

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

FÜR EINE NEUE VERBRAUCHERPOLITIK: FAIR, KRISENFEST, NACHHALTIG

Verbraucherpolitische Leitlinien für die Legislaturperiode 2021–2025

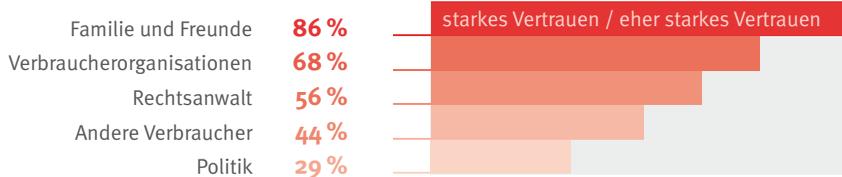
DIE STIMME DER VERBRAUCHER

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland – unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen. 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, Wirt-

schaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Mit der Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht macht der Verband Fehlentwicklungen auf Märkten sichtbar und bindet Verbraucher direkt ein. Der vzbv wurde im Jahr 2000 gegründet und bündelt als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 26 weiterer verbraucherpolitischer Verbände die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz.

Nicht mal jeder Dritte vertraut der Politik

Wenig Vertrauen beim Thema Verbraucherschutz in die Politik, viel in Verbraucherorganisationen, Freunde und Familie.



Frage: Wie stark vertrauen Sie beim Thema Verbraucherschutz den folgenden Personen oder Institutionen?

Quelle: „Verbraucherreport 2020“ - Eine Befragung des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Methode: Repräsentative Umfrage von 1.500 Personen ab 14 Jahren. Erhebungszeitraum: 4. August bis 20. August 2020, Institut: forsa

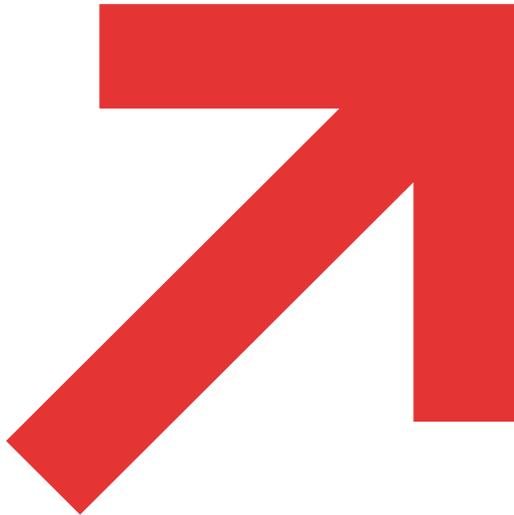
WAS SIND DIE ZIELE DES VZBV?

- 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
- Einen nachhaltigen Konsum fördern
- Das Vorsorgeprinzip erhalten, auch in internationalen Freihandelsabkommen

WIE ARBEITET DER VZBV?

- Der vzbv arbeitet gemeinnützig, ist parteipolitisch neutral und allein den Interessen der Verbraucher verpflichtet.
- Die Arbeit des Verbands 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 Büros in Berlin und Brüssel.

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



INHALT

DIE STIMME DER VERBRAUCHER	2
EDITORIAL	6
KERNFORDERUNGEN IM ÜBERBLICK	8
STARKE VERBRAUCHER MIT STARKEN RECHTEN	10
Starker Schutz vor Kostenfallen	10
Starker Schadenersatz durch neue EU-Verbandsklage	11
Starker Schutz auf Reisen	11
Gesetzliche Regeln für Legal-Tech-Anbieter	12
Starke Kinder und Jugendliche durch Verbraucherbildung	12
Keine Werbung in Schulen	13
EU-Außenhandelspolitik mit Verbraucherperspektive	13
STARKE VERBRAUCHER IN ALLEN LEBENSLAGEN	14
Starke Altersvorsorge mit der Extrarente	14
Kosteneindämmung und Fairness bei Inkasso	14
Bezahlbares Bauen und Wohnen	15
Starke Standards für gesunde und nachhaltige Lebensmittel	15
Gesunde Ernährung durch gesündere Lebensmittel	16
Klarheit und Wahrheit bei der Lebensmittelkennzeichnung	17
Kontrollen für mehr Lebensmittelsicherheit	17
Sichere Lebensmittelverpackungen	18
Starke und bezahlbare Pflege	18
Mehr Transparenz bei Krankenkassen	19
Patientenrechte für mehr Augenhöhe	19
Neuaufstellung der Unabhängigen Patientenberatung	19
Verantwortliche Kreditvergabe	20

STARKE VERBRAUCHER FÜR KLIMASCHUTZ UND NACHHALTIGEN KONSUM	21
Starker Klimaschutz zu fairen Energiepreisen	21
Starke Produkte aus verantwortungsvoller Herstellung	22
Starker ÖPNV und neue Mobilitätsdienstleistungen	22
Verkehrswende verbraucherfreundlich voranbringen	23
Verlässliche Informationen zu CO ₂ -Ausstoß und Fahrzeugbatterien	23
Nachhaltiger Versandhandel	24
Längere Lebensdauer von Produkten	24
Nachhaltige Geldanlage	24
STARKE VERBRAUCHER IN DER DIGITALEN WELT	25
Starker Schutz vor Benachteiligungen durch Algorithmen	25
Fairer Wettbewerb in digitalen Märkten	25
Faire Online-Marktplätze	26
Starke digitale Teilhabe durch flächendeckenden Zugang zum Internet	26
Zukunftsfähiger Mobilfunkmarkt	27
Freie Informations- und Austauschräume im Netz	27
Rechtlicher Rahmen für neue Datenintermediäre	27
ePrivacy-Verordnung mit hohem Schutzniveau	28
Verpflichtende IT-Sicherheitsanforderungen für Geräte und Anwendungen	28
Produkthaftung für das digitale Zeitalter	29
Digitaler Vertrieb von Finanzdienstleistungen	29
Verbraucherschutz bei E-Health-Anwendungen	29
Digitale Anwendungen für pflegebedürftige Verbraucher	29
VERWEISE	31
ANSPRECHPARTNER	32
MITGLIEDER DES VERBRAUCHERZENTRALE BUNDESVERBANDS	34
IMPRESSUM	35

Gender-Hinweis: Die gewählte männliche Form in dieser Publikation bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

Gebraucht werden Antworten auf die Herausforderungen durch die Corona-Pandemie und auf die Probleme, vor denen die Menschen tagtäglich in ihrem Konsumalltag stehen. Außerdem sind jetzt die richtigen Weichenstellungen wichtig, um dem Klimawandel zu begegnen und die Digitalisierung zu gestalten.

Klaus Müller, Vorstand des vzbv



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

die wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Folgen der Corona-Pandemie sind ein Stresstest für jede Verbraucherin und jeden Verbraucher in Deutschland – ebenso wie für Unternehmen und politische Entscheiderinnen und Entscheider. Auch für uns Verbraucherschützer war, ist und wird es eine Herausforderung sein, aus dieser Krise die richtigen Schlüsse zu ziehen. Bei einer Sache sind wir uns allerdings sehr sicher: Ohne starke Verbraucher wird es keine starke Wirtschaft geben.

Verbraucherrechte müssen gestärkt werden, damit die Menschen auf eine positive wirtschaftliche Entwicklung vertrauen können, von der sie selbst kurz-, mittel- und langfristig profitieren. Die Politik muss deutlich machen, dass die Wirtschaft nicht um derer selbst willen, sondern zum Wohle aller gefördert wird. Neben den Unternehmen auf der Angebotsseite müssen auch die Verbraucher auf der Nachfrageseite gestärkt werden. Nur wenn die Menschen positiv in die Zukunft schauen, genügend Geld in der Tasche haben und selbstbestimmt entscheiden können, werden sie

ihr Geld auch ausgeben. Verbraucher müssen sich auf starke Rechte verlassen können, die auch in Krisenzeiten Bestand haben und die durchgesetzt werden.

Gestaltungsauftrag für den Bundestag und die Bundesregierung

84 Prozent der Verbraucher sehen die Politik in der Verantwortung, die Interessen der Verbraucher zu schützen. Aber nur 29 Prozent vertrauen der Politik beim Verbraucherschutz.¹ Dies zeigt einen klaren Gestaltungsauftrag für die Abgeordneten des Deutschen Bundestages sowie für die Bundesregierung, sich für die Interessen der Verbraucher einzusetzen.

Aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) bedeutet dies insbesondere:

- Die Interessen von Unternehmen dürfen von der Politik nicht höher gewichtet werden als die der Verbraucher – auch nicht bei der Krisenbewältigung.
- Im politischen Handeln, etwa bei Hilfspaketen, darf nicht nur auf die Angebotsseite, sondern muss ins-

besondere auf die soziale Ausgewogenheit geachtet werden.

- Verbraucherrechte dürfen nicht nur auf dem Papier stehen, sondern müssen auch durchgesetzt werden. Sie dürfen nicht zum Kollateralschaden einer Krisengesetzgebung werden.
- Unternehmen dürfen Risiko und Kosten nicht auf die Verbraucher abwälzen.
- Die Politik muss den Rahmen setzen, der eine verantwortungsvolle und nachhaltige Wirtschaftsweise fördert und nachhaltigen Konsum vereinfacht. Verbraucher können nicht allein durch ihr verändertes Konsumverhalten strukturelle Probleme der Märkte lösen, auch die Politik und Unternehmen stehen in der Pflicht.

Gebraucht werden Antworten auf die Herausforderungen durch die Corona-Pandemie und auf die Probleme, vor denen die Menschen tagtäglich in ihrem Konsumalltag stehen. Außerdem sind jetzt die richtigen Weichenstellungen wichtig, um dem Klimawandel zu begegnen und die Digitalisierung zu gestalten. Dafür braucht es Mut und Ideen, die den Menschen in den Mittelpunkt stellen. Dafür braucht es eine Politik, die Zuversicht schafft und den Zusammenhalt fördert.

Ohne starke Verbraucher, keine starke Wirtschaft

Der vzbv sieht bei der Krisenbewältigung und mit Blick auf die nächste Legislaturperiode vier Dimensionen, in denen Handlungsbedarf besteht und für die wir in diesem Papier Lösungsvorschläge vorlegen.

