechte bei Smart Home sichern +++ Fernwärmeverträge: unkonkret, unverständlich, unzulässig +++ Stromnetzausbau kosteneffizient Planen +++ Energiewende: Kosten fair verteilen +++

### PROJEKT DIGI-LABEL

Gemeinsam mit europäischen Partnerorganisationen arbeitet der vzbv im Projekt „Digi-Label“ daran, das bestehende EU-Energielabel für Verbraucher verständlicher zu gestalten. Mit Hilfe digitaler Instrumente werden zusätzliche und anschauliche Informationen zum Energieverbrauch von Haushaltsgeräten zur Verfügung gestellt und Produktvergleiche ermöglicht. Das Projekt wird von der EU gefördert und läuft bis März 2019. Die Informationen werden sowohl im Einzelhandel als auch online einsehbar sein.

### PROJEKT BAUFÖRDERER

Das Portal [baufoerderer.de](http://baufoerderer.de) informiert rund um Neubau, Modernisierung, Finanzierung, Recht und Verträge bei Wohneigentum. Die Informationen werden von Experten und Energieberatern der Verbraucherzentralen, des vzbv und weiterer Mitgliedsorganisationen recherchiert und zusammengestellt. Eine Fördermittelsuche für geeignete Förderprogramme unterstützt bei der Planung von Vorhaben. Das Projekt läuft noch bis Ende 2018 und wird von der KfW gefördert.

[baufoerderer.de](http://baufoerderer.de)



## WIR BRAUCHEN EINE NATIONALE OFFENSIVE WOHNUNGSBAU

Interview mit Lukas Siebenkotten, Bundesdirektor des Deutschen Mieterbunds (DMB) und stellvertretender Vorsitzender des vzbv-Verwaltungsrats

### Eine bezahlbare Mietwohnung zu finden, wird immer häufiger zum Glücksspiel. Wie hilft der Deutsche Mieterbund den Mieterinnen und Mietern?

Wir kämpfen für ein sozial ausgewogenes Mietrecht, aber vor allem für die Schaffung von genügend bezahlbarem Wohnraum. Der Mieterbund als Dachverband ist die einzige bundesweit aufgestellte Mieterorganisation und kümmert sich um die politische Interessenvertretung. Außerdem sind etwa zweitausend Rechtsberaterinnen und Rechtsberater unserer Mietervereine im Einsatz, die bei allen Fragen rund um Wohnung und Mietvertrag helfen.

### Wie arbeitet der Deutsche Mieterbund mit dem vzbv zusammen, um die Rechte von Mietern zu stärken?

Der Deutsche Mieterbund ist von Anfang an Mitglied des vzbv. Wir fühlen uns in der Gemeinschaft anderer Verbraucherorganisationen und der Verbraucherzentralen sehr wohl. Viele Interessen können beim vzbv gebündelt und gemeinsam gegenüber der Politik vorgebracht werden. Etwa beim Thema energetische Sanierungen. Diese sind notwendig, um das Klima zu schützen. Die Mieter dürfen durch die daraus resultierenden Umlagen aber nicht zu stark belastet werden.

### Was erwarten Sie von der Bundesregierung, damit sich die Lage für Mieter nicht weiter zuspitzt?

Bundesregierung, Bundesländer und Kommunen müssen eine nationale Offensive Wohnungsbau für mindestens 400.000 zusätzliche Wohnungen pro Jahr starten. Davon 80.000 bis 100.000 geförderte, sogenannte Sozialwohnungen, und mindestens 100.000

weitere Mietwohnungen, die sich der Normalbürger leisten kann. Das soziale Mietrecht wird zudem seinem Namen nicht gerecht. Die Möglichkeiten, Kosten der energetischen Modernisierung dem Mieter aufzuerlegen, müssen drastisch reduziert werden. Auch die Kappungsgrenzen für Mieterhöhungen im Wohnungsbestand müssen auf einen Wert von unter zehn Prozent in drei Jahren herabgesetzt werden.

### Sehen Sie auch die Vermieter in der Verantwortung?

Ja, auf jeden Fall. Ich kenne viele verantwortungsvolle Vermieterinnen und Vermieter, die bewusst nicht alles nehmen, was der Markt hergibt. Sie agieren maßvoll im Interesse eines guten Zusammenlebens mit den Mieterinnen und Mietern. Davon braucht es mehr!

### ÜBER DEN DMB

Der DMB ist der Dachverband von 15 Landesverbänden und 300 örtlichen Mietervereinen mit mehr als 500 Beratungsstellen in ganz Deutschland. Der DMB vertritt die Interessen der Mieter gegenüber Gesetzgebern und Verwaltung. Seit dem Jahr 2000 ist der DMB Mitglied im vzbv.

**DMB** DEUTSCHER MIETERBUND



## VERBRAUCHERZENTRALEN HELFEN ENERGIE UND GELD ZU SPAREN

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale bietet das größte unabhängige Beratungsangebot für Haushalte in Deutschland, wenn es um Energiesparen, Wärmedämmung, moderne Heiztechnik und erneuerbare Energien geht. Sie hilft nicht nur Verbrauchern, Energie und Geld zu sparen, sondern leistet einen zentralen Beitrag zum Erreichen der Energieeffizienzziele der Bundesregierung.

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) fördert das Beratungsangebot bereits seit 1978. Seitdem begleitet die Energieberatung der Verbraucherzentrale private Haushalte in eine energiebewusste Zukunft. Derzeit sind über 550 Energieberater an mehr als 800 Standorten im Einsatz. Sie beraten mehr als 100.000 Haushalte pro Jahr.

### Das Angebot der Energieberatung

- Online-Beratung
- Telefonberatung
- persönliche Beratung
- Beratung zu Hause mit verschiedenen Schwerpunkten, etwa dem Heiz- oder Solarcheck

Die Beratung hat je nach Format einen Wert von 30 Euro bis 422 Euro. Dank der Förderung des BMWi kostet eine persönliche Beratung den Verbraucher nur 5 Euro bis maximal 40 Euro. Für einkommensschwache Haushalte ist die Beratung kostenfrei.

### Im Fokus: Reichweite erhöhen

Um die Energieeinsparziele weiter voranzubringen, sind neben der hohen Qualität des Angebots und dem moderaten Preis die Bekanntheit und Verbreitung der Beratungen ausschlaggebend. Daher hat die Steigerung der Beratungsfallzahlen aktuell höchste Priorität



### Jubiläumsfeier zum Weltverbrauchertag

Am Weltverbrauchertag am 15. März 2018 feierte die Energieberatung der Verbraucherzentrale mit Energieberatern und Vertretern aus Politik und Energiebranche ihr 40-jähriges Jubiläum.

tät für die Energieberatung der Verbraucherzentrale. Getreu dem Motto „gemeinsam sind wir stärker“ werden mit Multiplikatoren weitere Kooperationen angestrebt. Bereits seit 2016 gibt es dafür Regionalmanager der Energieberatung. Sie konnten bereits mehr als 300 Kommunen, Landkreise, Energie- und Klimaschutz-Agenturen sowie andere Akteure für eine Zusammenarbeit gewinnen und neue Kooperationen initiieren.

### STUDIE BESTÄTIGT: DIE ENERGIEBERATUNG WIRKT!

Um die Wirksamkeit der Energieberatung der Verbraucherzentrale zu überprüfen, beauftragte das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) eine

Studie bei einem unabhängigen Prüfinstitut. Es sollte nachgewiesen werden, wie viel Energie im Jahr 2015 durch die Energieberatung tatsächlich eingespart wurde. Der Abschlussbericht des Prüfers PricewaterhouseCoopers wurde im Juli 2017 vorgelegt.

### VON DER ÖLKRISE ZUR ENERGIEWENDE

Die Ölkrise der 1970er Jahre machten deutlich, dass der gestiegene Lebensstandard auch auf Ausbeutung fossiler Energie beruht. Der Schutz der Umwelt rückte in den Fokus von Politik und Verbrauchern. Energie sollte bezahlbar bleiben und dabei die negativen Umweltauswirkungen begrenzt werden. Es galt, neue Wege in der Energieversorgung und -nutzung zu gehen. Das Energieeinsparungsgesetz von 1976 war ein erster Meilenstein, um private Haushalte zum Energiesparen zu motivieren.

Die darauf folgende Heizkostenverordnung brachte eine wegweisende Änderung mit sich: Die Nebenkosten für den Energieverbrauch von Privathaushalten wurden nicht mehr auf Basis der Wohnungsgröße berechnet, sondern nach dem tatsächlichen Verbrauch. Energiesparen war somit nicht mehr nur ein Beitrag zum Schutz der Ressourcen, sondern auch zum Schutz des eigenen Geldbeutels. Das war die Initialzündung, im Jahr 1978 die Energieberatung der Verbraucherzentrale ins Leben zu rufen. Seither wird sie vom Bundesministerium für Wirtschaft gefördert. Mit der Zeit sind durch nationale sowie internationale Klimaschutzmaßnahmen, insbesondere durch die Energiewende, immer wieder neue Anforderungen entstanden. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale hilft Verbrauchern, effizient mit Energie umzugehen, und informiert sie über den möglichen Einsatz erneuerbarer Energien.

### 1,2 Millionen Tonnen weniger CO<sub>2</sub> allein 2015

Die Studie belegt: Durch die rund 100.000 Beratungen im Jahr 2015 wurde der CO<sub>2</sub>-Ausstoß in Deutschland um etwa 1,2 Millionen Tonnen reduziert. Durch energetische Sanierungen, einen geringeren Stromverbrauch oder durch andere Maßnahmen sparten die Verbraucher über 3.000 Gigawattstunden Energie ein. Das entspricht einem Güterzug voller Steinkohle von 50 Kilometern Länge.

### Wer gut beraten wird, wird auch aktiv

Das Wissen um Energiesparmaßnahmen allein ist nicht ausreichend. Nur wenn Verbraucher auch aktiv werden, kann tatsächlich Energie eingespart werden. Die Studie ermittelte, dass mehr als drei Viertel der Verbraucher nach einer Beratung die empfohlenen Maßnahmen auch umsetzten. Haushalte, die beraten wurden, realisierten eine deutlich höherwertige energetische Sanierung, einen effizienteren Einsatz erneuerbarer Energien oder wirkungsvolle Stromsparmaßnahmen. Zur hohen Umsetzungsquote trägt die Qualität der Beratung bei: Über 95 Prozent der Beratern sind mit der Qualität der Beratung zufrieden und empfehlen sie weiter.

@ [www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de)

@vzbv\_eteam



# SICHERE LEISTUNG STATT ROSAROTER BRILLE

KRANKENKASSEN TRANSPARENT  
UND EINFACH VERGLEICHEN.



## GESUNDHEIT UND PFLEGE

Fit für die Zukunft: Die Digitalisierung des Gesundheitswesens in Deutschland steckt noch immer in den Kinderschuhen. Für Verbraucher sind Versandapotheken, Video-Sprechstunden oder Medizin-Apps wichtige Ergänzungen zur bestehenden Versorgung. Die Bundesregierung muss handeln und den notwendigen rechtlichen Rahmen dafür schaffen. Gleichzeitig muss sie die Finanzierung von Gesundheit und Pflege sowie die flächendeckende Versorgung auf sichere Füße stellen.

ARZNEIMITTEL OFFLINE  
ODER ONLINE BEZIEHEN.



Gesundheit und Pflege brauchen eine solide Finanzierung. Hürden für digitale Innovationen, von denen Verbraucher profitieren können, müssen abgebaut werden.

Kai Helge Vogel  
Leiter Team Gesundheit und Pflege



## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Im Koalitionsvertrag ist die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung vorgesehen
- Das Verbot des Versandhandels mit verschreibungspflichtigen Medikamenten wurde im ersten Anlauf verhindert
- Fernbehandlungen, etwa durch Video-Sprechstunden mit Ärzten, werden getestet

Darüber hinaus fordert der vzbv mehr Transparenz bei den Krankenkassen. Sie müssen verpflichtet werden, Informationen über ihren individuellen Service oder Leistungsangebote zu veröffentlichen – etwa Details über spezielle Verträge mit Leistungserbringern. Verbraucher sollten außerdem erfahren, wie häufig eine Kasse Leistungen bewilligt oder ablehnt.

Arzneimittel, ob verschreibungspflichtig oder nicht, online bestellen zu können, ist für viele Verbraucher eine gute Ergänzung bei der Versorgung. Vor-Ort-Apotheken sind dennoch, insbesondere für die Akutversorgung von Patienten, eine unverzichtbare Anlaufstelle. Statt den Versandhandel zu verbieten, müssen die vorhandenen Probleme in der Apothekenversorgung gelöst werden – etwa durch die Stärkung der Beratungsleistungen von Apotheken. Ein Verbot des Versandhandels ist nicht zukunftsfähig.

## NEUE WEGE GEHEN

Die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung ist ein überfälliger Schritt. Der vzbv hat sich dafür eingesetzt, dass Arbeitnehmer und Arbeitgeber die Beiträge wieder zu gleichen Teilen zahlen. Nach vier Jahren, in denen Kostensteigerungen allein von den Versicherten über Zusatzbeiträge finanziert wurden, soll ab 1. Januar 2019 damit wieder Schluss sein.

## BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE

Gemeinsam mit 23 Bündnismitgliedern und 14 Unterstützern setzt sich der vzbv im Bündnis für Gute Pflege dafür ein, die Pflege zu verbessern und auf Missstände aufmerksam zu machen.