1. Verbraucher müssen in ihren Rechten gestärkt werden und bestehende Rechte dürfen nicht untergraben werden. Starke Verbraucherrechte sorgen auch für eine starke Wirtschaft, in der die Unternehmen profitieren, die ihre Leistungsversprechen einhalten und sich an die Regeln halten.
2. Die Verbraucherpolitik muss alle Lebensbereiche in den Blick nehmen. Die Krise wirft ein Schlaglicht auf bestehende Probleme und Lücken, bei denen jetzt angesetzt werden muss – von der Altersvor-

sorge über Ernährung, Gesundheit und Pflege bis zum Wohnen.

3. Die aktuelle Lage muss genutzt werden, um Weichenstellungen für eine mittel- und langfristige Entwicklung zu setzen, die den Klimawandel bremst und nachhaltigen Konsum erleichtert. Politische Schnellschüsse, die veraltete Technologien am Leben halten und strukturellen Wandel verhindern, müssen vermieden werden.
4. Der digitale Wandel wurde durch die Corona-Krise weiter beschleunigt. Dafür sind dringend Regeln notwendig, die Raum für Innovation und Entwicklung bieten und gleichzeitig die Privatsphäre und Selbstbestimmung der Verbraucher schützen.

Starke Verbraucherrechte befähigen jeden Einzelnen. Sie geben den Unternehmen eine Chance, die sich verantwortlich verhalten und deren Geschäftsidee nicht allein auf Profitmaximierung, Ausbeute und Abzocke ausgerichtet ist. Starke Verbraucherrechte zeigen einen Weg, Wirtschaft und Gesellschaft krisenfester, fairer und nachhaltiger zu gestalten.

In den vorliegenden verbraucherpolitischen Leitlinien finden Sie elf Kernforderungen des vzbv, die grundlegende verbraucherfreundliche Weichenstellungen beschreiben, sowie viele weitere Vorschläge, die Eingang in das nächste Regierungsprogramm finden sollten. Wir setzen darauf, dass die demokratischen Parteien den Wählerinnen und Wählern Lösungen anbieten, die das Leben jedes Einzelnen besser machen. Verbraucherinnen und Verbraucher, egal ob als Kunden oder „User“, als Arbeitnehmerinnen oder Eltern, müssen darauf vertrauen, dass ihre Interessen gehört und vertreten werden.

Ihr



Klaus Müller

KERNFORDERUNGEN IM ÜBERBLICK



- **Starker Schutz vor Kostenfallen:** Eine Bestätigungslösung bei allen telefonisch angebotenen Verträgen über Dauerschuldverhältnisse, verkürzte Fristen für Kündigungen und kürzere Laufzeiten für Vertragsverlängerungen schützen Verbraucher vor ungewollten Verträgen.
- **Starker Schutz auf Reisen:** Starke Passagierrechte und eine wirksame Absicherung bei Unternehmensinsolvenzen schützen Verbraucher und sichern einen fairen Wettbewerb auf dem Beförderungsmarkt. Die verbraucherunfreundliche Vorkasseregulierung bei Flügen muss verbessert werden.
- **Starke Altersvorsorge mit der Extrarente:** Ein öffentlich organisiertes Standardprodukt ergänzend zur gesetzlichen Rente ermöglicht Verbrauchern eine kostengünstige und renditestarke private Altersvorsorge.
- **Starker Schutz vor Benachteiligungen durch Algorithmen:** Künstliche Intelligenz und algorithmische Systeme müssen transparent und durch unabhängige Kontrollen überprüfbar sein, um Verbraucher vor Fehlentscheidungen zu schützen. Außerdem muss ein gemeinsamer europäischer Rechtsrahmen für diese Technologie geschaffen werden.
- **Starker Klimaschutz zu fairen Preisen:** Die Energiewende muss durch einen kostengünstigen Ausbau der erneuerbaren Energien, mehr Anstrengungen bei der Energieeffizienz und bessere Teilhabemöglichkeiten für Verbraucher vorangebracht werden. Der Strompreis für private Haushalte muss sinken.

- **Starke Standards für gesunde und nachhaltige Lebensmittel:** Mit einem Umbau der Landwirtschaft und der Lebensmittelproduktion können Verbraucher Lebensmittel nach hohen Tierhaltungs-, Umwelt- und Arbeitsschutzstandards zu fairen Preisen erhalten.
- **Starke Produkte aus verantwortungsvoller Herstellung:** Unternehmen müssen durch ein Lieferkettengesetz gesetzlich verpflichtet werden, bei der Herstellung ihrer Produkte Mindeststandards zum Schutz der Arbeitnehmer und der Umwelt einzuhalten.
- **Starker Schadenersatz durch neue EU-Verbandsklage:** Die neue europäische Verbandsklagerichtlinie muss so umgesetzt werden, dass Verbraucherverbände Schadenersatz und andere Leistungen einklagen können. So kommen Verbraucher einfach zu ihrem Recht und zu ihrem Geld.
- **Starker ÖPNV und neue Mobilitätsdienstleistungen:** Alle Haushalte in Deutschland müssen mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder innovativen Mobilitätsangeboten wichtige Bedarfseinrichtungen erreichen sowie ihre Mobilität mit wenigen Klicks organisieren können.
- **Starke und bezahlbare Pflege:** Die Soziale Pflegeversicherung muss reformiert und ein dauerhafter Steuerzuschuss eingeführt werden, um die Beitragszahler zu entlasten. Gleichzeitig müssen die Leistungssätze für Pflegebedürftige regelgebunden und jährlich angepasst werden, damit Preissteigerungen ausgeglichen und so die steigenden Eigenanteile begrenzt werden.
- **Starke Kinder und Jugendliche durch Verbraucherbildung:** Verbraucherbildung muss bundesweit gefördert und in den Lehr- und Bildungsplänen aller Schulformen verankert werden, damit Kinder und Jugendliche fit für den Konsumalltag werden.





STARKE VERBRAUCHER MIT STARKEN RECHTEN

Starke Verbraucherrechte schützen jeden Einzelnen und geben Sicherheit. Sie sorgen dafür, dass Verbraucher sich darauf verlassen können, dass sie versprochene Leistungen erhalten oder bei Nichteinhaltung entschädigt werden. Damit Verbraucher ihre Rechte wahrnehmen und selbstbestimmt handeln können, müssen sie von klein auf fit für den Konsumalltag gemacht werden. Starke Verbraucherrechte sorgen für eine starke Wirtschaft, in der die Unternehmen profitieren, die ihre Leistungsversprechen einhalten und sich an die Regeln halten.

STARKER SCHUTZ VOR KOSTENFALLEN

Ungewollte Verträge sind ein Ärgernis für Verbraucher – egal ob die Verträge am Telefon oder im stationären Handel zustande kommen. Im ersten Halbjahr 2020 wurden in den Verbraucherzentralen hierzu etwa 7.700 Verbraucherbeschwerden erfasst. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum ist ein leichter Anstieg zu verzeichnen.



So bat beispielsweise eine ältere Dame in einem Telekommunikationsshop um einen einfachen Mobilfunkvertrag für ein Tastenhandy ohne Internetfunktion (kein Smartphone). Mit dem ihr vermittelten umfangreichen Vertragswerk hat sie dann einen mobilen Datenvertrag über sechs Gigabyte und drei weitere Telefonverträge erhalten. In einer solchen Verkaufssituation haben Verbraucher teils nicht die Zeit oder ausreichendes Wissen, einen solchen Vertrag umfangreich zu lesen und zu prüfen. Wenn sich später herausstellt, dass das Vertragswerk nicht dem mündlich vereinbarten Inhalt und den Bedürfnissen des Verbrauchers entspricht, ist es kaum möglich, von dem Vertrag wieder zurückzutreten.

Der vzbv fordert eine allgemeine Bestätigungslösung im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) für alle telefonisch angebotenen Verträge über Dauerschuldverhältnisse, um das Problem der untergeschobenen Verträge zu beenden. Für den stationären Handel muss eine Widerrufsmöglichkeit eingeführt werden, um das Unterschieben von Verträgen zu erschweren.

So könnten Verbraucher einen Vertrag im Geschäft direkt abschließen, ohne diesen noch einmal umständlich bestätigen zu müssen. Sie hätten aber auch die Chance, neue Verträge in Ruhe zu prüfen und von ungewollten Leistungen wieder zurückzutreten. Als weiteren wichtigen Schritt für den Schutz vor Kostenfallen fordert der vzbv verkürzte Vertragslaufzeiten und vereinfachte Kündigungsmöglichkeiten. Wenn sich nicht mehr gewollte Verträge automatisch um ein ganzes Jahr verlängern, ist das nicht nur ärgerlich für Verbraucher, sondern bindet auch Geld, das sie an anderer Stelle gebrauchen könnten. Die Kündigung darf zudem nicht absichtlich erschwert werden.



Verbraucher vor Kostenfallen zu schützen, hilft, „schwarze Schafe“ aufzudecken und Vertrauen in faire Anbieter zu stärken.

STARKER SCHADENERSATZ DURCH NEUE EU-VERBANDSKLAGE



Verbraucher klagen selten ihre Rechte ein, wenn sie durch den Rechtsverstoß eines Unternehmens in geringen Summen geschädigt wurden. Beispiele dafür gibt es viele: unrechtmäßige Gebühren bei Banken oder für das Selbstaussuchen von Tickets oder sogar Gebühren, weil ein Telekommunikationstarif nicht genutzt wurde. Bisher können Verbraucherverbände lediglich eine Feststellung der Unrechtmäßigkeit vor Gericht durchsetzen. Alternativ müssten Verbraucher einzeln klagen, was Geld und Mühe kostet. Gerade, wenn die individuellen Schäden eher überschaubar sind, lohnt sich das für den Einzelnen kaum. Unrechtmäßige Gewinne bleiben so bei den Unternehmen. In Fällen, in denen klar ist, wie viel Geld die betroffenen Verbraucher erhalten müssen, sollte das beklagte Unternehmen direkt zur Rückzahlung an die betroffenen Verbraucher verpflichtet werden. Mit der Musterfeststellungsklage können Verbraucherverbände bislang nur die Festlegung eines Schadenersatzanspruches einklagen.

Mit der reformierten EU-Verbandsklagerichtlinie (New Deal for Consumers) soll es für Verbraucherverbände möglich werden, Schadenersatz für eine Vielzahl von betroffenen Verbrauchern einzuklagen. Der vzbv unterstützt die neue europäische Verbandsklage und fordert eine verbraucherfreundliche Umsetzung ins deutsche Recht, um Rückzahlungen direkt an Verbraucher durchzusetzen. Die Musterfeststellungsklage ist daneben weiterhin erforderlich und sollte mit Blick auf die Vereinfachung des Klageregisters und der Vergleichsverhandlungen weiterentwickelt werden.



Wenn Unternehmen unrechtmäßige Gewinne nicht mehr einstreichen können, profitieren sowohl Verbraucher als auch diejenigen Anbieter, die sich an Recht und Gesetz halten.

STARKER SCHUTZ AUF REISEN

Chaos ist eine häufige Zustandsbeschreibung im Flug- und Bahnverkehr. Verbraucher müssen in ihrer Mobilität viele Verspätungen, Ausfälle, unzuverlässige Informationen oder Verlust von Gepäckstücken erleiden. Zudem wird es ihnen unnötig schwer gemacht, die Ansprüche nach der Fluggastrechte- oder Bahngastrechte-Verordnung gegenüber den Anbietern durchzusetzen. Ein hohes Schutzniveau bei den Fluggast- und Fahrgastrechten sichert Verbraucher im Störfall ab. Zudem setzen hohe Entschädigungsansprüche einen wirkungsvollen Anreiz für die Anbieter, eine zuverlässige und verlässliche Mobilitätsdienstleistung auf der Schiene, Straße und in der Luft zu gewährleisten. Aus diesem Grund müssen Verbraucherrechte weiter gestärkt und dürfen keinesfalls abgesenkt werden. Vorkasse-Geschäfte setzen das eigentliche Prinzip „Zahlung bei Lieferung“ zum Nachteil der Verbraucher außer Kraft. Sie müssen bei Buchung oft monatelang im Voraus bezahlt werden. Bei Flugbuchungen werden der vollständige Betrag und bei Pauschalreisen bis zu 40 Prozent fällig. Ver-

12 | Kernforderungen im Detail

braucher haben bereits bei vielen Airline-Insolvenzen sämtliche Vorauszahlungen verloren, nicht nur bei den spektakulären wie etwa bei Air Berlin und NIKI. Verbraucher müssen vor Schäden bei Insolvenzen von Fluggesellschaften geschützt werden. Die Pflicht zur kompletten Vorauszahlung bei Flugbuchungen muss abgeschafft oder gemindert werden.



Der vzbv setzt sich dafür ein, das Schutzniveau bei den Fluggast- und Fahrgastrechten zu erhalten und auszubauen. Die Vorkasse-Regelung bei Flugbuchungen muss verbraucherfreundlich geändert werden. Um die Marktüberwachung zu stärken, müssen das Kraftfahrtbundesamt, das Luftfahrtbundesamt, die Bundesnetzagentur und das Eisenbahnbundesamt mit einem gesetzlichen Auftrag zum Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen verpflichtet werden.



Passagierrechte auf hohem Niveau sorgen auf den Verkehrsmärkten für einen Qualitätswettbewerb und können einen weiteren ruinösen Preiswettbewerb verhindern.

GESETZLICHE REGELN FÜR LEGAL-TECH-ANBIETER

Wenn Verbraucher ihre Rechte durchsetzen wollen, können sie sich rechtliche Beratung durch einen Anwalt holen. Verstärkt werden juristische Dienstleistungen auch mithilfe digitaler Anwendungen (Legal Tech) angeboten – beispielsweise über Online-Plattformen oder Apps, über die Verbraucher schnell und einfach Entschädigungen für verspätete Flüge oder ausgefallene Züge einfordern können. Bislang sind solche Angebote kaum reguliert. Legal-Tech-Anbieter unterliegen fast keinen Pflichten. Weder Verschwiegenheit noch Neutralität werden gewährleistet, es gibt keine speziellen Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten oder Falschberatung. Solche Schutzvorschriften gelten bisher nur bei anwaltlicher Beratung.

Der vzbv fordert Regeln für Legal-Tech-Anbieter und deren Anwendungen. Verbraucher und Anbieter benötigen mehr Rechtssicherheit. Missbrauch und Interessenkonflikten muss entgegengewirkt werden.

STARKE KINDER UND JUGENDLICHE DURCH VERBRAUCHERBILDUNG

Ob beim Surfen im Netz oder während des täglichen Einkaufs – Kinder und Jugendliche treffen im Alltag auf eine Fülle von Konsummöglichkeiten. Wie sie verantwortungsvoll damit umgehen oder sich effektiv schützen, wenn es um Werbebotschaften, Betrugsmaschen oder den digitalen Fingerabdruck geht, ist gar nicht so einfach. Hier setzt Verbraucherbildung an. Sie schärft den kritischen Blick auf Konsumententscheidungen und vermittelt Alltagskompetenzen. So lernen junge Verbraucher, wie sie Fake Shops erkennen, mit Geld umgehen und sich vor Schulden schützen. Dazu gehört auch, zu verstehen, was eine gesunde Ernährung oder klimaverträglichen Konsum ausmacht und wie wichtig Datenschutz ist. Bislang ist Verbraucherbildung noch nicht ausreichend im deutschen Schulsystem verankert.



Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, Verbraucherbildung bundesweit und zeitlich unbegrenzt zu unterstützen und zu fördern. Diese muss praxisnah und frei von wirtschaftlicher Beeinflussung Dritter an Schulen und Bildungseinrichtungen umgesetzt werden. Dafür muss die Bundesregierung die bestehenden rechtlichen Grundlagen nutzen. Verbraucherbildung muss darüber hinaus als eigenständig ausgewiesener, prüfungsrelevanter Bestandteil bundesweit in den Lehr- und Bildungsplänen aller Schulformen verankert sein – ob als separates Schulfach, in einem Ankerfach oder fachübergreifend. Daneben fordert der vzbv, dass in Zusammenarbeit mit den Bundesländern und den Kommunen ein flächendeckendes Angebot für Aus- und Fortbildungen für Lehrkräfte und Multiplikatoren aufgebaut wird.



Kinder und Jugendliche müssen in der Schule lernen, ihre Konsumententscheidungen kompetent, informiert und im Bewusstsein ihrer Folgen zu treffen.

KEINE WERBUNG IN SCHULEN

Schulen sollen optimal bilden und auf ein selbstbestimmtes Leben vorbereiten. Werbung gewinnorientierter Unternehmen hat dort nichts zu suchen. Den-

noch sind Wirtschaftsakteure im Klassenzimmer aktiv: So bieten zum Beispiel Lebensmittelkonzerne Arbeitsblätter über Ernährung an, kommerzielle Finanzberater informieren zum Wirtschaftssystem. Das ist problematisch, vor allem wenn die eigenen Produkte besonders positiv dargestellt werden oder einzelne Unternehmen mit solchen Angeboten ihre Bekanntheit und ihr Image aufbessern können. Bislang ist diese Form von Werbung nicht explizit verboten.

Der vzbv fordert die Einführung und Umsetzung eines bundesweiten, generellen Werbeverbotes an Schulen, das Kinder und Jugendliche vor wirtschaftlicher Einflussnahme beim Lernen schützt.

EU-AUSSENHANDELSPOLITIK MIT VERBRAUCHERPERSPEKTIVE

Handelsabkommen der Europäischen Union zielen darauf ab, internationale Märkte für europäische Unternehmen zu öffnen. Gleichzeitig profitieren auch Verbraucher von Freihandelsabkommen, etwa durch mehr Auswahl oder günstigere Preise. Verbraucher müssen sich dabei sicher sein können, dass Produkte bekannten Verbraucherschutzstandards entsprechen: zum Beispiel bei Gesundheits- und Sicherheitsstandards, beim Datenschutz oder Gewährleistungsansprüchen.

Die Bundesregierung muss sich im EU-Ministerrat dafür einsetzen, dass Verbraucherinteressen bei Handelsabkommen stärker berücksichtigt und durch ein Verbraucherschutzkapitel eingebettet werden. Das europäische Vorsorgeprinzip muss in bilateralen Abkommen verankert werden. Die Regulierungshoheit für Verbraucher- und Datenschutz darf nicht abgegeben werden. Produktsicherheit und Marktüberwachung müssen in der freiwilligen regulatorischen Zusammenarbeit einen hohen Stellenwert erhalten. Für mehr Vertrauen in den internationalen Handel müssen Verbraucher von EU-Handelsabkommen profitieren: etwa beim Roaming, bei Fluggastrechten oder beim Online-Handel.



STARKE VERBRAUCHER IN ALLEN LEBENSLAGEN

Verbraucherpolitik macht das Leben für die Menschen bezahlbarer, einfacher und sicherer. Dabei müssen alle Lebensbereiche in den Blick genommen und verbraucherfreundlich gestaltet werden – von der Altersvorsorge über Ernährung, Gesundheit und Pflege bis zum Wohnen.

STARKE ALTERSVORSORGE MIT DER EXTRARENTE

Ergänzend zur gesetzlichen Rente müssen Verbraucher privat für das Alter vorsorgen, um ausreichend abgesichert zu sein. Das Problem: Viele Anlageprodukte sind zu teuer und werfen gleichzeitig zu wenig Rendite ab. Damit fehlt die dringend benötigte Absicherung für ein gutes Leben im Alter. Es ist zu befürchten, dass die aktuell schwierige wirtschaftliche Lage bei einem Teil der Verbraucher auch dauerhaft zu finanziellen Einbußen führen wird. Daher ist es umso wichtiger, dass

das Geld, das noch zusätzlich zur gesetzlichen Rente für die private Vorsorge gespart wird, auch gut und rentierlich angelegt wird. Unnötige Kosten und ineffiziente Investitionen müssen vermieden werden, damit die Menschen im Alter abgesichert sind.

Der vzbv fordert die Einführung der Extrarente als staatlich organisiertes, einfaches, kostengünstiges und rentierliches Standardprodukt für die private Altersvorsorge. Der Zugang zur Extrarente wäre über ein Opt-out über den Arbeitgeber zu vermitteln und über einen öffentlichen Träger organisiert. Die Kapitalanlage würde über ein Ausschreibungsmodell erfolgen.