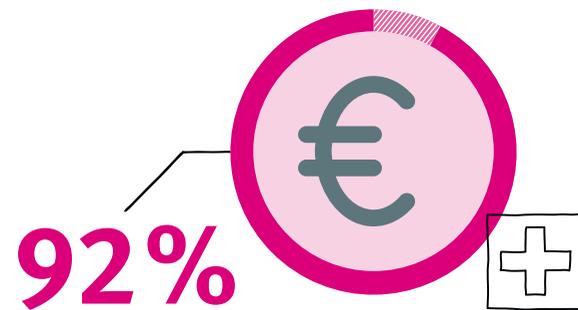
@ [www.buendnis-fuer-gute-pflege.de](http://www.buendnis-fuer-gute-pflege.de)



Der vzbv setzt sich dafür ein, dass sinnvolle digitale Anwendungen im Gesundheitswesen und der Pflege von Verbrauchern genutzt werden können. Insbesondere sollten die Möglichkeiten von Fernbehandlungen in Deutschland erweitert werden. Durch die Landesärztekammer Baden-Württemberg wurden 2017 nun erstmals Modellprojekte zur Fernbehandlung ohne vorherigen persönlichen Kontakt mit dem behandelnden Arzt zugelassen.

Mittlerweile ist davon auszugehen, dass von Pflegebedürftigen mindestens die Hälfte der Gesamtkosten ihrer Pflege privat getragen wird. Damit nicht immer mehr Verbraucher im Pflegefall in eine finanzielle Schieflage geraten, müssen die Leistungssätze der sozialen Pflegeversicherung an die realen Kosten der Pflege angepasst werden. Eine jährliche automatische Anpassung nach eindeutig festgelegten Kriterien muss gesetzlich festgeschrieben werden.

**Für eine paritätische Finanzierung der GKV**



der Verbraucher finden die Forderung wichtig, dass die steigenden Beiträge der gesetzlichen Krankenkassen künftig wieder gleichermaßen von Arbeitgebern und Arbeitnehmern finanziert werden.

Quelle: Verbraucherreport 2017, repräsentative Umfrage von KANTAR Emnid im Auftrag des vzbv, April 2017

**! DARAN ARBEITET DER VZBV**

1. Sichere Finanzierung und mehr Transparenz bei den Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung schaffen
2. Pflegebedürftige finanziell entlasten
3. Digitalisierung im Gesundheitswesen und in der Pflege im Sinne der Verbraucher voranbringen
4. Gesundheitliche und pflegerische Versorgung, etwa durch Apotheken und Ärzte, bedarfsgerecht und flächendeckend sichern
5. Rechte von Patienten sowie Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen stärken

**MITWIRKUNG IN DER PFLEGE UND PATIENTENVERTRETUNG**

Als einer von sechs Verbänden vertritt der vzbv die Interessen pflegebedürftiger und behinderter Menschen. Die Mitwirkung der Verbände ist im Sozialgesetzbuch festgeschrieben.

Außerdem ist der vzbv einer der vier maßgeblichen Patientenorganisationen im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA). Der G-BA legt fest, welche Leistungen von der gesetzlichen Krankenversicherung erstattet werden.

+++ Pflege bei Digitalisierung stärker berücksichtigen +++ Arzneimittelversand ergänzt Apothekenangebot vor Ort +++ vzbv fordert umfangreiche Informationspflichten für Krankenkassen +++ Pflegesätze regelmäßig anpassen, Angehörige entlasten +++ Stärkung der Mitbestimmung in der Pflege +++ Angst vor zu hohen Pflegekosten +++ Arzneimittelversand nicht pauschal verbieten +++ Das Patientenrechtegesetz muss überarbeitet und erweitert werden +++

REISENDE NICHT IM REGEN STEHEN LASSEN.



# DURCHBLICK STATT DAS BLAUE VOM HIMMEL

## MOBILITÄT UND REISEN

**Pleiten, Pech und Pannen:** Für Autofahrer, Fluggäste und Bahnfahrer gab es in den letzten Monaten eine Hiobsbotschaft nach der anderen. Der VW-Skandal mit manipulierter Abgasreinigung und zu hohen Stickoxid-Ausstößen auch bei anderen Herstellern hat sich zu einem regelrechten Autoskandal ausgeweitet. Der Rechtsrahmen für das automatisierte Fahren ist noch lückenhaft. Nach den Pleiten von Air Berlin und Niki ist der Wettbewerb auf den Fluglinien in Gefahr.



VERTRAUEN IN DIE ANGABEN VON HERSTELLERN ZU VERBRAUCH UND SCHADSTOFFAUSSTOß SCHAFFEN.





**Egal mit welchem Verkehrsmittel Verbraucher unterwegs sind: Sie müssen sich darauf verlassen können, dass Versprechungen eingehalten werden und sie im Falle eines Schadens nicht auf den Kosten sitzen bleiben.**

Marion Jungbluth  
Leiterin Team Mobilität und Reisen

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Ein Rechtsrahmen für automatisiertes Fahren wurde verabschiedet

Der Koalitionsvertrag sieht vor, dass das Bezahlen an Ladesäulen für Elektrofahrzeuge einfacher werden soll

vzbv vertritt die Verbraucherperspektive in den Expertengruppen der Bundesregierung nach dem Dieselgipfel 2017

### ÜBERALL BAUSTELLEN

Leidtragende des Dieselskandals sind die Verbraucher. Sie müssen mit Wertverlusten ihrer Autos leben, und zumindest in einigen Städten müssen sie damit rechnen, dass bestimmte Strecken oder Gebiete für sie künftig gesperrt sind. Bewohner viel befahrenerer Straßen und vor allem in Städten leiden zudem unter schlechter Luft und vielen Abgasen. Das Nationale Forum Diesel im November 2017 hatte ohne Beteili-

gung der Zivilgesellschaft stattgefunden. Der vzbv konnte aber in drei der vier anschließend eingerichteten Expertengruppen die Perspektive der Verbraucher einbringen. Der vzbv setzt sich insbesondere dafür ein, dass die Hersteller technische Nachrüstungen für ältere Diesel anbieten und einen Großteil der Kosten übernehmen müssen. Das Bundesverwaltungsgericht hat am 21. Februar 2018 entschieden, dass Fahrverbote für Dieselaautos grundsätzlich zulässig sind. Statt Klarheit bringt das Urteil jedoch mehr Unsicherheit für betroffene Autobesitzer.

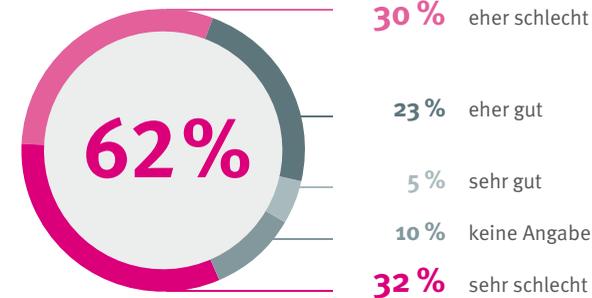
Der Dieselskandal wurde begünstigt durch das mangelhafte Typgenehmigungsverfahren der EU. Dass Autos vor der Zulassung nur auf dem Prüfstand getestet werden, ob sie Schadstoffgrenzwerte einhalten, machte die Manipulationen erst möglich. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass in den Verhandlungen zwischen Europäischer Kommission, EU-Parlament und dem Rat (Trilog) eine ambitionierte Reform des Verfahrens durchgesetzt wird. Die neue Bundesregierung darf eine umwelt- und verbraucherfreundliche Zulassung, Überwachung und Sanktionierung nicht weiter blockieren.

Beim Rechtsrahmen zum automatisierten Fahren sind noch viele Fragen offen: Die Sorgfaltspflichten der Fahrer, Haftungs- und Datenspeicherfragen müssen zügig geklärt werden. Verbraucher müssen die Hoheit über Daten behalten, die von modernen Autos massenhaft gesammelt werden. Hersteller müssen bei systembedingten Unfällen haften.

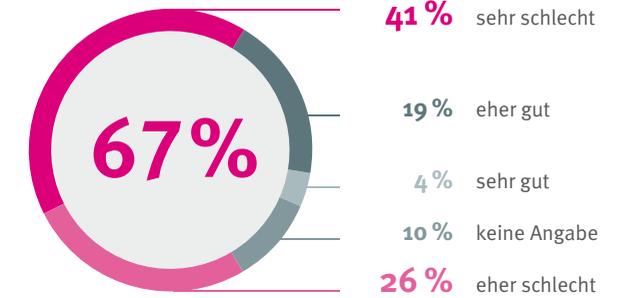
## Schlechtes Zeugnis für Hersteller und Politik

Verbraucher bewerten das Engagement von Herstellern und Staat im Dieselskandal überwiegend negativ.

### Engagement der Hersteller



### Engagement des Staates



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

Nach den Pleiten der Fluglinien Air Berlin und Niki sind Hunderttausende Verbraucher ohne Entschädigung auf den Kosten für nicht durchgeführte Flüge sitzengeblieben.

Die Untätigkeit der Bundesregierung, einen Insolvenzschutz für Flugreisende einzuführen, mussten schuldlose Reisende ausbaden. Was der Wegfall von Konkurrenz für die langfristige Preis- und Angebotsentwicklung auf dem Flugmarkt bedeutet, wird sich erst noch zeigen müssen.

### PROJEKT ENERGIEWENDE IM PERSONENVERKEHR

Das Projekt arbeitet daran, wie der Energieverbrauch im Verkehr gesenkt werden kann. Mit einer Studie konnte es zeigen, dass die Kosten für Kauf und Unterhalt von Pkw zwischen 2020 und 2030 sinken könnten, wenn strengere Verbrauchervorgaben durchgesetzt würden. Die Förderung durch die European Climate Foundation (ECF) wurde bis Oktober 2018 verlängert.

### DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Hersteller müssen für Diesel-Umrüstung aufkommen
2. Schub für die Verkehrswende: Elektromobilität einfacher machen
3. Rechtsrahmen für autonomes Fahren nachbessern
4. Eine Mobilitätsplattform zum Informieren, Buchen, Bezahlen schaffen
5. Insolvenzschutz für Flugreisende einführen

+++ Kfz-Zulassung: Hersteller zu richtigen Angaben verpflichten +++ Dieselskandal vor die Wand gefahren +++ Insolvenz von Air Berlin: Airline am Boden, Verbraucher in der Schwebe +++ Abgasgrenzwerte: vzbv fordert Ende der Schonzeit für die Autoindustrie +++ vzbv klagt gegen VW-Händler +++ Aus dem Abgasskandal lernen: Europa braucht sparsame Autos +++





## DIESELSKANDAL UND MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Interview mit Jutta Gurkmann und Ingmar Streese,  
Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik des vzbv

**Seit im September 2015 klar wurde, dass der Autohersteller VW die Abgasautomatik bei Dieselaautos manipuliert hat, lässt uns das Thema nicht mehr los. Was bedeutet das für Verbraucherinnen und Verbraucher?**

**Ingmar Streese:** Millionen betroffener Fahrzeugbesitzer von VW, Audi, Skoda, Seat oder Porsche warten außerhalb der USA seit fast drei Jahren immer noch auf ein Entgegenkommen, eine Entschädigung und Wiedergutmachung. Unsicherheit besteht auch wegen der Software-Updates. Für deren mögliche Negativfolgen, wie einen höheren Spritverbrauch, eine geringere Leistung oder ein geringerer Wiederverkaufswert, will der VW-Konzern keine Verantwortung übernehmen. Betroffene Autofahrer sorgen sich verständlicherweise vor Fahrverboten. Hier geht es auch um berufliche Existenzen. Auch der Wertverlust der Autos ist ein Problem. Und die Menschen in Ballungszentren machen sich zu Recht Sorgen um die Luftqualität und ihre Gesundheit.

**Oft wird in diesem Zusammenhang von Politikversagen gesprochen. Wie bewerten Sie das Verhalten der ehemaligen Regierung?**

**Ingmar Streese:** Den letzten Bundesregierungen und Brüsseler Dienststellen liegen schon seit vielen Jahren Hinweise vor, dass bei den Tests und der Abgasreinigung nicht alles mit rechten Dingen zugegangen ist. Verfolgt werden diese Hinweise aber erst, seitdem die US-Umweltbehörde EPA die Manipulationen im Jahr 2015 öffentlich gemacht hat. Leider muss man sagen, dass die US-Behörden mehr Biss zeigen als die deutschen. Entschädigungen für betroffene Autobesitzer gibt es hierzulande bis-

lang gar nicht. Bei den erforderlichen Nachrüstungen für Dieselfahrzeuge mit zu hohen Stickoxid-Emissionen hatte Verkehrsminister Dobrindt auch nichts vorzuweisen.

**Jutta Gurkmann:** Die letzte Bundesregierung hat es noch versäumt, die Musterfeststellungsklage auf den Weg zu bringen. Angesichts des Dieselskandals wäre das ein echtes Signal an die Verbraucherinnen und Verbraucher gewesen, ihre Rechte zu stärken. Gut, dass es bei den Koalitionsverhandlungen der neuen Großen Koalition endlich geklappt hat. Schon bald müssen Verbraucher nicht mehr einzeln vor Gericht gehen, wenn sie Schadenersatz von Unternehmen erkämpfen wollen. Das kann verloren gegangenes Vertrauen wiederherstellen.

**Die Musterfeststellungsklage war während des TV-Duells zwischen den Spitzenkandidaten der meist gesuchte Begriff auf Google. Wie erklären Sie kurz und knapp, was die Musterfeststellungsklage für Verbraucher bringt?**

**Jutta Gurkmann:** Mit der Musterfeststellungsklage kann ein Verband in einer Klage für viele Verbraucher klären lassen, ob ein Recht auf Schadenersatz besteht oder nicht. Voraussetzung dafür ist, dass es viele Betroffene gibt und sich viele davon der Klage anschließen. Für diese Betroffenen läuft die Verjährungsfrist ab Klageerhebung auch nicht mehr weiter, sodass sie den Ausgang des Verfahrens in Ruhe abwarten können. Auch entstehen für dieses Verfahren keine Kosten für die Verbraucher.

**Droht mit der Musterfeststellungsklage nicht eine Art Klageindustrie wie in Amerika?**

**Jutta Gurkmann:** Nein, die Musterfeststellungsklage hat mit der Sammelklage nach US-amerikanischem Vorbild rein gar nichts zu tun. Dazu ist auch unser Rechtssystem zu weit vom dortigen entfernt. Anreize für Anwälte, durch Strafschadensersatz und Erfolgshonorare viel Geld zu verdienen, gibt es bei uns nicht. Durch die Ausgestaltung als Verbandsklage einerseits und als Feststellungsklage andererseits sehen wir kein Missbrauchsrisiko, wie es andere beschreiben.

**Was bedeutet das dann für den vzbv, wenn die Musterfeststellungsklage kommt?**

**Jutta Gurkmann:** Der vzbv, aber auch die Verbraucherzentralen der Länder gehen bereits in vielen Fällen erfolgreich mit Abmahnungen und Klagen gegen Verbraucherrechtsverstöße vor. Damit können wir häufig unerlaubte Praktiken abstellen. Bislang ist es aber kaum möglich, dafür zu sorgen, dass die Verbraucher auch entschädigt werden. Das würde sich durch die Musterfeststellungsklage ändern. Mit unserer Expertise sind wir gut auf die Musterfeststellungsklage vorbereitet. Ein neues Klagerecht mit neuen Verfahren heißt aber auch: Wir brauchen dafür eine zusätzliche personelle und finanzielle Ausstattung.

**Das Bundesverwaltungsgericht hat Fahrverbote für Dieselfahrzeuge prinzipiell für zulässig erklärt. Was fordern Sie jetzt von der neuen Bundesregierung?**

**Ingmar Streese:** Die Bundeskanzlerin muss die Auswirkungen des Urteils zur Cheffinnensache machen. Nach dem Verursacherprinzip müssen die Hersteller, die trotz Dieselkrise Milliardengewinne erwirtschaften, die Kosten für Nachrüstungen übernehmen. Denkbar wäre auch, den Herstellern Sanktionen für illegal verbaute Manipulationssoftware von bis zu 5.000 Euro pro Fahrzeug aufzuerlegen, die sie in einen Fonds für Nachrüstkosten oder schadstoffarme Neuanschaffungen einzahlen. Mögliche Fahrverbotszonen müssen bundesweit einheitlich und leicht erkennbar ausgezeichnet werden. Und schließlich muss die anstehende Verkehrswende sich an den

Verbrauchern ausrichten. Sonst funktioniert der Wandel nicht. Der ÖPNV muss attraktiver, leistungsfähiger und günstiger werden.

**Viele Verbraucher haben durch den Dieselskandal Vertrauen in die Politik verloren. Was muss die Bundesregierung tun, um dieses Vertrauen zurückzugewinnen?**

**Ingmar Streese:** Die Regierung muss den Verbraucherschutz stärken, indem sie die Fahrzeughersteller in die Pflicht nimmt. Durch neue Zulassungsregeln und realistische Abgastests auf EU-Ebene muss sie eine Wiederholung solcher Vorfälle verhindern. Und auch jenseits der Autoindustrie müssen Politik und Behörden deutlicher hinschauen, damit die gesetzlichen Bestimmungen auch eingehalten werden. So schafft Verbraucherschutz Sicherheit und Vertrauen.

**Jutta Gurkmann:** Ganz besonders wichtig ist, dass die Musterfeststellungsklage rechtzeitig kommt, um die im Koalitionsvertrag gegebenen Versprechen halten zu können. Und sie muss verbraucherfreundlich ausgestaltet sein. Dazu gehört etwa, dass die Eintragung in das Register, mit dem sich Verbraucherinnen und Verbraucher einer Klage anschließen können, möglichst niedrigschwellig ist. Wenn man erst Jura studiert haben muss, um das zu verstehen, bleiben wieder viele Verbraucher im Regen stehen.

**Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik, Teams:** Digitales und Medien, Finanzmarkt, Marktwächter Digitale Welt, Marktwächter Finanzen, Marktwächter Qualitätsmanagement und Untersuchungen, Recht und Handel, Rechtsdurchsetzung.

**Ingmar Streese, Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik, Teams:** Brüssel, Energie und Bauen, Energieberatung, Gesundheit und Pflege, Lebensmittel, Marktwächter Energie, Mobilität und Reisen.

# ALLE REGISTER ZIEHEN FÜR BUNTE VIELFALT

EU-WEIT GRENZENLOS SHOPPEN.



## RECHT UND HANDEL

Jeder braucht regelmäßig Nachschub an Lebensmitteln, Kleidung oder auch mal ein Handy. Dazu kommen ab und zu größere Investitionen, etwa ein neues Auto. Egal ob bei einer ausgedehnten Shopping-Tour, beim schnellen Feierabendeinkauf oder beim Stöbern im Internet: Verbraucher sollen eine möglichst große und gute Auswahl haben. Und sich auf das verlassen können, was Anbieter und Händler versprechen. Wenn nicht, braucht es starke Klagerechte, damit Verbraucher zu ihrem Recht kommen.

GELD ZURÜCK BEI MASSENSCHÄDEN.



Die Musterfeststellungsklage ist ein Meilenstein für die Durchsetzung von Verbraucherrechten. Verbraucher kommen dann endlich zu dem Geld, das ihnen zusteht. Und Verstöße seitens der Unternehmen werden sich weniger lohnen.

Dr. Otmar Lell  
Leiter Team Recht und Handel

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Die Einführung der Musterfeststellungsklage wurde im Koalitionsvertrag vereinbart
- REFIT des EU-Verbraucherrechts: Fokus auf kollektive Rechtsdurchsetzung gesetzt
- Geoblocking beim Wareneinkauf im EU-Binnenmarkt wird abgeschafft

## VIEL IN BEWEGUNG

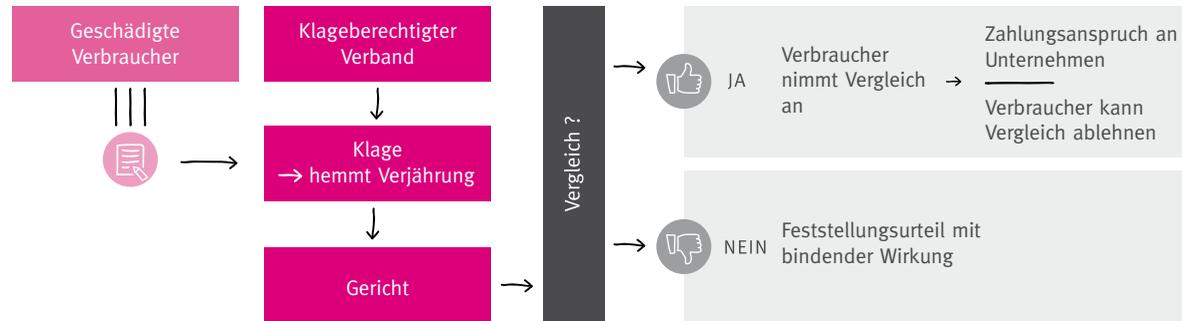
Endlich! Die Musterfeststellungsklage wird kommen. Der vzbv fordert bereits seit zehn Jahren, dass es einfacher werden muss, Schadenersatzansprüche von Verbrauchern gesammelt durchzusetzen. Wenn der Gaspreis erhöht wurde oder das Auto nicht hält, was es verspricht, bleiben die Verbraucher bislang meist auf ihrem Schaden sitzen. Und die Unternehmen profitieren durch unrechtmäßige Gewinne. Die neue Bundesregierung hat sich im Koalitionsvertrag darauf

verständigt, das neue Klagerecht noch im Jahr 2018 einzuführen. Der vzbv fordert, dass es praktikabel konstruiert sein muss. Und für Verbraucher muss es einfach sein, sich an einer Klage zu beteiligen. Klageberechtigt sollten neben dem vzbv und den Verbraucherzentralen auch thematisch spezialisierte und regional verankerte Verbraucherorganisationen sein.

Auch auf europäischer Ebene steht die Reform kollektiver Klagerechte für Verbände auf der Agenda. Im Rahmen des REFIT-Prozesses wurde das gesamte europäische Verbraucherrecht auf den Prüfstand gestellt. Zahlreiche europäische Richtlinien zum Verbraucherrecht wurden auf Effektivität, Effizienz und Eignung untersucht. Die REFIT-Ergebnisse liegen seit Mai 2017 vor. Der vzbv hat sich intensiv dafür eingesetzt, sinnvolle Regelungen zu erhalten und Schwachstellen gezielt auszubessern. Die Vorschläge der Kommission für eine Neuausrichtung des EU-Verbraucherrechts sollen unter der Bezeichnung „New Deal for Consumers“ im April 2018 veröffentlicht werden. Der Schwerpunkt der anstehenden Reformen wird voraussichtlich auf der Überarbeitung der Unterlassungsklagenrichtlinie liegen. Die EU-Kommission verfolgt dabei Ideen, die der deutschen Musterfeststellungsklage entsprechen und teilweise noch darüber hinausgehen. Der vzbv fordert außerdem: Internetplattformen müssen transparenter und Verbraucherinformationen verständlicher werden. Verschlechterungen beim Widerrufsrecht von Waren, die online gekauft wurden, lehnt der vzbv ab.



Musterfeststellungsklage im Detail



Quelle: vzbv

Verbraucher profitieren von einer bunten Produktvielfalt, wenn das Einkaufen von Waren aus aller Welt möglichst einfach ist: Egal ob im Laden um die Ecke oder beim Online-Einkauf. Dass das Geoblocking beim Wareneinkauf innerhalb der EU ab Dezember 2018 nicht mehr erlaubt sein wird, ist für Verbraucher ein echter Gewinn. Sie können dann endlich EU-weit online shoppen. Nur bei den digitalen Inhalten, etwa Musik oder Videos, heißt es weiterhin allzu häufig: Diese Inhalte sind in Ihrem Land nicht verfügbar. Auch hierfür muss Geoblocking in der EU verboten werden.

Der vzbv konnte in einer gemeinsamen Studie mit dem europäischen Dachverband der Verbraucherorganisationen BEUC im November 2017 zeigen: Bilaterale Handelsabkommen führen häufig nicht dazu, dass es für Verbraucher einfacher wird, online einzukaufen. Auch das CETA-Abkommen zwischen der EU und Kanada konnte keinen neuen Goldstandard aus

Verbrauchersicht setzen. Der vzbv und BEUC fordern für künftige Handelsabkommen, dass immer ein eigenständiges Kapitel „Handel und Verbraucher“ vorgesehen werden sollte, um Verbraucherrechte zu schützen und zu stärken.

**! DARAN ARBEITET DER VZBV**

1. Eine verbraucherfreundliche und effektive Musterfeststellungsklage
2. New Deal for Consumers: Europäische Verbraucherrechte erhalten und stärken
3. Verbraucherfreundliche Ausgestaltung der EU-Handelspolitik
4. EU-Vertragsrecht an die digitale Welt anpassen
5. EU-Kaufrecht: angemessene Gewährleistungsfristen bei hochwertigen und langlebigen Gütern

+++ Wertorientierte Handelspolitik statt Dumpingwettbewerb auf Kosten des Klimaschutzes +++ EU und Japan müssen JEFTA transparent verhandeln +++ Zivilgesellschaftliche Organisationen fordern handelspolitisches Umsteuern +++ Zukunftsfähiges Gewährleistungsrecht schaffen +++ Musterfeststellungsklage: Das Gegenteil einer Klageindustrie +++

WIE FUNKTIONIERT DER VERBRAUCHERALLTAG IN DEUTSCHLAND?

Ein Bankkonto eröffnen, eine Haftpflichtversicherung abschließen oder online einkaufen – das sind nur einige der Herausforderungen, die es im Verbraucheralltag zu meistern gilt. Und das alles in einem neuen Land mit einer fremden Sprache. Für Geflüchtete ist es in vielen Fällen eine große Herausforderung, sich im Konsumalltag Deutschlands zurechtzufinden. Auch für Menschen, die schon vor längerer Zeit nach Deutschland gekommen sind, ist es nicht immer einfach.