Die Extrarente macht es für Unternehmen einfacher, ihre Mitarbeiter bei der privaten Altersvorsorge zu unterstützen.

KOSTENEINDÄMMUNG UND FAIRNESS BEI INKASSO

Überhöhte Inkassokosten sind ein großes Ärgernis für Verbraucher. Bereits im ersten Halbjahr 2020 traten bundesweit mehr als 6.000 Beschwerden bei den Verbraucherzentralen zum Thema Inkasso auf. Für automatisierte Mahnungsschreiben und standardisierte Ratenzahlungsvereinbarungen verlangen Inkassounternehmen unverhältnismäßig viel Geld vom Schuldner, das mit Blick auf den tatsächlichen Aufwand beim Inkassounternehmen nicht gerechtfertigt ist. Gerade in der Corona-Krise sind viele Menschen in finanzielle Schwierigkeiten geraten, sodass es noch wichtiger für diesen Personenkreis ist, unnötige Kosten zu vermeiden. Schon die nach geltender Rechtslage



legalen Kostenforderungen sind unverhältnismäßig hoch. Doch selbst unrechtmäßig überhöhte Kostenforderungen bleiben aktuell meist ohne Folgen, weil die Rechtslage sehr kompliziert und ein Gerichtsverfahren für Verbraucher teuer und riskant ist. Schuldner werden mit Drohungen über immer höhere Kosten und Schufa-Einträge alleingelassen. Dazu kommt, dass die derzeitig zersplitterte Inkassoaufsicht nicht funktioniert.

Der vzbv fordert eine klar nachvollziehbare, effektive Begrenzung von Inkassokosten, die sich am tatsächlichen Aufwand der Inkassounternehmen orientiert. Die behördliche Aufsicht für Inkassounternehmen muss zentral gebündelt werden, die Verstöße proaktiv aufdeckt und dagegen vorgeht.

BEZAHLBARES BAUEN UND WOHNEN

Bezahlbares Wohnen gehört zu den Grundbedürfnissen der Verbraucher. Gerade in Großstädten sind sie aber mit deutlich gestiegenen Kaltmieten und einer zunehmenden Knappheit am Wohnungsmarkt konfrontiert. Verbraucher müssen in vielen Städten mehr als ein Drittel ihres Einkommens für Wohnen aufwenden.² Hinzu kommt, dass private Haushalte immer stärker durch steigende Energiekosten belastet werden.³ Nach wie vor werden etwa 40 Prozent der Endenergie im Gebäudesektor verbraucht. Sowohl der rechtliche Rahmen als auch die finanzielle Unterstützung für die energetische Gebäudesanierung müssen weiter verbessert werden. Das betrifft insbesondere auch Wohnraum einkommensschwacher Haushalte, damit die Energiekosten wesentlich gesenkt werden können. Dabei muss sichergestellt sein, dass die Sanierungskosten warmmietenneutral erfolgen.

Der vzbv fordert, die Ausnahmen der Mietpreisbremse zu reduzieren und das Gesetz zur Mietpreisbremse bundesweit anzuwenden. Das Wohngeld für Mieter und der Lastenzuschuss für selbstnutzende Wohneigentümer müssen an die realen Verhältnisse der Betroffenen

angepasst werden. Die Nebenkosten beim Erwerb von Wohneigentum müssen gesenkt werden. Dazu gehören die Grunderwerbsteuer und das Bestellerprinzip bei der Maklercourtage. Um den aktuellen Bestand an Sozialwohnungen zu halten und wieder schrittweise auszubauen, ist eine Verdreifachung der öffentlichen Fördermittel des Bundes auf drei Milliarden Euro erforderlich. Ebenfalls muss die Eigentumsquote erhöht werden. Der rechtliche Rahmen und die finanzielle Unterstützung für die energetische Sanierung müssen verbessert werden.

STARKE STANDARDS FÜR GESUNDE UND NACHHALTIGE LEBENSMITTEL

Bilder von überfüllten Schweine- oder Geflügelställen, Lebensmittel- und Futtermittelskandale oder Berichte über inakzeptable Arbeitsbedingungen auf Schlachthöfen: Immer wieder wird deutlich, dass Arbeitnehmerschutz, Tierschutz und Verbraucherschutz bei der Lebensmittelproduktion unterlaufen werden. Gleichzeitig gibt es Debatten um die Wertschätzung von Lebensmitteln, insbesondere tierischer Lebensmittel. Dabei geht es auch um die Frage nach den Preisen, die für Erzeuger fair sind, um auskömmliche Löhne für Arbeitnehmer und um mehr Tierwohl und Umweltschutz in der Landwirtschaft. Gleichzeitig müssen die Preise für Verbraucher bezahlbar sein. Die Mehrheit der Verbraucher in Deutschland wünscht sich bessere Haltungsbedingungen für landwirtschaftliche Nutztiere. Die meisten sind auch bereit, mehr dafür zu bezahlen.⁴ Aber sie wollen sicher sein, dass der Mehrpreis auch tatsächlich zu mehr Tierwohl führt. Verbraucher wollen nachvollziehen können, wie die Tiere gelebt haben.

Der vzbv fordert, dass Landwirtschaft und Lebensmittelproduktion grundlegend umgebaut werden. Lebensmittel müssen nach hohen Tierhaltungs-, Umwelt- und Arbeitsschutzstandards zu fairen Preisen erzeugt werden können. Die Produktion möglichst großer Mengen zu möglichst niedrigen Preisen, vor allem für den Export, ist kein Zukunftsmodell. Die



tatsächlichen Kosten der Produktion müssen auch im Preis des Produktes abgebildet werden.

Der vzbv fordert die Einführung eines Tierwohllabels, das Verbrauchern beim Einkauf hilft. Gesetzliche Standards in der Tierhaltung müssen angehoben werden und die Bundesregierung und Bundesländer dabei an einem Strang ziehen. Damit diese Standards auch flächendeckend eingehalten werden, braucht es ein effektives Kontrollsystem. Dieses muss den gesundheitlichen Zustand der Tiere und ihr Wohlergehen betriebsgenau erfassen. Wenn die Politik Tierhaltungsbetriebe außerdem mit staatlichen Fördergeldern beim Umbau unterstützt, muss die Auszahlung an eine messbar bessere Tiergesundheit gekoppelt werden und keinesfalls nur an mehr Platz pro Tier.



Der Umbau von Landwirtschaft und Lebensmittelproduktion hin zu mehr Nachhaltigkeit ist dringend notwendig, um diesen Wirtschaftszweig zukunftsfähig zu machen.

GESUNDE ERNÄHRUNG DURCH GESÜNDERE LEBENSMITTEL

In Deutschland sind 47 Prozent der Frauen, 62 Prozent der Männer und 15 Prozent der Kinder und Jugendlichen

übergewichtig.^{5,6} Ein ernährungsphysiologisch unausgewogenes Lebensmittelangebot erschwert es, sich im Alltag gesund zu ernähren. Vor allem Fertigprodukte enthalten zu viel Fett, Salz oder Zucker. Eine ungünstige Ernährungsweise, wie zum Beispiel eine regelmäßige und hohe Zuckerzufuhr, steht im Zusammenhang mit der Entstehung von Übergewicht, Adipositas, Diabetes mellitus Typ 2 und Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Kinder gewöhnen sich sehr früh an einen süßen und salzigen Geschmack, was zu einer falschen Ernährung führen kann. Lebensmittel, die durch ihre Aufmachung eindeutig für Kinder bestimmt sind oder sich direkt an diese richten, enthalten häufig deutlich mehr Zucker als vergleichbare andere Produkte.

Abhilfe schaffen sollte die Nationale Reduktions- und Innovationsstrategie für Zucker, Fett und Salz in Fertiglebensmitteln aus dem Jahr 2018. Der Zwischenbericht des Max-Rubner-Instituts vom März 2020 zeigt: Der Zuckergehalt ist in einigen Produktgruppen zwar zurückgegangen, allerdings nur in geringem Ausmaß. Insbesondere Frühstückscerealien und Milchprodukte, die sich an Kinder richten, sowie zuckergesüßte Erfrischungsgetränke enthalten nach wie vor viel Zucker. Der Salzgehalt von Fertigpizzen hat sich überhaupt nicht verändert.

Der vzbv fordert, gesetzliche Regelungen für Lebensmittel festzulegen, die durch ihre Aufmachung eindeutig für Kinder bestimmt sind. Sie sollten zwingend den Nährwertkriterien der Weltgesundheitsorganisation entsprechen und unter anderem Höchstgrenzen für Zucker, Salz und Fett einhalten müssen.⁷ Nur wenn diese Kriterien eingehalten werden, sollen Hersteller durch die Verpackungsgestaltung, Werbung und Promotionsmaßnahmen ihre Produkte direkt an Kinder oder als für Kinder geeignet vermarkten dürfen.

Der vzbv fordert eine flächendeckende und verbindliche Verbesserung der Nährwertqualität des gesamten Lebensmittelangebots. Die Ziele im Rahmen der Nationalen Reduktionsstrategie für Zucker, Salz und

Fett in Fertigprodukten müssen schärfer formuliert werden. Es muss Anreize für deutliche Rezeptverbesserungen geben. Wenn Unternehmen ihre Ziele nicht erreichen, muss die Bundesregierung Konsequenzen festlegen.

KLARHEIT UND WAHRHEIT BEI DER LEBENSMITTELKENNZEICHNUNG

Verbraucher ärgern sich, wenn Lebensmittelverpackungen, Werbeflyer oder sonstige Produktinformationen sowohl im stationären Handel als auch in Online-Shops falsche Erwartungen wecken. Zum Beispiel, wenn erst beim genauen Hinsehen erkennbar ist, dass der Schwarzwälder Schinken aus Fleisch von niederländischen Schweinen stammt. Oder dass in der Saftpackung mit den vielen Beeren auf der Vorderseite überwiegend Apfelsaft steckt. Auf dem Portal lebensmittelklarheit.de des vzbv und der Verbraucherzentralen stehen bereits rund 1.300 Produkte, über deren Aufmachung sich Verbraucher beschwert haben.