**Mehrsprachige YouTube-Videos mit Verbrauchertipps**

So entstand die Projektidee für mehrsprachige Erklär-Videos: Die Zielgruppe sollte dort abgeholt werden, wo sie häufig unterwegs ist – bei YouTube und in anderen sozialen Medien. Die Herausforderung dabei war, der

Zielgruppe gerecht zu werden und die komplexen Verbrauchertipps möglichst eingängig darzustellen. Und Spaß machen sollte das Ganze beim Anschauen auch. So entstanden in Zusammenarbeit mit Social-Media-Influencern insgesamt zehn Themenvideos, die in deutscher und arabischer Sprache Tipps für den Lebensmitteleinkauf, zum Handyvertrag oder zum Urheberrecht geben. Für alle Videos können verschiedene Untertitel über die YouTube-Einstellungen aktiviert werden. Begleitend zu den Videos wurden mehrsprachige Checklisten sowie Musterbriefe erstellt, welche die Verbrauchertipps nochmals vertiefend darstellen und bundesweit zum Einsatz kommen.

Damit die Geflüchteten im Problemfall auch wissen, wohin sie sich wenden können, wird in den Videos auf die Arbeit der Verbraucherzentralen hingewiesen.

**Bundesweit präsent und ausgezeichnet**

Insgesamt haben fast 500.000 Menschen die Videos gesehen. Sie werden auch auf verschiedenen Plattformen für Geflüchtete gezeigt: zum Beispiel vom SWR, WDR, der Deutschen Welle oder auf fest installierten Bildschirmen in Jobcentern und Einrichtungen für Geflüchtete. Im November 2017 wurden die Videos mit dem Econ Award für die beste deutschsprachige Unternehmenskommunikation ausgezeichnet.

Das Projekt „Verbraucherinformationen für Flüchtlinge“ wurde von Juni 2016 bis Dezember 2017 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.



Heike Klees, Projektkoordinatorin beim vzbv (Mitte), sowie Margarita Kozakiewicz (links) und Dorota Wodzyska (rechts) von der Agentur Uhura nahmen den Econ Award gemeinsam entgegen.

[www.youtube.com/vzbv](http://www.youtube.com/vzbv)

[www.verbraucherzentrale.de/fluechtlingshilfe](mailto:www.verbraucherzentrale.de/fluechtlingshilfe)



## VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA



**Die EU kann oft mehr für Verbraucherinnen und Verbraucher erreichen als ein Nationalstaat allein. Wir bringen die Erfahrungen aus den Verbraucherzentralen oder Marktwächtererkenntnissen direkt in die gesetzgeberische Arbeit in Brüssel ein.**

Isabelle Buscke, Leiterin Team Brüssel

### ENDSPURT IN BRÜSSEL

Das Jahr 2017 stand in Deutschland im Zeichen der Bundestagswahl. Gleichzeitig war in Brüssel Halbzeit des Europäischen Parlaments und der Europäischen Kommission. Viele der angestoßenen Gesetzgebungsinitiativen befinden sich im Jahr 2018 in der entscheidenden Phase. Für den vzbv ist es unerlässlich, vor Ort in Brüssel zu sein, wo an den Formulierungen gefeilt und um Kompromisse gerungen wird.

#### Diese Vorhaben hat der vzbv im Blick

- Reform der Telekom- und Energiemärkte
- Überarbeitung der Fahrgastrechte im Bahnsektor
- Reform des sektorübergreifenden EU-Verbraucherrechts
- E-Privacy-Verordnung: Reform des Datenschutzes in der elektronischen Kommunikation
- Anpassung des Vertragsrechts an das digitale Zeitalter
- Reform des Urheberrechts
- neue Grenzwerte für CO<sub>2</sub>-Emissionen bei Pkw
- Reform des allgemeinen EU-Lebensmittelrechts
- Erweiterung des Unterlassungsklagerechts zu einer europäischen Musterfeststellungsklage
- Verhandlung des Brexit
- erste Regulierungsideen für Algorithmen und Robotik

### vzbv-Klagen sorgen europaweit für Aufsehen

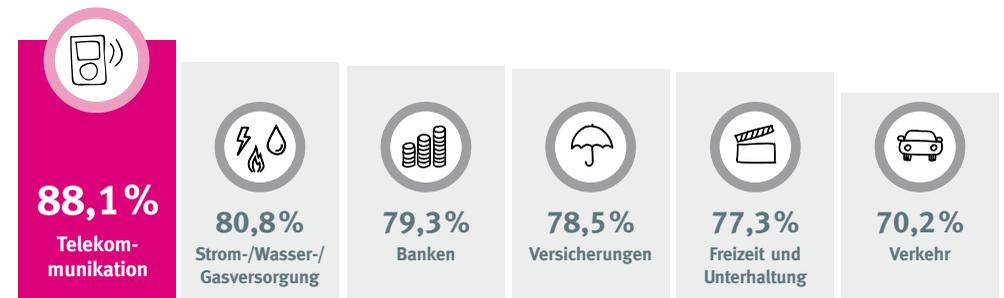
Wenn der vzbv gegen Big Player wie Amazon, Paypal oder Facebook vorgeht, werden diese Abmahnungen, Klagen und Urteile auch europaweit mit Aufmerksamkeit verfolgt. Das Urteil des Landgerichts Berlin gegen Facebook vom Januar 2018 erzeugte über Deutschland hinaus ein breites Medienecho. Der Guardian und die BBC in Großbritannien, Le Monde in Frankreich oder El Mundo in Spanien berichteten über die erfolgreiche Klage wegen Verstößen gegen den Datenschutz (Urteil vom 16. Januar 2018, Az. 16 O 341/15 – nicht rechtskräftig, siehe auch S. 62 im Jahresbericht). Das hilft den Verbraucherschützern in Brüssel dabei, ihren Forderungen für starke Verbraucherrechte Nachdruck zu verleihen. Der vzbv stellt daher Pressemitteilungen und Hintergrundinformationen zu diesen Urteilen auch auf Englisch zur Verfügung.

### Der vzbv ist nah dran am Geschehen

Der vzbv arbeitet in verschiedenen Gremien in Brüssel mit und bringt sich direkt in die Entscheidungsfindung auf EU-Ebene ein: so etwa im Verwaltungsrat der europäischen Dachorganisation der Verbraucherschützer BEUC, in der European Consumer Consultative Group bei der EU-Kommission und weiteren EU-Arbeitsgruppen (etwa zum EU-Verbraucherrecht oder zur Datenschutzgrundverordnung). Mit den BEUC-Mitgliedsorganisationen tauscht sich der vzbv eng aus.

### Viel Ärger mit Telefon und Internet

Verbraucher in der EU klagen bei Dienstleistungen am häufigsten über Probleme auf dem Telekommunikationsmarkt.



Quelle: Europäische Kommission, Consumer Market Scoreboard, 2016 Edition, Seite 11, 74

So können die europäischen Verbraucherschützer von Aktivitäten der anderen und länderspezifischen Regelungen lernen. Auf einer Delegationsreise nach Stockholm im Juni 2017 konnte sich der vzbv zum dortigen Altersvorsorgefonds und zur schwedischen Regierungsarbeit zum nachhaltigen Konsum informieren und austauschen. Es fanden Treffen mit Vertretern der Regierung, von Behörden, Gewerkschaften und Verbraucherschutzorganisationen statt.



**Die neuen Regeln für den europäischen Telekommunikationsmarkt (EU-Kodex Telekommunikation) dürfen nicht dazu führen, dass Verbraucherrechte abgesenkt und Wettbewerb behindert wird. Der Kodex ist ein wichtiges Vorhaben der EU, das der vzbv in Brüssel intensiv begleitet.**

#### Kontakt

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



@vzbv\_brussels

### ! AUSBLICK: EUROPAWAHL 2019

Während in Brüssel noch die letzten Auseinandersetzungen um die laufenden Gesetzgebungsprozesse im Gange sind, bereiten sich die politischen Akteure bereits auf die anstehenden Wahlen im Mai 2019 vor. Auch der vzbv wird sich gemeinsam mit BEUC einbringen, damit Verbraucherpolitik im neuen Europäischen Parlament und bei der neuen EU-Kommission oben auf der Agenda steht. Viele Verbraucherprobleme können, beziehungsweise müssen, europäisch geregelt werden.

Die neue EU-Kommission wird vor allem zeigen müssen: Europa kann mehr für Verbraucher tun als die einzelnen Nationalstaaten. Und: Die EU kann mehr, als sie in der laufenden Legislaturperiode zum Teil getan hat. Nur wenn sich die EU der Alltagsprobleme der Verbraucher annimmt und diese nicht immer wieder hinter Wirtschaftsinteressen zurückstehen müssen, wird das Vertrauen der Bürger in die EU wieder wachsen können. Im Fokus des Binnenmarkts müssen die Interessen der Verbraucher stehen und nicht allein die der Unternehmen.

# KLASSE ERKENNEN – NICHT NUR BEIM GELBEN VOM EI

BEI LEBENSMITTELWARNUNGEN GUT  
UND SCHNELL INFORMIERT SEIN.



## LEBENSMITTEL

In den letzten Jahren hat sich die Bundesregierung zu wenig darum gekümmert, was bei den Verbrauchern wie auf den Tisch kommt. Nicht zuletzt der Skandal um Spuren des Insektenbekämpfungsmittels Fipronil in Eiern hat gezeigt: Die Organisation der Lebensmittelüberwachung und die Informationspolitik bei Krisensituationen müssen verbessert werden. Die Einführung eines staatlichen Tierwohllabels steht immer noch aus – ebenso wie viele wichtige Maßnahmen für ein gesundes Lebensmittelangebot.



MIT DEM TIERWOHL-LABEL FLEISCH  
AUS HALTUNG MIT HÖHEREN TIER-  
SCHUTZSTANDARDS EINFACH ERKENNEN.



Wir brauchen ein Umdenken aufseiten der Wirtschaft und in der Politik. Verbraucher wollen Qualität und diese auch erkennen können. Deshalb müssen Produkteigenschaften verständlich kommuniziert und lückenlos kontrolliert werden.

Sophie Herr  
Leiterin Team Lebensmittel

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- Tierwohl-Label und Nutztierstrategie sind im Koalitionsvertrag verankert**
- Europaweiter Marktcheck deckt auf: Kinder werden mit Markenmaskottchen und Figuren aus Film und Fernsehen zum Verzehr ungesunder Lebensmittel verführt**
- Urteil: Allergene, Zutaten und Haltbarkeit müssen beim Lebensmitteleinkauf im Internet erkennbar sein**

### STILLSTAND BEENDEN

Kein Durchblick beim Fipronil-Skandal: Auf dem Portal lebensmittelwarnung.de haben verschiedene Bundesländer im Sommer 2017 in unterschiedlicher Schärfe vor dem Verzehr verseuchter Eier gewarnt. Verbraucher wurden dadurch mehr verunsichert als aufgeklärt. Zudem hatten sie oft selbst keine Chance, gefährdete Produkte zu erkennen, da die Herkunft tie-

rischer Inhaltsstoffe auf verarbeiteten Lebensmitteln nicht angegeben werden muss. Hier besteht dringender Handlungsbedarf: Die Information der Öffentlichkeit in Krisenfällen muss verbessert werden. Herkunftskennzeichnung muss auf Zutaten in verarbeiteten Lebensmitteln ausgeweitet werden.

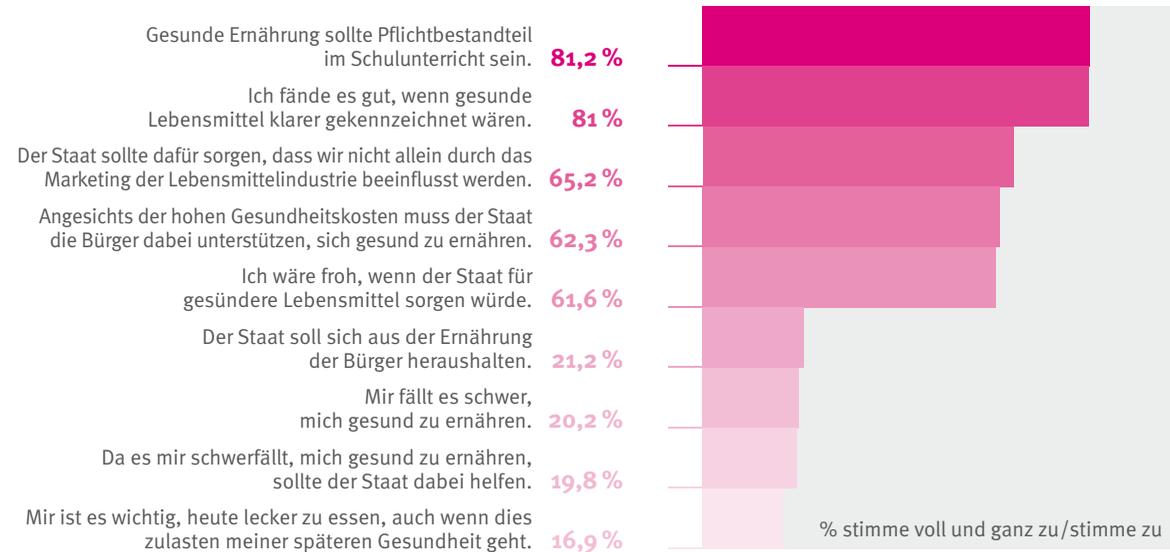
Während immer mehr Verbraucher bereit sind, für Fleisch aus Haltung mit höheren Tierschutzstandards auch mehr Geld zu bezahlen, ist die Einführung eines Tierwohl-Labels in der vergangenen Legislaturperiode stecken geblieben. Die Bundesregierung muss ihre Ankündigung im Koalitionsvertrag, die Voraussetzungen für ein Tierwohl-Label zu schaffen und eine Nutztierstrategie zu entwickeln, zügig umsetzen.

Wie wichtig es ist, dass Verbraucherschützer nicht nur für neue oder reformierte Regeln kämpfen, sondern auch vor Gericht deren Einhaltung einfordern, zeigt das Urteil des Kammergerichts Berlin gegen die Bringmeister GmbH. Der vzbv hatte geklagt, weil bei der Online-Bestellung von Lebensmitteln keine Angaben über Zutaten oder Allergene gemacht wurden. Erst bei Erhalt der Ware konnten diese Informationen auf den Produkten geprüft werden. Zwar mussten die Lebensmittel nicht bezahlt und behalten werden, aber die Lieferkosten fielen auf jeden Fall an. Das Kammergericht erklärte diese Vorgehensweise für unzulässig. Bringmeister müsse bereits bei der Online-Bestellung diese Informationen zu den Produkten zur Verfügung stellen (Urteil vom 23. Januar 2018, Az. 5 U 126/16 – nicht rechtskräftig).



**Mehrheit der Verbraucher befürwortet staatliches Engagement für gesunde Ernährung**

Wie stehen Sie grundsätzlich dazu, dass der Staat eine gesunde Ernährung stärker fördert. Was denken Sie?



Quelle: Repräsentative Online-Befragung von Zühlsdorf + Partner im Auftrag des vzbv, November 2017

Immer mehr Menschen kämpfen mit Übergewicht oder anderen Krankheiten, die auf Ernährungsfehler zurückzuführen sind. Der vzbv setzt sich für eine Reduktion von Zucker, Fett und Salz in Fertigprodukten ein. Produkte sollten außerdem nur dann mit Gesundheitsversprechen werben dürfen, wenn sie die von der Weltgesundheitsorganisation WHO gesetzten Obergrenzen für Zucker, Fett und Salz (Nährwertprofile) nicht übersteigen. Diese Grenzen müssen auch für das Marketing gelten, das sich an Kinder richtet. Ein Marktcheck europäischer Verbraucherorganisationen hat gezeigt: Unternehmen vermarkten an Kinder gezielt Lebensmittel, die meist viel zu zucker- oder fetthaltig sind.

**! DARAN ARBEITET DER VZBV**

1. Staatliches Tierwohl-Label einführen und nationale Nutztierstrategie umsetzen
2. Nationale Reduktionsstrategie: Salz, Zucker oder Fett in Fertigprodukten verringern
3. Überarbeitung des allgemeinen Lebensmittelrechts und der Health-Claims-Verordnung im Sinne der Verbraucher gestalten
4. Nährwertprofile einführen
5. Lebensmittelüberwachung, -kontrolle und -information verbessern

+++ Keine Verwendung von Cartoons bei ungesunden Lebensmitteln +++ Gericht untersagt irreführende Werbung für Fruchtaufstrich +++ Herkunft von Eiern muss immer klar erkennbar sein +++ vzbv fordert mehr Klarheit bei Zutatenmengen und Aromen +++ Werbung mit natürlichen Zutaten verbraucherfreundlich regeln +++ Keine Gesundheitsversprechen auf ungesunden Lebensmitteln +++

**MEHR KLARHEIT UND WAHRHEIT AUF LEBENSMITTELN**

Im Mangosaft ist fast nur Apfel enthalten? Der vermeintlich italienische Käse kommt eigentlich aus Deutschland? In solchen und ähnliche Fällen, bei denen sich Verbraucher durch die Aufmachung von Lebensmitteln getäuscht sehen, können sie diese auf dem Portal Lebensmittelklarheit.de melden. Die Projektmitarbeiter von Lebensmittelklarheit prüfen die Produktbeschwerde und bitten den Anbieter um eine Stellungnahme. Anschließend stellt die Redaktion das Produkt zusammen mit der Beschwerde, einer Stellungnahme des Anbieters und einer Bewertung durch die Verbraucherzentrale ins Portal ein.

**Produkt gemeldet, Produkt verbessert**

Rund ein Drittel der Produkte, die auf Lebensmittelklarheit.de veröffentlicht werden, trägt anschließend ein verbessertes Etikett. Wenn die Verbraucherzentrale

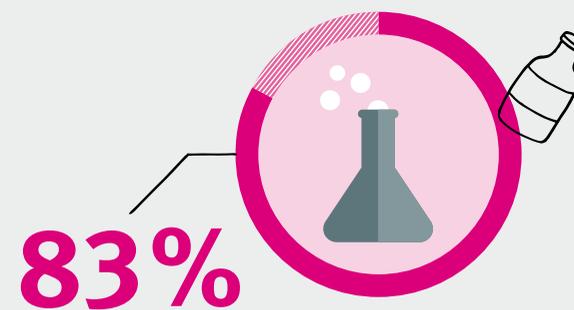
überzeugt ist, dass die Kennzeichnung oder Aufmachung eines Produkts gegen rechtliche Vorschriften verstößt, werden die Verbraucher gebeten, das Produkt der Lebensmittelüberwachung zu melden. Zum Teil leiten der vzbv oder eine Verbraucherzentrale rechtliche Schritte gegen den Anbieter ein.

**Lebensmittelrecht verständlich erklärt**

Lebensmittelklarheit.de informiert Verbraucher verständlich zum Lebensmittelrecht. Im Forum beantworten die Redakteure Verbraucherfragen zur Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln. Aktuell stehen 536 Produkte im Portal. 770 Antworten auf Forenfragen und 464 Informationsartikel und Kurzmeldungen informieren rund um die Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln. Das Projekt führt außerdem jährlich repräsentative Verbraucherbefragungen und Marktstudien durch.

Das Portal ging im Jahr 2011 online und feierte am 20. Juli 2017 seinen sechsten Geburtstag. Lebensmittelklarheit ist ein Gemeinschaftsprojekt des vzbv und der Verbraucherzentralen und wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft finanziell gefördert. Mit Herstellern und deren Verbänden verhandelt das Projekt Lebensmittelklarheit über eine bessere Kennzeichnung von Lebensmitteln.

**Aroma drin? Verbraucher wollen Hinweis auf der Vorderseite**



der Verbraucher wünschen sich vorn auf der Verpackung einen Hinweis, wenn ein Produkt Aroma enthält.

Quelle: Studie der Universität Göttingen und Zühlsdorf + Partner im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit, Juni 2017

@ [www.lebensmittelklarheit.de](http://www.lebensmittelklarheit.de)

@LM\_Klarheit





## OB KLEIN, OB GROSS – HAUPTSACHE KOMPETENT IM ALLTAG

Gastbeitrag von Brigitte Scherb,  
Präsidentin des Deutschen LandFrauenverbands (dlv)

Selbstbestimmte, aufgeklärte Verbraucherinnen und Verbraucher – das ist das Ziel des Deutschen LandFrauenverbands. Wir richten unsere Arbeit in der Ernährungs- und Verbraucherbildung konsequent an dieser Ziellinie aus. LandFrauen im ganzen Bundesgebiet sind als externe Fachkräfte an Schulen unterwegs, um Kindern Wissen zu vermitteln. Dabei machen sie immer häufiger die Erfahrung, dass der Lernort Familie nicht mehr ausreicht, um die wichtigsten Kompetenzen zu vermitteln. Das mag vielerlei Gründe haben. Umso wichtiger ist es, dass unser Bildungssystem daran angepasst wird. Wir fordern daher die Einführung eines Schulfachs Alltags- und Lebensökonomie.

Besonders stolz macht uns, dass der Deutsche LandFrauenverband im Jahr 2013 für das gesellschaftliche Engagement bei der Umsetzung des Ernährungsführerscheins den ersten Bundespreis Verbraucherschutz der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz erhalten hat. Das war für unsere LandFrauen ein wichtiges Zeichen, dass ihr Einsatz anerkannt wird.

### Viele Baustellen in der Lebensmittel- und Ernährungspolitik

Wir möchten, dass jeder Mensch frei entscheiden kann, wie er sich ernährt. Eine Politik der Bevormundung in jede Richtung lehnen wir ab. Die Politik muss den richtigen Rahmen mit rechtlichen Regelungen, Verbraucherinformationen, Verbraucheraufklärung und Ernährungsbildung setzen. Wichtig wäre eine einheitliche und EU-weit gültige Kennzeichnung für vegetarische und vegane Lebensmittel. Auch eine klare

Regelung bei den sogenannten Superfoods ist zwingend notwendig. Das können neue Standards, eventuell gepaart mit einer Zulassungspflicht oder einer Unbedenklichkeitsprüfung sein. Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen nicht mit gesundheitsbezogenen Aussagen in die Irre geführt werden. Das gilt besonders für die Werbung. Alle Angaben müssen wahr und zutreffend sein. Die Siegelvielfalt, etwa im Bereich Nachhaltigkeit, muss überwunden werden. Wir sehen die Bundesregierung in der Pflicht, den Verbraucheralltag einfacher zu machen. Dafür setzen wir uns gemeinsam mit dem vzbv ein.

### ÜBER DEN DLV

Der dlv ist seit zwölf Jahren Mitglied im vzbv. Ziel des Verbands ist, die Lebensqualität und die Arbeitsbedingungen für Frauen und deren Familien im ländlichen Raum zu verbessern. Der dlv vertritt die politischen Interessen aller Frauen und den Berufsstand der Bäuerinnen. 500.000 Mitglieder, 12.000 Ortsvereine, 22 Landesverbände bilden den bundesweit größten Verband für Frauen auf dem Land.



## VERBRAUCHER BEIM NACHHALTIGEN KONSUM UNTERSTÜTZEN

Immer mehr Verbraucher legen Wert darauf, dass Kleidung, Lebensmittel oder Elektrogeräte nicht auf Kosten der Umwelt oder der Menschen, die sie herstellen, produziert werden. Beim Einkaufen den Überblick zu behalten, ist schlicht nicht möglich: Es gibt mehr als 1.000 verschiedene Siegel, die Nachhaltigkeitseigenschaften ausloben. Und was „nachhaltig produziert“ bedeutet, ist nicht einheitlich definiert.

Der vzbv setzt sich daher dafür ein, dass für alle Branchen klare und verbindliche staatliche Kriterien festgelegt werden, was unter sozial und ökologisch verantwortungsvoller Produktion zu verstehen ist. Dazu gehören etwa Regeln zur umweltverträglichen Rohstoffgewinnung oder zu Arbeitsschutzstandards.

**48,7%** der Verbraucher ist es beim Einkaufen wichtig, dass Unternehmen sozial und ökologisch verantwortlich handeln.



Quelle: Repräsentative Umfrage der VUMA Arbeitsgemeinschaft, 2017

### Wege aus der Wegwerfgesellschaft

Die Müllberge wachsen. Pro Jahr verbraucht jede Person in Deutschland mehr als 16 Tonnen Metall, Beton, Holz und andere Rohstoffe – das sind 44 Kilo am Tag.

Gemeinsam mit seinen Mitgliedern arbeitet der vzbv im Rahmen des Verbandsthemas 2016 bis 2018 daran, Wege aus der Wegwerfgesellschaft aufzuzeigen. Im Jahr 2017 stand das Thema Abfallvermeidung im Fokus. Neben Fragen der Verkürzung der Nutzungs- und Lebensdauer von Konsumgütern (Obsoleszenz) ging es vor allem um den ausufernden Verpackungsmüll. 87 Prozent der Verbraucher wünschen sich ein größeres Angebot an unverpackten Produkten, wie eine Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv im November 2017 zeigte. Wunsch und Wirklichkeit gehen dabei weit auseinander. Eine Untersuchung des Naturschutzbundes Deutschland (NABU) im Jahr 2015 machte deutlich: 63 Prozent des Obstes und Gemüses im Supermarkt sind bereits vorverpackt.

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

- Staatliche Mindestanforderungen für sozial und ökologisch verantwortliche Produktion
- Umsetzung und Weiterentwicklung des Nationalen Programms für nachhaltigen Konsum (NPNK)
- Beteiligung von Verbraucherorganisationen am Kompetenzzentrum nachhaltiger Konsum
- EU-Ökodesign konsequent auf Ressourcenschonung sowie Langlebigkeit und Reparierbarkeit von Produkten ausrichten
- Herstellerverantwortung beim Verpackungsdesign ausbauen: Mehrwegsysteme ausbauen und Recyclingfähigkeit verbessern

# AUFKLÄRUNG – NICHT NUR FÜR GRÜN- SCHNÄBEL

SCHULEN MÜSSEN  
WERBEFREIE ZONEN SEIN.



IN DER SCHULE FIT WERDEN  
FÜR DEN KONSUMALLTAG.



## VERBRAUCHERBILDUNG

Der vzbv hat mit seinen Projekten „Lehrkräfteportal digitale Kompetenzen“ und „Verbraucherschule“ wieder viel dafür getan, Verbraucherbildung an Schulen zu etablieren und zu fördern. Durch die Arbeit des vzbv wird sichtbar, mit wie viel Engagement und Interesse Schulen und deren Lehrkräfte daran arbeiten, ihre Schüler fit für den Alltag zu machen. Die Unterstützung aus der Politik ist noch verbesserungswürdig.



Es darf nicht vom Bundesland oder der Schule abhängen, ob Kinder und Jugendliche fit für den Alltag sind. Kompetenzaufbau zu Ernährung, Finanzen, Nachhaltigkeit und Datenschutz gehört in jede Schule.