83 Prozent der Verbraucher ist es wichtig, dass ein Lebensmittel aus der Region kommt.⁸ Sie sind jedoch mit einem Siegel-Dschungel an unterschiedlichen Labels und Auslobungen für vermeintlich regionale Lebensmittel konfrontiert, der die Orientierung enorm erschwert. Nicht jedes Produkt, das einen regionalen Eindruck macht, enthält auch wirklich regionale Zutaten.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, sich mit den Bundesländern auf Mindeststandards für Produkte zu verständigen, die als regional beworben und vermarktet werden. Eine einheitliche Kennzeichnung für regionale Produkte ist außerdem dringend notwendig. Die Stellung der Verbrauchervertreter in der Deutschen Lebensmittelbuchkommission muss gestärkt werden. Repräsentative Verbraucherbefragungen und Markterhebungen müssen deutlich mehr genutzt werden, um Mindestmengen für wertgebende Zutaten und Kennzeichnung und Aufmachung von Produkten weiterzuentwickeln und verbraucher-

freundlich zu gestalten. Die Geschäftsordnung der Deutschen Lebensmittelbuchkommission ist dementsprechend zu erweitern.

KONTROLLEN FÜR MEHR LEBENSMITTELSICHERHEIT

Krankmachende Keime in Wurstwaren, Schädlingsbefall in Großbäckereien oder verdorbene Lebensmittel: Lebensmittelkandale schrecken Verbraucher regelmäßig auf. Schuld daran sind nicht nur „schwarze Schafe“ in der Branche, sondern Fehler im System. Die Lebensmittelüberwachung wird ihren Verpflichtungen nicht gerecht. Es wird zu wenig kontrolliert, weil die meisten Überwachungsbehörden zu schlecht ausgestattet sind. Und wenn bei Kontrollen etwas auffällt, wird zu langsam und schlecht koordiniert kommuniziert. Rückrufe erfolgen zu spät oder nicht umfassend genug.

Verbraucher müssen darauf vertrauen können, dass Lebensmittel sicher sind, Kontrollen stattfinden und diese auch Konsequenzen haben. Und es muss mehr Transparenz über die Ergebnisse der Lebensmittelüberwachung geben. Wenn Betriebe fürchten müssen, dass schlechte Hygiene oder Betrug regelmäßig öffentlich gemacht werden, werden sie alles daransetzen, jederzeit sauber zu arbeiten.

Der vzbv fordert eine nationale Musterverordnung für die Bundesländer zur Veröffentlichung der Kontrolleergebnisse der Lebensmittelüberwachung. Ein Kontrollbarometer muss bundesweit einheitlich ermöglicht werden, damit Verbraucher über die Ergebnisse von Lebensmittelkontrollen informiert werden und im Internet sowie an der Tür eines jeden Betriebes ablesen können, wie dieser bei der letzten Kontrolle abgeschnitten hat. Damit die Behörden Rückrufe künftig schneller durchführen und kommunizieren können, muss die Bundesregierung die Entwicklung eines zentralen, digitalen Systems koordinieren, auf das die Lebensmittelüberwachung bundesweit Zugriff hat. Darin müssen Lieferketten auf jeder Stufe

abgebildet werden und Kontrollergebnisse auch für Verbraucher leicht erkennbar und interaktiv abrufbar sein.

SICHERE LEBENSMITTELVERPACKUNGEN

Bei Lebensmittelkontaktmaterialien wie Verpackungen oder Geschirr kommt eine Vielzahl von chemischen Substanzen zum Einsatz, die Risiken für die menschliche Gesundheit bergen oder deren Sicherheit nicht ausreichend bewertet ist. Ein Beispiel sind Coffee-to-go-Becher aus Bambus-Kunststoffgemischen, die bedenkliche Mengen an Schadstoffen abgeben. Die gesetzlichen Vorgaben für sichere Lebensmittelkontaktmaterialien sind nicht ausreichend und Verbraucher sind bisher nicht ausreichend vor Chemikalien und Schadstoffen geschützt.

Der vzbv fordert, dass sich die Bundesregierung auf EU-Ebene für eine umfassende Neuregelung der Gesetzgebung zu Lebensmittelkontaktmaterialien einsetzt. Diese muss unter anderem ein neues Zulassungsverfahren für Materialien, ein Verbot des Einsatzes gesundheitsschädigender Substanzen und ein umfassendes und am Verbraucheralltag orientiertes Kennzeichnungskonzept für Lebensmittelkontaktmaterialien beinhalten. Besonders wichtig ist, dass die Risikobewertung der Stoffe neu konzipiert wird, um die Gesundheit der Verbraucher besser und umfassender zu schützen.

STARKE UND BEZAHLBARE PFLEGE

In Deutschland leben circa 3,41 Millionen pflegebedürftige Menschen.⁹ Bislang ist nicht ausreichend gewährleistet, dass die Interessen der Betroffenen bei der Finanzierung und Gestaltung der Pflege in Deutschland angemessen vertreten werden. Weil die Kosten für die pflegerische Versorgung ständig steigen, die Leistungen der Pflegeversicherung aber nicht, müssen Verbraucher immer mehr aus eigener



Tasche zahlen. In der stationären Langzeitpflege sind dies mittlerweile bundesweit 2.015 Euro pro Monat.¹⁰ Viele Pflegebedürftige sind deshalb auf zusätzliche Sozialhilfeleistungen angewiesen, Tendenz steigend. Hinzu kommt: Einseitige Preiserhöhungen, überzogene Mithaftung von Angehörigen und ausufernde Zusatzleistungen gehören zum Alltag vieler Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen. Insbesondere Wohn- und Betreuungsverträge für die Pflege enthalten häufig schwer verständliche und fragwürdige Klauseln. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen dürfen mit solchem Vertragspartner nicht allein gelassen werden.

Der vzbv fordert eine jährlich automatische Anpassung der Leistungen der Sozialen Pflegeversicherung, orientiert an der Inflationsrate und den Personalkosten. Die Soziale Pflegeversicherung muss zusätzlich zukünftig mit Steuermitteln unterstützt werden, um Beitragssteigerungen zu begrenzen. Die Länder müssen ihrer Verantwortung bei der Finanzierung der Investitionskosten in Pflegeeinrichtungen endlich gerecht werden, statt die Heimbewohner zusätzlich mit diesen Kosten zu belasten. Langfristig gilt es die Frage einer nachhaltigen und solidarischen Pflegeversicherung im Blick zu behalten. Damit Verbraucher ihre Rechte zukünftig auch selbst besser wahrnehmen können, müssen unabhängige Pflegerechtsberatungsangebote geschaffen und gefördert werden.



Ein Steuerzuschuss zur Pflegeversicherung entlastet auch Unternehmen/Arbeitgeber, da ihre Sozialversicherungsbeiträge ebenso wie die von Arbeitnehmern begrenzt werden können. Die Gesundheitswirtschaft hat zudem eine hohe ökonomische Bedeutung für den Standort Deutschland. Hierzu trägt auch eine gestärkte Pflege bei.

MEHR TRANSPARENZ BEI KRANKENKASSEN

Die gesetzlichen Krankenkassen unterscheiden sich in ihren Leistungs-, Beratungs- und Serviceangeboten. Gerade für Verbraucher mit chronischen Krankheiten oder speziellen Bedürfnissen ist es daher sinnvoll, eine passende Kasse auszusuchen. Zurzeit ist dies kaum möglich, da kaum zu überblicken ist, welche besonderen Leistungen und Services die verschiedenen Kassen anbieten. Von besonderer Bedeutung für die Wahl der Krankenkasse ist das Genehmigungsverhalten der einzelnen Kassen. Ein wichtiger Aspekt, der bislang für Verbraucher nicht sichtbar wird. Nur die Höhe des individuellen und zu bezahlenden Zusatzbeitrages einer Krankenkasse ist bislang einfach zu ermitteln und als Vergleichsgrundlage zugänglich.

Der vzbv fordert, dass die Krankenkassen zu mehr Transparenz verpflichtet werden. Sie müssen vergleichbare und verpflichtend vorgegebene Informationen über die jeweiligen Service-, Beratungs- und Leistungsangebote sowie Zahlen zum Genehmigungsverhalten veröffentlichen. Krankenkassen sollten um die beste Qualität konkurrieren und nicht allein um den niedrigsten Preis.

PATIENTENRECHTE FÜR MEHR AUGENHÖHE

Patienten sind im Verhältnis zum Arzt und den Krankenhäusern in einer nachteiligen Position. Mitunter wird ihnen die Einsicht in ihre Akten verwehrt oder

sie werden nur unzureichend über Diagnosen aufgeklärt. Bei Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) werden Ärzte zudem häufig zum Verkäufer. Auch Opfer von ärztlichen Behandlungsfehlern können ihre rechtlichen Ansprüche nur schwer durchsetzen.

Der vzbv fordert die Stärkung der Patientenrechte bei (vermuteten) Behandlungsfehlern. Zum einen muss ein Härtefallfonds geschaffen werden und zum anderen muss Patienten der Zugang zu qualitätsgesicherten ärztlichen Gutachten im Fall von Behandlungsfehlern erleichtert werden. Privatärztliche Individuelle Gesundheitsleistungen müssen besser reguliert und effektiv kontrolliert werden. Dazu gehört das Verbot von IGeL-Verzichtsformularen, auf denen Patienten ihr „Nein“ zu einer IGeL schriftlich bestätigen sollen. Diese Formulare schüren unnötigen Druck und Angst bei Patienten. Sie sind letztendlich eine indirekte Verkaufsstrategie.

NEUAUFSTELLUNG DER UNABHÄNGIGEN PATIENTENBERATUNG

Die Unabhängige Patientenberatung (UPD) wurde geschaffen, um Patienten neutrale und verlässliche Informationen und Beratung zu bieten, zum Beispiel bei ärztlichen Behandlungsfehlern oder Problemen mit der Krankenkasse. Das Angebot wird durch Bundesmittel gefördert und finanziert. Wie wichtig unabhängige Gesundheitsinformationen und -beratungen sind, wurde in der Corona-Krise noch einmal verstärkt deutlich. Dabei müssen sich Verbraucher darauf verlassen können, dass die Beratung unabhängig von den professionellen Akteuren im Gesundheitswesen ist und allein die Perspektive der Patienten einnimmt. Die aktuelle UPD kann das nicht leisten und muss daher reformiert werden.