Dr. Vera Fricke  
Leiterin Stabsstelle Verbraucherbildung

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

-  **Fortführung des Materialkompasses wurde im Koalitionsvertrag angekündigt**
-  **32 Schulen aus 13 Bundesländern wurden als Verbraucherschule ausgezeichnet**
-  **Materialkompass Digitale Kompetenzen hat 132 Lehrmaterialien bewertet**

### VIEL LUFT NACH OBEN

Die Vielfalt der Aktivitäten von 32 ausgezeichneten Verbraucherschulen zeigt, wie abwechslungsreich und spannend Verbraucherbildung sein kann. Egal ob ein gesundes Frühstück, Müllvermeidung oder das erste eigene Girokonto – an Verbraucherschulen lernen bereits knapp 11.000 Kinder und Jugendliche fürs Leben. Damit engagierte Schulen auch voneinander lernen und sich untereinander austauschen können, hat der vzbv im Projekt Verbraucherschule ein

Schulnetzwerk ins Leben gerufen. Mit dem Starter-Kit Verbraucherbildung gibt es außerdem eine Handreichung für Schulen, die Verbraucherbildung bei sich einführen oder ausbauen wollen.

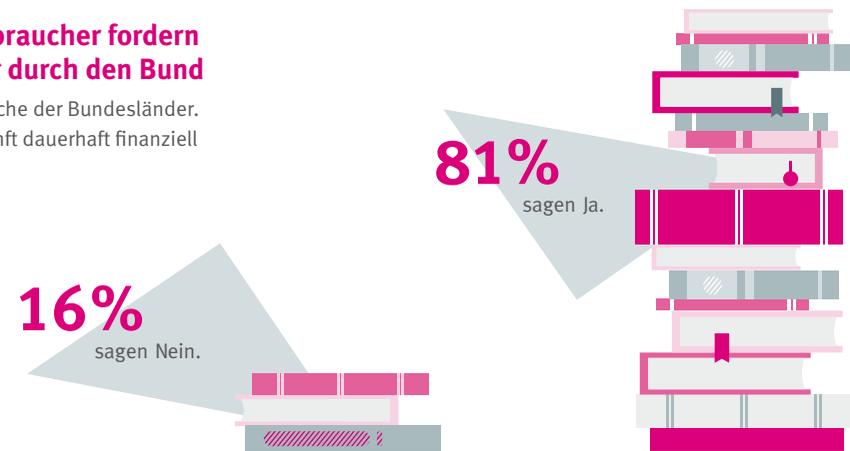
Soll Verbraucherbildung an Schulen gelingen, brauchen Lehrkräfte verlässliche Informationen und hilfreiche Materialien für den Unterricht. Wie hoch der Bedarf an einer unabhängigen Qualitätskontrolle dafür ist, wurde auf der Werkstatt-Veranstaltung „#digitale Bildung: Orientierung bieten, Qualität sichern – aber wie?“ deutlich. Auch wenn viele Fragen zur digitalen Bildung kontrovers diskutiert wurden, waren sich die Teilnehmer in einem Punkt einig: Eine Qualitätsprüfung, wie sie der Materialkompass des vzbv bisher anbietet, ist auch zukünftig notwendig. Es ist daher ein wichtiges Signal, dass die neue Bundesregierung in ihrem Koalitionsvertrag angekündigt hat, die Verbraucherzentralen mit der Fortführung des Materialkompasses für alle Themen der Verbraucherbildung zu beauftragen.

Die Qualitätskontrolle von Unterrichtsmaterialien ist auch deshalb extrem wichtig, weil immer mehr Akteure aus der Wirtschaft mit eigenen Aufklärungs- und Informationsmaterialien an Schulen herantreten und diese kostenfrei anbieten. Die Grenzen zwischen Information und Werbung sind dabei häufig fließend. Kinder und Jugendliche sollten vor Werbung an Schulen geschützt werden und sachlich, unabhängig – und mit Spaß an der Sache – aufgeklärt werden.



### Kooperationsverbot: Verbraucher fordern finanzielle Unterstützung durch den Bund

In Deutschland ist Schulbildung Sache der Bundesländer. Sollte der Bund die Länder in Zukunft dauerhaft finanziell unterstützen können?



Quelle: forsa, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, August 2017

## VERBRAUCHERBILDUNG IN DER PRAXIS

### LEHRKRÄFTEPORTAL DIGITALE KOMPETENZEN

Auch Lehrer brauchen manchmal Nachhilfe bei Themen wie Urheberrecht, Datenschutz oder Handyverträgen, damit sie ihren Schülern weiterhelfen und sie fit machen können. Das Projekt „Lehrkräfteportal digitale Kompetenzen“ hat das Schulportal [verbraucherbildung.de](http://verbraucherbildung.de) überarbeitet und den Themenbereich digitale Kompetenzen ausgebaut. Im Materialkompass sind nun 132 zusätzliche Materialien zur digitalen Verbraucherbildung zu finden. Lehrkräfte können hier recherchieren und finden qualitätsgeprüfte Materialien für ihren Unterricht. Darüber hinaus wurden 65 Artikel mit Hintergrundinformationen für Lehrkräfte zu digitalen Verbrauchertemen verfasst, damit sie diese bei aktuellen Anlässen im Unterricht aufgreifen können. Der Materialkompass leistet mit seinen Angeboten einen wichtigen Beitrag für die selbst organisierte Weiterbildung von Lehrkräften.

Das Projekt lief von Februar 2016 bis Dezember 2017 und wurde vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. Expertengespräche im Projekt sowie eine Erhebung unter Anbietern von Unterrichtsmaterialien und Lehrkräften zeigte deutlich: Der Bedarf an geprüften Materialien wird künftig eher steigen, und der Materialkompass sollte weitergeführt werden. Die Fortführung des Materialkompasses wurde von der neuen Bundesregierung im Koalitionsvertrag angekündigt.

@ [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de)



### VERBRAUCHERSCHULE

Zum zweiten Mal hat der vzbv die Auszeichnung Verbraucherschule in Gold und Silber vergeben. Zusätzlich zur Auszeichnung bietet das Projekt das Netzwerk Verbraucherschule an, in dem sich bereits 105 Schulen angemeldet haben. Bei der zentralen Auszeichnungsveranstaltung in Potsdam und bei mehreren regionalen Preisverleihungen hatten die Schulen erste Gelegenheit, sich auszutauschen.

Das Projekt läuft von März 2017 bis August 2018 und wird von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz gefördert.



Schüler beim Chefkoch-Workshop am Albrecht-Thaer-Gymnasium in Hamburg. Die Schule wurde Anfang 2018 als Verbraucherschule Gold ausgezeichnet.

@ [www.verbraucherschule.de](http://www.verbraucherschule.de)



### INFORMATIONSPORTAL FÜR LEHRKRÄFTE

Auf dem Schulportal [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de) informiert der vzbv rund um Alltags- und Konsumkompetenz: mit aktuellen Meldungen, vertiefenden Hintergrundartikeln zu schulbezogenem Verbraucherwissen und Experteninterviews. Lehrkräfte finden hier viele Ideen und Anregungen, wie sie Verbraucherbildung in ihrer Schule und im eigenen Unterricht verankern können. Auch Best-Practice-Beispiele ausgezeichneter Verbraucherschulen sowie die Datenbank Materialkompass mit passenden qualitätsgeprüften Unterrichtsmaterialien für Verbraucherbildung sind hier zu finden.

@ [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de)

Bereits vor bald fünf Jahren haben sich die Kultusminister der Bundesländer darauf verständigt, Verbraucherbildung in den Lehr- und Bildungsplänen sowie bei der Aus- und Weiterbildung von Lehrkräften zu verankern. Noch immer ist das nicht in allen Bundesländern geschehen. Hier muss endlich etwas passieren. Das Kooperationsverbot, das es dem Bund untersagt, sich in Bildungsfragen einzumischen, wirkt insbesondere bei der Verbraucherbildung als Stolperstein und muss endlich abgeschafft werden.

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Verbraucherbildung bundesweit verankern
2. Materialkompass institutionalisieren
3. Auszeichnung Verbraucherschule weiterführen
4. Schulen durch Best-Practice-Angebote unterstützen
5. Werbung in Schulen eindämmen

+++ Repräsentative Umfrage zeigt: Kooperationsverbot ist überholt +++ Verbraucherbildung gehört an jede Schule +++ Verbraucherbildung im Wahlkampf: Wünsche der Jugend kommen kaum vor +++ #Digitale Bildung: „Der Wunsch nach Orientierung ist groß“ +++ vzbv prämiert bundesweit 32 Verbraucherschulen +++



## INTEGRATION DURCH VERBRAUCHERSCHUTZ



Verbraucherbildung ist ein zentraler Baustein für ein selbstbestimmtes Leben, auch über den Konsum hinaus. Sie ermöglicht gesellschaftliche Teilhabe.

Dr. Melanie Weber-Moritz, Geschäftsführerin

Möglichst viele Verbraucher zu kritischem, selbstbestimmtem und nachhaltigem Handeln zu befähigen – das ist die Vision der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz. Dabei unterstützt die Stiftung insbesondere Projekte für Kinder und Jugendliche. Seit dem Jahr 2017 steht zusätzlich der Einsatz für geflüchtete Menschen im Fokus.

### Geförderte Projekte 2017

- **Webinare für Geflüchtete:** „WEBiTIPP“ ist ein neues Sendeformat der Verbraucherzentrale Saarland für Geflüchtete auf Facebook.
- **Stärkung von Verbraucherschutzkompetenzen bei Flüchtlingen:** Das Projekt des AWO-Bundesverbands sensibilisiert die AWO-Berater für Verbraucherschutzthemen und stärkt die Kooperation mit den Verbraucherzentralen.
- **Drei Projekte „Modellschule Verbraucherbildung“:** Sechs Schulen werden von den Verbraucherzentralen Schleswig-Holstein und Hamburg in insgesamt drei Projekten dabei unterstützt, Verbraucherbildung mit konkreten Maßnahmen im Unterricht umzusetzen.
- **Lehrkräftefortbildung für Verbraucherbildung:** Beim Fachtag Verbraucherbildung der Verbraucherzentrale Brandenburg wurden Lehrkräfte und Multiplikatoren für praktische Umsetzungsmöglichkeiten im Unterricht sensibilisiert.

- **Auszeichnung Verbraucherschule:** Zum zweiten Mal zeichnet der vzbv bundesweit Verbraucherschulen aus, die sich herausragend für Verbraucherbildung engagieren. Siehe S. 59.

### Bundespreis Verbraucherschutz

Zum dritten Mal verlieh die Stiftung im Juni 2017 den Bundespreis Verbraucherschutz. Schirmherr der Preisverleihung, Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz Heiko Maas überreichte die Preise an ProBahn e.V. und an Aribert Peters, den Gründer des Bundes der Energieverbraucher e.V.

### Dialog

Im „Bündnis für Verbraucherbildung“ setzen sich Partner aus Zivilgesellschaft, Wirtschaft, Wissenschaft und Verbraucherschutz dafür ein, Verbraucherbildung bundesweit zu verankern. Das Bündnis initiierte 2017 das „Dialogforum Verbraucherschutz“ zum Thema Verbraucherschutz für Geflüchtete.

@ [www.verbraucherstiftung.de](http://www.verbraucherstiftung.de)

 Deutsche Stiftung  
Verbraucherschutz

RECHTSBRUCH MUSS  
GEAHNDET WERDEN.



# ROTE KARTE FÜR SCHWARZE SCHAFEN

## RECHTSDURCHSETZUNG

Wo ein Kläger ist, ist auch ein Richter. Der vzbv sorgt mit seinem Juristenteam dafür, dass Verstöße von Unternehmen gegen Verbraucherrechte abgestellt werden. In einigen Fällen nutzt der vzbv die Verfahren auch, um Rechtsklarheit zu schaffen. Im Berichtszeitraum hat der vzbv 281 Abmahnungen ausgesprochen und in 87 Fällen Klage erhoben. Schwerpunkte waren erneut Angebote im digitalen Bereich, Reisen, Bankentgelte sowie Lebensmittelkennzeichnung.



EIN LANGER ATEM AUF DEM  
WEG DURCH DIE INSTANZEN  
LOHNT SICH.



**Mit der Verbandsklage können wir unlautere Geschäftspraktiken wirksam abstellen und so zu einem fairen Wettbewerb beitragen.**

Helke Heidemann-Peuser  
Leiterin Team Rechtsdurchsetzung

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

**Zwei erfolgreiche Klagen gegen Facebook für mehr Datenschutz**

**EuGH in Sachen Air Berlin: Mehr Klarheit für Fluggäste**

**BGH: DB Vertrieb muss gängige und zumutbare Zahlungsmöglichkeit kostenfrei anbieten**

### KEINE ANGST VOR DEN GROSSEN

Der vzbv legt sich mit den Big Playern verschiedener Branchen an, um Verbraucherrechte zu schützen und durchzusetzen. Die Klagen gegen die Großen entfalten dabei Signalwirkung für andere Unternehmen – und auch über die Grenzen Deutschlands hinaus. Das zeigten einmal mehr zwei teilweise erfolgreiche Klagen gegen Facebook. Die Verbandsklagebefugnis ist wichtig, da Verbraucher teilweise nicht selbst gegen Verbraucherrechtsverstöße vorgehen können oder es sich für den Einzelnen nicht lohnt.

### § FACEBOOK

Auch wenn der vzbv im Verfahren gegen das soziale Netzwerk vor dem Landgericht in Berlin nicht in allen Punkten recht bekam: Mit einer Reihe von Einwänden gegen die Voreinstellungen und Teile der Nutzungs- und Datenschutzbedingungen konnte sich der vzbv durchsetzen.

Nicht erfolgreich war der vzbv mit seiner Einschätzung, der Werbespruch „Facebook ist und bleibt kostenlos“ sei irreführend. Aus Sicht des vzbv gilt: Verbraucher bezahlen die Facebook-Nutzung zwar nicht in Euro, aber indirekt mit ihren Daten. Das Landgericht Berlin hält die Werbung dagegen für zulässig, immaterielle Gegenleistungen seien nicht als Kosten anzusehen. Die Richter lehnten außerdem mehrere Anträge des vzbv gegen Bestimmungen in der Facebook-Datenrichtlinie ab. Soweit die Klage abgewiesen wurde, hat der vzbv Berufung zum Kammergericht eingelegt (Urteil vom 16. Januar 2018, Az. 16 O 341/15 – nicht rechtskräftig).

In einem zweiten Verfahren nach einer Klage des vzbv gegen Facebook stellte das Berliner Kammergericht klar: Auch wenn das Unternehmen seinen Europasitz in Irland hat, gilt für die Nutzer aus Deutschland das deutsche Datenschutzrecht. Die Richter urteilten, dass die Nutzer von Facebooks App-Zentrum nicht ausreichend über Umfang und Zweck der Datenweitergabe informiert wurden. Wegen der grundsätzlichen Bedeu-

tung des Falls hat das Kammergericht die Revision zum Bundesgerichtshof (BGH) zugelassen (Urteil vom 28. Oktober 2017, Az. 16 O 60/13 – nicht rechtskräftig).

### § AIR BERLIN

Der vzbv konnte mit einer erfolgreichen Klage vor dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) die Rechte von Flugreisenden stärken. Denn auch wenn es Air Berlin nicht mehr gibt, hat das Urteil des EuGH zur Auslegung von zwei Artikeln der europäischen Luftverkehrsdienstverordnung weitreichende Wirkung. Verbraucher, die eine gebuchte Flugreise stornieren, müssen zwar das Beförderungsentgelt bezahlen, wie der EuGH klarstellte. Fluggesellschaften müssen Steuern und Flughafengebühren, die im Falle einer Stornierung nicht anfallen, jedoch erstatten. Werden diese nicht klar und deutlich ausgewiesen, sei es für Verbraucher schwer, Geld zurückzufordern. Der EuGH stellte klar, dass die Luftverkehrsdienstverordnung eine gesonderte Ausweisung solcher Zusatzentgelte vorschreibe. Der Bundesgerichtshof (BGH) hatte die Frage dem EuGH zur Entscheidung vorgelegt. Eine Entscheidung des BGH im konkreten Fall vzbv gegen Air Berlin ist bislang noch nicht gefallen.

Der EuGH entschied in dem Verfahren außerdem über die deutsche Regelung, dass Erstattungen bei Stornierungen kostenfrei sind. Diese Regelung verstoße laut Gericht nicht gegen europäisches Recht, denn die in der EU-Verordnung geregelte Preisfreiheit der Luftfahrtunternehmen werde hiervon nicht berührt (Urteil vom 6. Juli 2017, Az. C-290/16).

+++ Barclays Bank: Gericht untersagt irreführende Werbung +++ Gericht erschwert unerwünschte Werbeanrufe nach Vertragsende +++ Telefonanbieter darf rechtswidrige Gebühren nicht behalten +++ Online-Banking: Nicht jede SMS-TAN darf etwas kosten +++ Energieeffizienzklasse muss auch online klar erkennbar sein +++ Online-Händler muss vor kostenpflichtiger Bestellung über Lebensmittel-Zutaten informieren +++ Online-Bestellung: Widerruf von Medikamenten möglich +++ 300 Euro für vorzeitige Kreditrückzahlung sind unzulässig +++

### § DB VERTRIEB

Online-Händler dürfen den Abbuchungsdienst "Sofortüberweisung" nicht als einziges unentgeltliches Zahlungsmittel anbieten. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) nach einer Klage des vzbv gegen die Deutsche-Bahn-Tochter DB Vertrieb entschieden. Beispiele für gängige und zumutbare Möglichkeiten seien die Barzahlung, eine Zahlung mit EC-Karte, eine Überweisung oder der Lastschrifteinzug. Bei "Sofortüberweisung" müsse der Verbraucher dagegen einem Dritten sensible Kontozugangsdaten mitteilen und in den Abruf weiterer Kontoinformationen einwilligen. Dadurch erhalte der Dienstleister umfassenden Einblick in Finanzdaten, aus denen auch Persönlichkeitsprofile erstellt werden könnten. Zudem müsse der Kunde der Sofort AG personalisierte Sicherheitsmerkmale wie PIN und TAN mitteilen. Hierdurch eröffneten sich große Missbrauchsmöglichkeiten (Urteil vom 18. Juli 2017, Az. KZR 39/16 – rechtskräftig).

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Einhaltung geänderter Vorschriften für bargeldloses Bezahlen
2. Überprüfung der allgemeinen Geschäftsbedingungen von Streaming-Diensten und E-Learning-Angeboten
3. Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung in der Praxis
4. Vorbereitung auf die neuen Möglichkeiten der Musterfeststellungsklage



## DREI FRAGEN AN SABINE FIEDLER



Die wichtigen Themen waren für den vzbv die Bundestagswahl, der Diesel-Skandal und die Musterfeststellungsklage.

*Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation*

### Ein ereignisreiches Jahr für den Verbraucherschutz liegt hinter uns. Wie wurden die großen Themen des Jahres kommunikativ bewältigt?

Die wichtigen Themen waren für den vzbv die Bundestagswahl, der Diesel-Skandal und die Musterfeststellungsklage. Mit der Kampagne „Verbraucher zählen! Verbraucher wählen!“ hat der vzbv dafür gekämpft, dass die Verbraucherinteressen im Wahlkampf und den anschließenden Koalitionsverhandlungen eine angemessene Rolle spielen. Im Mittelpunkt standen 15 Kernforderungen, die die dringlichsten Anliegen der Menschen abdecken – angefangen von der Altersvorsorge über die Digitalisierung bis zur Musterfeststellungsklage. Diese konnten wir bei Politikern, Partnern und Medien sehr gut platzieren. Dass viele, wenn auch leider nicht alle, dieser Verbraucheranliegen im Koalitionsvertrag stehen, ist ein großer Erfolg. Dazu zählt die Musterfeststellungsklage, für die der vzbv zehn Jahre lang gekämpft hat. Jetzt muss sie aber auch als wirkliche Verbandsklage kommen, mit der Menschen einfacher und schneller zu ihrem Recht kommen und sich wehren können.

### In Ihrem Geschäftsbereich fällt auch die Verbraucherbildung. Was waren die Meilensteine im letzten Jahr? Und was erwarten Sie von der neuen Bundesregierung?

Es war ein Jahr mit Höhen und Tiefen. Sehr stolz sind wir darauf, wie rasant das Projekt Verbraucherschule vor-

anschreitet. Der vzbv konnte in diesem Jahr 32 Schulen auszeichnen. Insgesamt engagieren sich bereits mehr als 100 Schulen in dem zum Projekt gehörenden Netzwerk Verbraucherschule. Dass sich so viele Lehrkräfte dafür einsetzen, damit ihre Schülerinnen und Schüler spielerisch und lebensnah auf die Verbraucherwelt vorbereitet werden, ist fantastisch.

Sehr schmerzhaft war, dass der Materialkompass ruht, der Lehrkräften seit 2011 zuverlässige Hilfe bot, um die Qualität von angebotenen Unterrichtsmaterialien zu beurteilen. Die Finanzierung lief leider Ende 2017 aus. Zwar ist die dauerhafte Finanzierung des Projektes jetzt im Koalitionsvertrag festgeschrieben, das ist toll. Aber wir haben ein Jahr verloren. Das ist hart.

### Wie sensibilisiert sind Journalisten und Pädagogen Ihrer Einschätzung nach, wenn es um Verbraucherschutz in der Schule geht?

Das ist unterschiedlich. Es gibt Lehrkräfte, die sich bei dem Thema stark engagieren, weil sie ihre Schüler gut auf das Verbraucherleben vorbereiten wollen. Andere sehen das nicht als ihre Aufgabe. Ein Thema ist auch in den Medien noch viel zu wenig beachtet: die Aktivitäten von Unternehmen und Branchenverbänden, die unter dem Etikett Verbraucherbildung in die Schulen gehen, aber in Wirklichkeit Werbung betreiben. Da gibt es noch viel zu tun.

## MEDIENSERVICE

- Aktuelle Positionen und Einschätzungen des vzbv zu verbraucherpolitischen Themen
- Fachexperten für Verbraucherschutz
- Faktenblätter zu Schwerpunktthemen
- Newsletter-Abo für vzbv-Pressemitteilungen
- ePresseschau: tägliche Übersicht relevanter Beiträge zu Verbraucherthemen in Online-Medien per E-Mail
- Hochauflösende Infografiken zur redaktionellen Verwendung
- Terminvorschau für Redaktionen: wichtige Themen und Termine des vzbv per E-Mail
- Dokumentenservice: Studien, Stellungnahmen und Positionen des vzbv
- Newsletter-Abo zur Rechtsdurchsetzung und zu aktuellen Urteilen
- Urteilsdatenbank
- Verbraucherpolitik EU aktuell: Newsletter zur EU-Verbraucherpolitik



Aktuelle Meldungen, Hintergrundinformationen und Anmeldung zu den Newslettern auf: [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

Mehr über die Arbeit des vzbv sowie die aktuellen Broschüren auf: [www.vzbv.de/ueber-uns](http://www.vzbv.de/ueber-uns)

## PRESESTELLE

### Service für Journalistinnen und Journalisten

Leiterin Team Kommunikation und Pressesprecherin: Franka Kühn

Pressetelefon (030) 258 00-525  
[presse@vzbv.de](mailto:presse@vzbv.de)  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

[www.twitter.com/vzbv](https://www.twitter.com/vzbv)  
[www.youtube.com/vzbv](https://www.youtube.com/vzbv)

## DER VZBV AUF TWITTER



Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des vzbv auf Twitter abonnieren:

<https://twitter.com/vzbv/lists/vzbv-mitarbeiter-innen>

## QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE DES VZBV

Verbraucherschützer müssen sich immer wieder neu auf Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften einstellen. In enger Abstimmung mit seinen Mitgliedsorganisationen bietet der vzbv daher ein umfassendes Fortbildungsprogramm für Beratungskräfte an. Der vzbv trägt mit diesem Qualifizierungsangebot zu einer bundesweit einheitlichen Beratungsqualität bei.

### Flächendeckend: Weiterbildung online und offline

Das Fortbildungsportfolio wird jedes Jahr angepasst. Im Jahr 2017 hat der vzbv mit 86 Präsenzseminaren und sechs Online-Veranstaltungen in acht Themenbereichen für rund 1.700 Teilnehmer ein zielgerichtetes und flächendeckendes Qualifizierungsangebot für die Verbraucherzentralen umgesetzt. Die Themen Markt und Recht, Finanzen und Versicherung gefolgt von Telekommunikation und Digitales lösten dabei auch 2017 die höchste Nachfrage aus. Klassische Präsenzseminare, bewährte und neue themenbezogene

Kompaktkurse, der renommierte Fernlehrgang Verbraucherrecht und diverse Online-Angebote bildeten die vzbv-Lernformatkollektion.

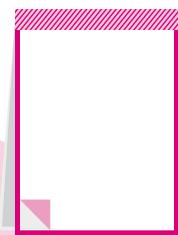
### Projekt Qualitätsentwicklung (QE) 4.0

Weiter fortgeführt wurde im Berichtszeitraum das Projekt „QE 4.0 – Digitalisierung in der Qualitätsentwicklung“. Ziel ist eine Erweiterung der bestehenden digitalen Infrastruktur für die Fortbildungs- und Netzwerkgruppenplanung der Verbraucherzentralen.

### Austausch per Mailinglisten

Die Mailinglisten „Verbraucherrecht“ und „Finanzdienstleistungen“ bündeln das Fachwissen von rund 500 Juristen. Sie ermöglichen den tagesaktuellen Informationsaustausch, stärken die Expertise des vzbv und bieten ein Forum für Diskussionen. Empfänger sind Juristen und rechtsberatend tätige Mitarbeiter der Verbraucherzentralen, Anwälte für Verbraucherrecht und Finanzdienstleistungen sowie Mitarbeiter von Bundes- und Landesverwaltungen.