Die Trägerschaft der UPD muss nach Ablauf der aktuellen Ausschreibungsphase verändert werden. Die Beratungseinrichtung sollte allein den Interessen der Patienten verpflichtet sein. Wirtschaftliche Interes-

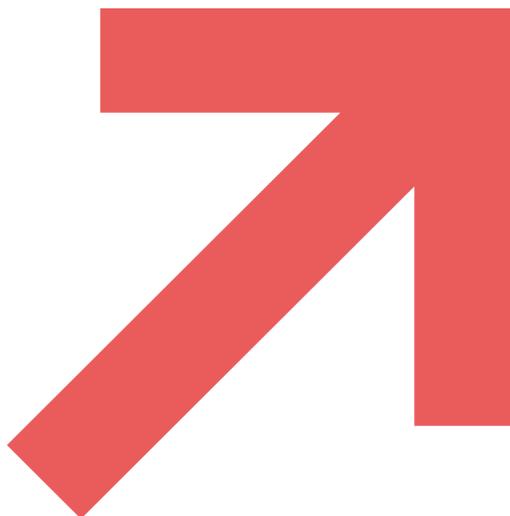
20 | Kernforderungen im Detail

sen oder andere Abhängigkeiten dürfen die Arbeit eines unabhängigen Beratungsangebots für Patienten nicht beeinflussen. Wichtig ist, dass die UPD langfristig aufgestellt und verstetigt wird.

VERANTWORTLICHE KREDITVERGABE

Der Vertrieb von Krediten ist lukrativ. Kredite werden in Bankfilialen, an der Ladenkasse und auf digitalen Plattformen aktiv verkauft. Dabei steht in aller Regel nicht die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit von Verbrauchern im Mittelpunkt, sondern das Provisionsinteresse des Vertriebs. Für Verbraucher besteht die Gefahr, dass sie sich mit diesen Krediten übernehmen und im schlimmsten Fall überschulden.

Der vzbv fordert strenge verbraucherfreundliche Verhaltenspflichten für die Verkäufer von Krediten – unabhängig davon, ob eine Bank, eine digitale Plattform oder der Handel den Kredit vergibt. Die Kreditvergabe muss unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit sowie der individuellen Lebensumstände der Verbraucher erfolgen. Die Einhaltung dieser Pflichten durch die Finanzinstitute muss von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) streng beaufsichtigt werden.





STARKE VERBRAUCHER FÜR KLIMASCHUTZ UND NACHHALTIGEN KONSUM

Der Klimawandel stellt Wirtschaft und Gesellschaft sowie jeden Einzelnen vor enorme Herausforderungen. Diese können nur gemeinsam bewältigt werden. Verbraucher können und müssen einen fairen Beitrag leisten – ohne dabei einen unangemessenen hohen Teil der Kosten zu tragen. Die Energiewende muss weiter vorangetrieben werden, alternative und innovative Mobilitätskonzepte gefördert und gestärkt werden. Nachhaltiger Konsum muss einfacher werden.

STARKER KLIMASCHUTZ ZU FAIREN ENERGIEPREISEN

Der Strompreis hat sich in den letzten 20 Jahren mehr als verdoppelt.¹¹ In Deutschland zahlen die privaten Verbraucher mit die höchsten Strompreise in der EU.¹² Insbesondere für einkommensschwache Haushalte mit alten stromfressenden Haushaltsgeräten in schlecht isolierten Häusern stellen die hohen und steigen-

den Strompreise ein Problem dar. Zudem blockiert der hohe Strompreis die Sektorkopplung von Strom, Wärme und Verkehr, bei der zum Beispiel Strom aus erneuerbaren Energien für die Wärmeversorgung von Gebäuden oder für Elektroautos eingesetzt wird. Das bremst die Energiewende in den Bereichen Gebäude und Verkehr.

Zu einer verbraucherfreundlichen Energiewende gehört auch der kostengünstige Aus- und Umbau der Stromnetze. Dabei muss Netzertüchtigung vor Netzausbau gehen. Neue Verbrauchseinrichtungen wie Wärmepumpen und Ladeeinrichtungen für Elektromobilität müssen so an Stromnetze gekoppelt werden, dass diese entlastet und damit die Netzentgelte für die Verbraucher gesenkt werden können.

Umfragen ergeben immer wieder, dass die Mehrheit der Bevölkerung Klimaschutzmaßnahmen begrüßt. Dabei spielt die Verbraucherfreundlichkeit eine entscheidende Rolle: Etwa zwei Drittel der Befragten unterstützen die Einführung der CO₂-Bepreisung – aber nur dann, wenn die dadurch eingenommenen Mittel wieder an die Verbraucher zurückerstattet werden.¹³



Der vzbv fordert, den Strompreis durch verschiedene Maßnahmen zu senken. Sowohl die Einnahmen aus der CO₂-Bepreisung als auch die zu diesem Zweck bereitgestellten Mittel im Konjunkturpaket müssen zur Absenkung der Umlage für erneuerbare Energien (EEG-Umlage) verwendet werden. Durch eine Reduzierung und steuerliche Finanzierung der Industrieausnahmen (besondere Ausgleichsregelung) könnte die EEG-Umlage noch zusätzlich gesenkt werden. Die Stromsteuer muss auf das von der EU vorgeschriebene Minimum reduziert werden. Industrieausnahmen bei den Netzentgelten müssen gestrichen werden.

Nur wenn Strom aus erneuerbaren Energien von großen Teilen seiner Abgabenlast befreit und damit kostengünstiger wird, besteht der Anreiz für private Haushalte, Strom auch verstärkt im Wärme- und Verkehrsbereich einzusetzen (Sektorkopplung). Für Verbraucher muss es einfacher werden, bei der Energiewende mitzumachen. Die Regeln für Mieterstrom müssen so ausgestaltet werden, dass deutlich mehr Mieter und Wohnungseigentümer in Mehrfamilienhäusern durch Solarstrom vom eigenen Dach versorgt werden können. Energieeffizienzmaßnahmen für selbst genutztes Wohneigentum und für Mietwohnungen müssen stärker gefördert werden.



Der Um- und Ausbau der Energieinfrastruktur, die technischen Maßnahmen für die Energieeffizienz und neue Geschäftsmodelle schaffen und erhalten Arbeitsplätze, insbesondere auch vor Ort in den Regionen.

STARKE PRODUKTE AUS VERANTWORTUNGSVOLLER HERSTELLUNG

Verbraucher können dem neuen Handy oder der neuen Jacke nicht ansehen, unter welchen Bedingungen sie produziert wurden. Sie sollten sich aber darauf verlassen können, dass bei der Produktion Mindeststandards bei Menschen- und Arbeitnehmerrechten



sowie beim Umweltschutz eingehalten werden. Nachhaltigkeit beginnt am Anfang der Wertschöpfungskette. Einzelne Verbraucher können über Konsumentscheidungen keinen Missstand berichtigen, den Unternehmen durch ihre Produktion verantworten.

Der vzbv fordert, menschenrechtliche sowie umweltbezogene Sorgfaltspflichten rechtsverbindlich in einem Lieferkettengesetz zu verankern. Dabei müssen alle Sektoren und die gesamte Wertschöpfungskette umfasst werden. Ein Sanktionsmechanismus muss bei Missachtung greifen. Ein nationales Gesetz muss eine Vorlage für ein ehrgeiziges europäisches Lieferkettengesetz darstellen, das Rechtssicherheit im EU-Binnenmarkt für die Sicherstellung nachhaltiger Lieferketten schafft.



Ein Lieferkettengesetz reduziert weltweite Ungerechtigkeit, sorgt für gleiche Rahmenbedingungen für alle Unternehmen und schafft Vertrauen in die Anbieter.

STARKER ÖPNV UND NEUE MOBILITÄTSDIENSTLEISTUNGEN

Der öffentliche Verkehr ist für Millionen Menschen Hauptverkehrsmittel. Die Nutzung wird ihnen jedoch nicht immer leicht gemacht und für viele Menschen ist der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) noch immer keine Alternative. Gerade in dünner besiedelten Gebieten kann das Fehlen eines attraktiven Nahverkehrs zur Abkopplung von Regionen oder bestimmter Bevölkerungsgruppen führen. Um dies zu ändern und die vielfältigen ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Vorteile zu nutzen, muss der ÖPNV gestärkt werden. Eine grundsätzlich stärkere Ausrichtung an den Verbraucherbedürfnissen, der Abbau von Nutzungs- und Umsteigewiderständen, die stärkere Verknüpfung des klassischen ÖPNV mit neuen Mobilitätsangeboten und eine insgesamt stärkere Digitalisierung zum Nutzen der Fahrgäste sind notwendig.



Der vzbv fordert, dass alle Haushalte in Deutschland an den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) oder öffentlich zugängliche Verkehrsmittel angeschlossen werden, um die wichtigsten Bedarfseinrichtungen wie Ärzte oder Supermärkte auch ohne Auto erreichen zu können.

Der ÖPNV muss insgesamt attraktiver werden, indem verbindliche Angebots- und Qualitätsziele nutzerfreundlich festgelegt und umgesetzt werden. Dazu zählt auch die Vereinheitlichung wesentlicher Tarif- und Beförderungsbedingungen, was eine Bedingung für eine weitere Bundesförderung des ÖPNV sein sollte.

Die Bundesregierung muss die Vernetzung und Integration von Daten und Diensten zur Entwicklung von intermodalen Mobilitätsplattformen weiter fördern. Dabei muss Chancengleichheit durch einen fairen Austausch anonymisierter und aggregierter Daten sowie Datenportabilität sichergestellt werden. Transparenz, Haftungsfragen und die Durchsetzung von Verbraucherrechten müssen klar geregelt werden.



Eine stärkere Ausrichtung der öffentlichen Verkehrsangebote an den Verbrauchern nützt nicht nur dem Klima, sondern führt zu einer Attraktivitätssteigerung, die mehr Fahrgäste generiert.