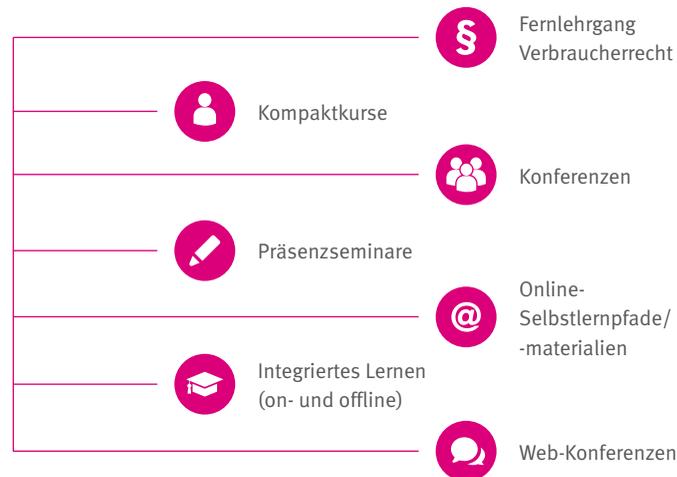
### Das Fortbildungsangebot des vzbv



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



Quelle: vzbv



## RECHENSCHAFTSBERICHT



## GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2017

<b>EINNAHMEN</b>	<b>in Euro</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>	<b>11.837.404,38</b>
<i>davon</i>	
Einnahmen aus Veröffentlichungen	152,29
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	245.763,861
Vermischte Einnahmen	30.840,65
Zuwendungen des BMJV	11.523.392,58
Erstattung von Verwaltungsausgaben	14.355,00
Mitgliedsbeiträge	22.900,00
<b>Projektförderung</b>	<b>25.469.754,30</b>
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>37.307.158,68</b>

<b>AUSGABEN</b>	<b>in Euro</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>	<b>11.837.404,38</b>
<i>davon</i>	
Personalausgaben	6.909.122,42
Geschäftsbedarf	536.819,32
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	363.717,20
Mieten und Pachten	489.781,82
Aus- und Fortbildung	103.584,45
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	914.571,70
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	348.118,52
Reisekosten	77.381,15
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.402.688,39
Mitgliedsbeiträge	189.428,25
Sonstige Verwaltungsausgaben	59.011,04
Informationstechnik	443.180,12
<b>Projektförderung</b>	<b>25.469.754,30</b>
<b>Gesamtsumme der Ist-Ausgaben</b>	<b>37.307.158,68</b>

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben erhielt der vzbv vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) im Jahr 2017 eine institutionelle Zuwendung in Höhe von 11.523.392,58 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 314.011,80 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt. Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 11.837.404,38 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. Zudem erfolgte die Durchführung der Veranstaltungen zum

Consumer Summit im Rahmen der deutschen G20-Präsidentschaft und dem Deutschen Verbrauchertag.

Die Einnahmen in Höhe von 245.763,86 Euro aus Vertragsstrafen und Prozesskostenerstattungen dienten ausschließlich der Deckung von Mehrausgaben bei Prozesskosten für Klagen nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG).

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 25.469.754,30 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

<b>ÜBERSICHT DER PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2017</b>	<b>in Euro</b>
Energieberatung/Energie-Checks (BMWi)	14.127.653,35
Marktwächter Finanzen (BMJV)	4.440.466,70
Marktwächter Digitale Welt (BMJV)	4.401.053,46
Lebensmittelklarheit (BMEL)	547.030,27
Marktwächter Energie (BMJV)	442.053,97
Bauförderer (KfW)	264.930,66
Digitale Kompetenzen (BMJV)	213.884,86
Verbraucherschutz für Flüchtlinge (BMJV)	154.614,03
Verbraucher stärken im Quartier (BMUB)	114.618,95
Verbraucherschule (DSV)	86.894,80
Energiewende im Personenverkehr (ECF)	25.932,80
Digitales Label (EU)	19.471,47
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen	631.148,98
<b>Gesamtsumme der Projekte</b>	<b>25.469.754,30</b>

## GREMIEN UND MITGLIEDSCHAFTEN

### MITGLIEDSCHAFTEN DES VZBV

#### International

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

#### National

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

### VERTRETUNGEN IN ANDEREN VERBRAUCHERORGANISATIONEN

#### Deutsche Stiftung Verbraucherschutz

- Geschäftsführender Vorstand. Der vzbv ist außerdem Träger der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz.

#### Stiftung Warentest

- Verwaltungsrat
- Kuratorium
- Expertenrunde Recht

#### Marktwächter Energie Niedersachsen

- Beirat

#### Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V. (DGVM)

### STÄNDIGE VERTRETUNGEN NATIONAL – BUNDESMINISTERIEN, NACHGEORDNETE BEHÖRDEN, REGIERUNGSKOMMISSIONEN

#### Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

- CSR-Forum
- CSR-Lenkungskreis
- Ausschuss für Produktsicherheit

#### 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)

- Sachverständigenausschuss für Apothekenpflicht
- Sachverständigenausschuss für Standardzulassungen
- EinStep Entbürokratisierung der Pflege, Lenkungs-gremium
- Beirat zur Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs

#### Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

- CPC-Netzwerk
- Runder Tisch Dispo

#### Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)

- Runder Tisch Automatisiertes Fahren
- Ethikkommission automatisiertes und vernetztes Fahren

#### 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
- Kopernikus Beirat
- Kopernikus Fachbeirat ENavi

#### Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)

- Deutscher Wirtschaftsfilmpreis
- Nationale Plattform Elektromobilität
- Plattform Strommarkt
- Plattform Zukunftsfähige Netze
- Plattform Energieeffizienz
- Plattform Gebäude
- NTRI-Beirat
- Projektbeirat Digitalisierung der Energiewende

#### 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)

- Verbraucherbeirat

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

- Verwaltungsrat

#### Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen (BMF)

- Zahlungsverkehrsforum der Deutschen Bundesbank (vorher SEPA-Rat)

#### Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLBK)

- Präsidium
- Fachausschüsse

#### Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Geschäftsführender Vorstand
- Kuratorium

#### Umweltbundesamt (UBA)

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

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

### WEITERE BEHÖRDEN UND ORGANISATIONEN

#### Agora Verkehrswende

- Beirat

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

- Ständiger Ausschuss

#### Bundeszentrum für Ernährung (BZfE)

- Strategisches Forum

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

**Deutsche Unternehmensinitiative  
Energieeffizienz e. V. (DENEFF)**

- Mitglied fachlicher Beirat

**Deutscher Weinfonds (DWF)**

- Verwaltungsrat

**DIN – Deutsches Institut für Normung**

- Verbraucherrat – ständiger Ausschuss des Präsidiums
- FOCUS.ICT
- NASG AA1 „CSR“
- DIN-Verbraucherrat 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****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 Pflegemitarbeitung (§ 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 Gesundheitswissen**

- Expertenbeirat

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

- Kuratorium

**Transparency International Deutschland e. V.**

- Beirat
- AG Gesundheit

**Verband Wohneigentum 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
- 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 Food – Food Safety Additives
- Reference person Investment Protection
- Reference person Online Content
- Reference person Telecoms
- Reference person Trade
- Reference person Sustainability
- Reference person Transport
- Enforcement Steering Group
- Member Brexit Task Force
- General Assembly

**Consumer International (CI)**

- Council
- Working Group Trade

**Europäische Kommission**

- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)
- Stakeholder consultation group for the fitness check of consumer and marketing law (consumer REFIT)
- Commission expert group on the Regulation (EU) 2016/679 and Directive (EU) 2016/680 (Eo3461)
- ECCG – Europäische beratende Verbrauchergruppe bei der Europäischen Kommission
- ECCG – Sub-group Energy

**ESMA – Consultative Working Group Investor  
Protection****EU-Netzwerk „Better Regulation Watchdog“****Finance Watch****International Consumer Protection and Enforcement  
Network (ICPEN)****ISO – Internationale Organisation für Normung**

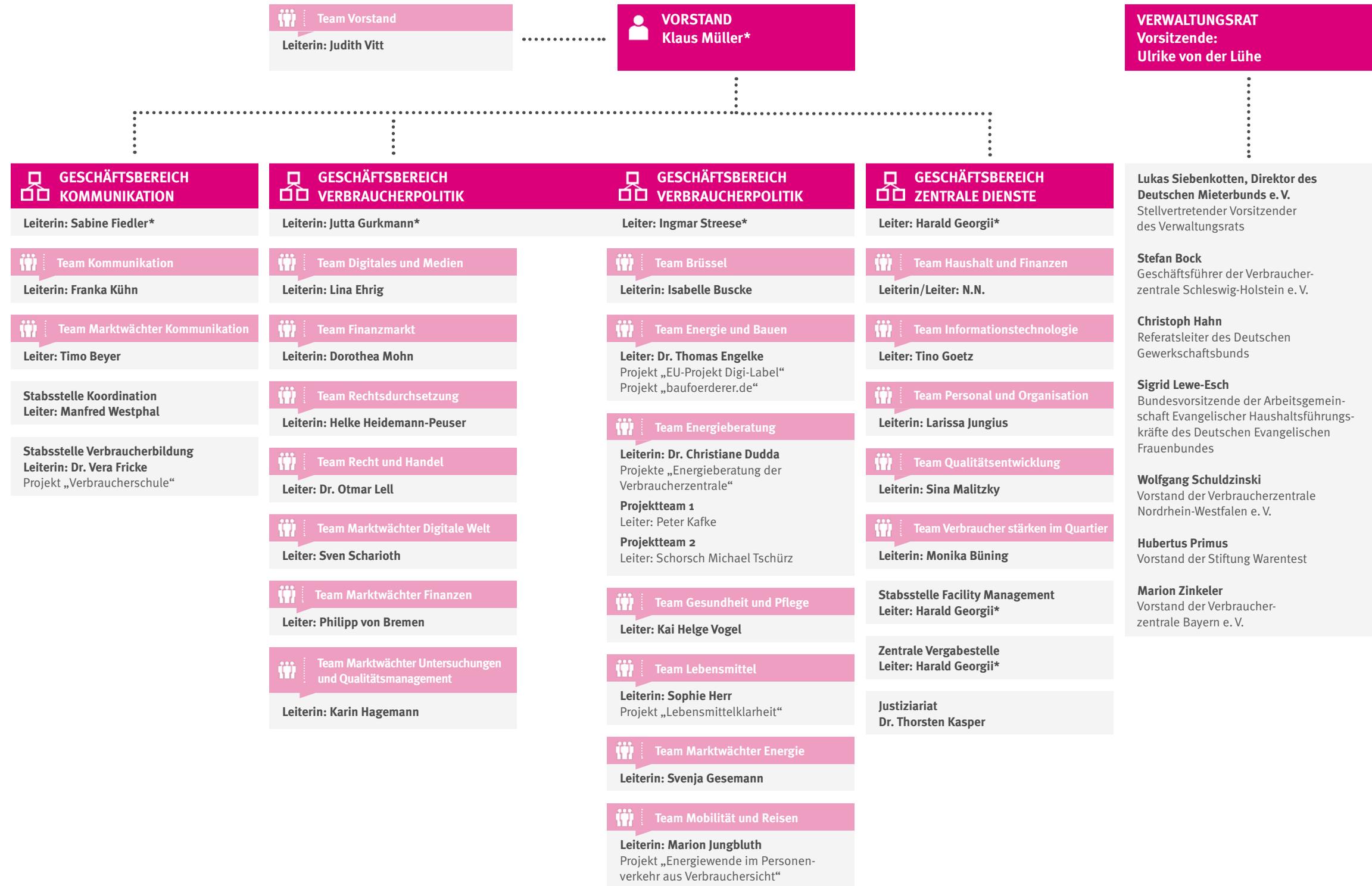
- Working Group Corporate Social Responsibility (CSR)

**Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)**

- Policy Committee Food
- Policy Committee Information Society
- Policy Committee Financial Services
- Steering Committee
- Trade Experts

# ORGANIGRAMM

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



\*Mitglieder der Geschäftsleitung  
Stand: März 2018

## MITGLIEDER

### 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 Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V. (KAB)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschland e. V. Bundesverband
- PRO BAHN e. V.
- Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e. V. (SdK)
- Verband Wohneigentum e. V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. Bundesverband
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e. V. (ZdK)

### Fördermitglieder:

- 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)
- vhw – Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V.
- Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e. V.

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

### 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](http://www.vzbv.de)

### Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.

### Redaktion und Text:

Wiebke Moritz,  
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

### Konzeption und Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG  
[www.dmkzwo.de](http://www.dmkzwo.de)

### Illustrationen und Infografiken:

DMKZWO GmbH & Co. KG  
[www.dmkzwo.de](http://www.dmkzwo.de)

### Lektorat:

Veronika Roman  
[www.ektorat.koeln](http://www.ektorat.koeln)

### Redaktionsschluss:

Mai 2018  
© 2018 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

### Fotonachweis Titel und Kapiteleinstiege:

Titel: shutterstock, Urheber: Rawpixel.com  
Seite 22: gettyimages.com, Urheber: Agnieszka Olek  
Seite 25: istock.com, Urheber: JohnnyGreig  
Seite 30: istock.com, Urheber: yulkapopkova  
Seite 36: istock.com, Urheber: FatCamera  
Seite 39: gettyimages.com, Urheber: Digital Vision.  
Seite 44: istock.com, Urheber: PeopleImages  
Seite 50: istock.com, Urheber: LightFieldStudios  
Seite 56: istock.com, Urheber: gradyreese  
Seite 61: istock.com, Urheber: belenox

### Fotonachweis Porträts und weitere Bilder:

Seite 6: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 10: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 12: vzbv, Urheber: Florian Schuh  
Seite 13: Uhura  
Seite 15: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 19: vzbv, Urheber: Florian Schuh  
Seite 23: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 26: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 31: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 33: Deutscher Mieterbund, Markus Wächter  
Seite 34: vzbv, Urheber: Mark Bollhorst  
Seite 37: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 40: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 45: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 47: Thomas Rosenthal und Jan Kobel  
Seite 48: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 51: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 54: Deutscher LandFrauenverband, Urheber: Marcus Müller-Witte  
Seite 57: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 59: Albrecht-Thaer-Gymnasium, Hamburg  
Seite 60: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 62: vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 64: vzbv, Urheber: Gert Baumbach

### Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*