VERKEHRSWENDE VERBRAUCHERFREUNDLICH VORANBRINGEN

Maßnahmen zur Verkehrswende müssen verständlich kommuniziert werden und den Verbrauchern nützen. Dann kann der Wandel zu einer klima- und lebensverträglicheren Mobilität gelingen. Automatisierung und Vernetzung können dazu beitragen, dass Verbraucher einfacher, sicherer und komfortabler unterwegs sind. Die technische Entwicklung geht aber oft an den Anforderungen der Menschen vorbei. Sie müssen daher bei der Entwicklung von politischen Maßnahmen sowie von Dienstleistungen und Produkten stärker beteiligt werden. Durch die Corona-Pandemie hat sich der Druck besonders auf die öffentlichen Verkehrsmittel erhöht, Angebot und Qualität auszuweiten.

Der vzbv setzt sich für eine verbraucherfreundliche Verkehrswende ein und fordert die Bundesregierung auf, einen Dialog- und Beteiligungsprozess zur „Digitalisierung des Mobilitätssektors“ mit Bürgern einzuleiten. So könnten die Potenziale der Automatisierung und Vernetzung in der Mobilität zum Nutzen der Verbraucher ausgelotet und genutzt werden.

VERLÄSSLICHE INFORMATIONEN ZU CO₂-AUSSTOSS UND FAHRZEUGBATTERIEN

Der CO₂-Ausstoß von Autos ist ein wichtiges Kriterium, wenn sich Verbraucher einen neuen Wagen zulegen. Das bestehende Pkw-Label macht es Verbrauchern schwer, sich für ein sparsames Fahrzeug zu entscheiden. Der CO₂-Ausstoß wird bezogen auf die Fahrzeugmasse bewertet und entsprechend klassifiziert. Manche großen Autos, die absolut mehr CO₂ ausstoßen als kleinere Wagen, bekommen dadurch eine bessere Bewertung. Im Zweifelsfall entscheiden sich Verbraucher dann für einen Wagen, mit dem sie mehr CO₂ ausstoßen, da dieser doch scheinbar ein besseres Label hat. Immer mehr Verbraucher steigen als Alternative auf Elektroautos um. Mittlerweile sind auch vermehrt elektrische Gebrauchtwagen erhält-

24 | Kernforderungen im Detail

lich. Dabei haben Verbraucher bisher keine Informationen darüber, in welchem Zustand sich die Batterie befindet. Es besteht die Gefahr, dass E-Autos daher seltener weiterverkauft werden.

Der vzbv fordert mehr Wahrheit und Klarheit beim Autokauf. Bei der anstehenden Novellierung der Pkw-Energieverbrauchskennzeichnung muss sich die Bundesregierung auf europäischer Ebene dafür einsetzen, dass bei allen Fahrzeugen der absolute CO₂-Ausstoß angegeben werden muss. So hätten Verbraucher realistische, verlässliche und einfach zu verstehende Informationen für die Kaufentscheidung.

Verbraucher müssen künftig objektive und vergleichbare Angaben zum Zustand der Fahrzeugbatterie erhalten können. Dafür werden eine standardisierte Schnittstelle für einen Zugang zu den relevanten Daten sowie einheitliche Bewertungsmethoden zur neutralen Bestimmung des Batteriezustands benötigt.

NACHHALTIGER VERSANDHANDEL

Der Versandhandel ist für Verbraucher attraktiv, denn er ermöglicht ein vielfältiges Warenangebot und leichte Preisvergleiche über bequemes Einkaufen vom Sofa aus. Dem gegenüber stehen allerdings auch negative Folgen des Online-Handels: Verpackungsmüll, Lieferverkehr, Vernichtung neuwertiger Waren und Verödung der Innenstädte. Das Potenzial, den Versandhandel nachhaltiger zu gestalten, ist groß. Aufgrund der Möglichkeiten, die die digitale Informationsverarbeitung bietet, kann er sogar zu einem Motor hin zu nachhaltigem Konsum werden.

Der vzbv fordert Designvorgaben für Online-Shops, sodass umweltrelevante Produktinformationen und Nachhaltigkeitslabels verpflichtend zur Verfügung gestellt werden. Nachhaltigkeitskriterien müssen in Such- und Auswahlalgorithmen berücksichtigt werden, um nachhaltige Konsumententscheidungen zu ermöglichen und Verbraucher vor Fehlkäufen zu schüt-

zen. Daneben sind gesetzliche Vorgaben erforderlich, um CO₂-Emissionen durch den Versandhandel zu reduzieren. Standardisierte Mehrwegsysteme für Verpackungen im Online-Handel könnten das Abfallaufkommen reduzieren.

LÄNGERE LEBENSDAUER VON PRODUKTEN

Die Erwartungen der Verbraucher an die Nutzungsdauer technischer Geräte wird oft enttäuscht. Knapp nach dem Ablauf der zweijährigen Gewährleistungsfrist macht der Akku des Tablets schlapp oder das noch gar nicht so alte Mobiltelefon bringt nach dem Software-Update nicht mehr die gewünschte Leistung. Kein Wunder, dass sich 85 Prozent der Verbraucher gesetzliche Vorgaben für eine längere Lebensdauer von Produkten wünschen.¹⁴

Der vzbv fordert, die Fristen für die Gewährleistung und für die Beweislastumkehr zu verlängern.

Der vzbv fordert zudem verpflichtende und verbindliche Herstellerinformationen, die Verbraucher über die zu erwartende Nutzungsdauer der Produkte informieren. Diese Informationen umfassen die geplante Lebensdauer, die Reparierfähigkeit sowie auch die Dauer der Verfügbarkeit von Software-Updates.

NACHHALTIGE GELDANLAGE

Einigen Verbrauchern ist es wichtig, ihr Geld nachhaltig anzulegen. Sie wollen dabei sichergehen, dass ihre Investition tatsächlich in der Realwirtschaft ankommt und dort nachhaltig wirkt.

Der vzbv fordert, dass bei Geldanlagen, die als nachhaltig beworben werden, nach wissenschaftlichen Maßstäben erläutert werden muss, in welcher Weise sie nachhaltig auf die Realwirtschaft wirken.



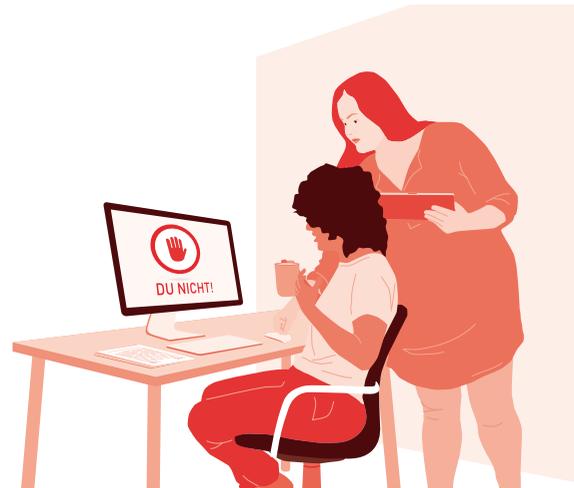
STARKE VERBRAUCHER IN DER DIGITALEN WELT

Künstliche Intelligenz und digitale Kommunikation prägen den Alltag der Verbraucher, schnelles Internet ist eine wichtige Voraussetzung für Teilhabe. Hilfreiche, verlässliche und vertrauenswürdige Dienstleistungen und eine gute Infrastruktur sind durch Home-Office und Physical Distancing noch wichtiger geworden. Dafür sind Regeln notwendig, die Raum für Innovation und Entwicklung bieten und gleichzeitig die Privatsphäre und Selbstbestimmung der Verbraucher schützen.

STARKER SCHUTZ VOR BENACHTEILIGUNGEN DURCH ALGORITHMEN

Algorithmische Systeme und Künstliche Intelligenz (KI) spielen in immer mehr Lebensbereichen eine entscheidende Rolle. Unternehmen bestimmen via Alexa und Co., welche Angebote Verbraucher erhalten. Versicherungen entscheiden mithilfe von algorithmischen Systemen Höhe der Boni und Prämien, indem detaillierte Verhaltensdaten und Persönlichkeitsanalysen genutzt werden. Daten können entscheiden, wer Zugang zu Diensten oder Märkten erhält. Unklar ist regelmäßig, wie und warum Entscheidungen zustande kamen und aufgrund welcher Daten. Algorithmische Systeme und KI sind bislang weder für Verbraucher noch Aufsichtsinstanzen nachvollziehbar gestaltet.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, einen horizontalen Rechtsrahmen für algorithmische Systeme und Künstliche Intelligenz auf europäischer Ebene voranzutreiben. Sie muss sich dafür einsetzen, dass Verbraucher transparente Informationen darüber erhalten, warum und auf welcher (Daten-) Grundlage konkrete Entscheidungen über sie getroffen oder automatisiert vorbereitet wurden. Die Bundesregierung muss ein bundesweites unabhängiges



Kompetenzzentrum Algorithmische Systeme etablieren, das bestehende Aufsichtsbehörden, wie beispielsweise die Bundesnetzagentur oder das Bundeskartellamt, mit methodisch-technischem Sachverstand bei der Aufsicht von Algorithmen und KI unterstützt. Des Weiteren muss die Bundesregierung vorhandene sektorale Aufsichtsinstitutionen mit den erforderlichen Befugnissen ausstatten, um algorithmische Systeme und Künstliche Intelligenz kontrollieren zu können.



Mehr Transparenz und Kontrolle von Algorithmen stärken das Vertrauen der Verbraucher in eine zentrale Zukunftstechnologie und schaffen gleichzeitig faire Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen.

FAIRER WETTBEWERB IN DIGITALEN MÄRKTEN

In digitalen Märkten müssen sich Nutzer und Anbieter häufig den Regeln großer marktstarker Plattformen un-

terwerfen. Große digitale Konzerne sind zunehmend in mehreren Märkten parallel tätig und kontrollieren als Gatekeeper den Zugang zu Nutzern, Anbietern, Handelsplätzen oder App-Stores. Dabei können sie ihre Marktposition nutzen, um Verbrauchern oder Anbietern unfaire Bedingungen und Vertragskonditionen abzuverlangen und damit den Wettbewerb zu schädigen und ihre eigene Marktposition zu stärken.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, das Wettbewerbsrecht national und auf europäischer Ebene zu einem proaktiven und digitalen Wettbewerbsrecht weiterzuentwickeln. Hierzu gehören unter anderem eine Verschärfung der Missbrauchsaufsicht sowie Möglichkeiten der Aufsichtsbehörden, gegen Unternehmen mit überragender marktübergreifender Bedeutung für den Wettbewerb frühzeitig vorzugehen. Es muss zudem frühzeitig verhindert werden, dass marktmächtige Unternehmen durch strategische Behinderungen dafür sorgen, dass ein Markt in ein Monopol umkippt („Tipping“).

FAIRE ONLINE-MARKTPLÄTZE

Mit wenigen Klicks können Verbraucher heute weltweit einkaufen – ein steigender Trend, der auch durch die Corona-Pandemie noch einmal beschleunigt wurde. Allein die Direktimporte von China nach Deutschland sind zwischen den Jahren 2016 und 2017 von 40 auf 100 Millionen Pakete angestiegen.¹⁵ Online-Marktplätze, die Verbraucher mit Produzenten und Händlern in der ganzen Welt zusammenbringen, sind wichtige Treiber dieses Phänomens. Diese Globalisierung des Business-to-Consumer-Handels (B2C) hat konkrete Vorteile für Verbraucher: Sie können Produkte kaufen, die es in ihrem Land nicht gibt, oder sie können ein besonders günstiges Produkt erstehen. Doch gehen mit dieser Internationalisierung auch eine Reihe von Risiken einher: So ignorieren Online-Marktplätze und -Händler etwa geltendes Verbraucherrecht und die Einfuhr nicht-verkehrsfähiger und teils gefährlicher Produkte in den EU-Binnenmarkt nimmt zu. Die Zahl

der Beschwerden von Verbrauchern über Online-Marktplätze und internationale Anbieter sind in den letzten Jahren sprunghaft angestiegen.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, die Ausstattung von Zoll- und Marktüberwachungsbehörden an die Erfordernisse des grenzüberschreitenden Online-Handels anzupassen. Außerdem muss sich die Bundesregierung auf EU-Ebene dafür einsetzen, dass Online-Marktplätze mehr Verantwortung dafür übernehmen, dass Anbieter europäische Verbraucherrechte einhalten. Tritt die Online-Plattform wie ein Vertragspartner auf oder übt sie einen beherrschenden Einfluss auf die Anbieter aus, muss sie selbst wie ein Vertragspartner haften. Nur so hat der Verbraucher die Möglichkeit, im Schadensfall seine Rechte durchzusetzen.

STARKE DIGITALE TEILHABE DURCH FLÄCHEN-DECKENDEN ZUGANG ZUM INTERNET

Der Zugang zum Internet, ob schnell oder langsam, ist in Deutschland keine Selbstverständlichkeit. Laut Jahresbericht der Bundesnetzagentur gab es 2019 immer noch 2,9 Millionen Kunden, die Internetanschlüsse mit einer Bandbreite unter 10 Mbit/s nutzten.¹⁶ Noch gravierender: Laut Statistischem Bundesamt hatten im selben Jahr rund 3,6 Millionen Haushalte gar keinen Anschluss ans Internet.¹⁷ Dabei ist der Wunsch nach adäquater Versorgung auf Verbraucherseite groß: Bei einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des vzbv vom Dezember 2019 gaben insgesamt 65 Prozent der Befragten an, dass die Geschwindigkeit der Breitband-Grundversorgung bei mindestens 30 Mbit/s liegen sollte.¹⁸

Der vzbv fordert, eine Grundversorgung über den Breitband-Universaldienst von mindestens 30 Mbit/s im Bundesgebiet flächendeckend einzuführen. Die Mindestbandbreite der Grundversorgung ist so ausulegen, dass sie der Bandbreite entspricht, die von der Mehrheit der Verbraucher genutzt wird (mindestens

50 Prozent). Es handelt sich dabei um eine dynamische Größe. Steigt die von der Mehrheit der Verbraucher genutzten Bandbreite, so steigt auch die Anforderung an die Universaldienstleistung.

ZUKUNTSFÄHIGER MOBILFUNKMARKT

Immer und überall mobil erreichbar? In Deutschland ist das für Verbraucher nach wie vor reines Wunschdenken. Eine adäquate Mobilfunkversorgung sollte selbstverständlich zum normalen Lebensalltag gehören, ist in Deutschland jedoch nicht flächendeckend zugänglich. Das ist insbesondere für diejenigen ein Problem, die in Funklöchern wohnen und arbeiten. Aber auch für alle anderen ist das ärgerlich, wenn sie unterwegs sind und mal wieder das mobile Internet nicht geht und nicht einmal Telefonieren mit dem Mobiltelefon machbar ist. In Zeiten, in denen Millionen von Arbeitnehmern und Selbstständigen pandemiebedingt im Home-Office arbeiten, werden die weißen Flecken nur noch virulenter. Auch beim Preis-Leistungs-Verhältnis ist im Vergleich zu anderen europäischen Mitgliedstaaten Raum für Verbesserungen, insbesondere bei Verträgen für mobile Daten.

Der vzbv fordert einen rechtlichen Rahmen, um das Wettbewerbsniveau in Deutschland nachhaltig positiv zu beeinflussen. Die Bundesnetzagentur muss Netzbetreibern eine Diensteanbieterpflichtung auferlegen können, damit alle Verbraucher endlich angemessen online und erreichbar sind. Die Bundesregierung muss sich für eine verpflichtende Einführung des nationalen Roamings einsetzen, um weiße Flecken bei der Mobilfunkversorgung zu schließen.

FREIE INFORMATIONS- UND AUSTAUSCHRÄUME IM NETZ

Die Freiheit, sich möglichst ungehindert zu informieren, auszutauschen und sich selbst mitzuteilen, stellt

vermeintlich eine Selbstverständlichkeit dar. Online-Plattformen bieten hierfür scheinbar das perfekte Werkzeug. Gleichzeitig werden die Verrohung von Umgangsformen sowie Rechtsverletzungen gerade im Internet beklagt. Entsprechend dominieren derzeit Maßnahmen, Inhalte möglichst schnell zu entfernen. Der Schutz vor Diskriminierung, Mobbing oder Hassbotschaften ist richtig und wichtig. Allerdings dürfen freie Informations- und Austauschräume im Netz nicht verschwinden.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, bei den Verhandlungen zum Digital Service Act (DSA) die Rechte der Nutzer an erster Stelle zu adressieren. Hierzu gehören beispielsweise präventive Maßnahmen, wie die Kennzeichnung von Inhalten, nutzerfreundliche Filtereinstellungen und nachträgliche Beschwerdemechanismen.

RECHTLICHER RAHMEN FÜR NEUE DATENINTERMEDIÄRE

Im politischen Raum werden derzeit verstärkt „neue Datenintermediäre“ diskutiert. Diese umfassen auf der einen Seite das weite Feld der „Datentreuhänder“, denen beispielsweise in den Debatten um ein Dateneigentum, um das automatisierte Fahren oder jüngst um die elektronische Patientenakte die Rolle eines Datenverwalters zugeordnet wird. Eine andere Untergruppe dieser Datenintermediäre wird als „Personal Information Management Systems“ (PIMS) bezeichnet, deren wesentliches Element das Einwilligungsmangement ist. Nutzer sollen an einer zentralen Stelle festlegen können, wie, für welche Zwecke und durch welche Stellen ihre Daten verarbeitet werden dürfen. Mit beiden Ansätzen wird die Hoffnung verbunden, dass Datenschutz und Datennutzung besser miteinander vereinbart werden können. Je nach Zielsetzung und Ausgestaltung gehen von solchen Systemen jedoch auch erhebliche Gefahren aus mit Blick auf die Selbstbestimmung und den Schutz personenbezogener Daten von Verbrauchern.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, sich entsprechend den Empfehlungen der Datenethikkommission auf europäischer Ebene dafür einzusetzen, einen rechtlichen Rahmen für Datenintermediäre zu schaffen. Dieser rechtliche Rahmen sollte unter anderem Treuepflichten gegenüber den Nutzern präzise definieren, konfligierende Interessen von vornherein ausschließen sowie hohe Anforderungen an die Transparenz und Datensicherheit stellen.

EPRIVACY-VERORDNUNG MIT HOHEM SCHUTZNIVEAU

Die Datenschutzgrundverordnung sowie die schnell vorschreitenden technischen Entwicklungen im Bereich der elektronischen Kommunikation machen eine Überarbeitung der bisherigen ePrivacy-Richtlinie erforderlich. Internettelefonie und Messenger-Dienste gehören für viele Verbraucher dazu, um im Alltag mit Freunden und Familie im Austausch zu bleiben. Auch das Surfen im Netz gehört zum täglichen Leben. Wichtig ist, dass dabei die Vertraulichkeit und Privatsphäre gewahrt bleiben – so wie bisher bereits bei herkömmlicher Telefonie und bei Briefen. Eine Modernisierung der Richtlinie ist auch notwendig, um die Rechtssicherheit und Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Unternehmen zu stärken.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, sich auf europäischer Ebene dafür einzusetzen, dass die Verarbeitung von elektronischen Kommunikationsdaten und die Verarbeitung oder Speicherung von Informationen von den Endgeräten der Nutzer (wie Cookies und ähnliche Technologien) nur auf Grundlage eines gesetzlichen Erlaubnistatbestands oder mit Einwilligung der Nutzer zulässig sein darf. Des Weiteren müssen Kommunikationssoftware und -geräte bei der Installation so voreingestellt sein, dass nur Daten verarbeitet werden, die zur Erbringung des Dienstes notwendig sind. In keinem Fall darf die ePrivacy-Verordnung hinter das derzeitige Schutzniveau der ePrivacy-Richtlinie und der Datenschutzgrundverordnung zurückfallen.

VERPFLICHTENDE IT-SICHERHEITSANFORDERUNGEN FÜR GERÄTE UND ANWENDUNGEN

Wenn Smart-Home-Anwendungen unbefugt durch Dritte bedient werden, so ist dies mindestens ärgerlich, im schlimmsten Fall gefährlich oder kostet Geld. So konnten beispielsweise unbefugte Dritte auf Überwachungskameras zugreifen, weil sie sich Zugang zu den Benutzerdaten verschafft hatten.¹⁹ Der Hersteller hatte zu diesem Zeitpunkt keine Absicherung des Zugriffs durch eine 2-Faktor-Authentifizierung ermöglicht. Weitere unberechtigte Zugriffe hätten durch eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung von Kamera zum genutzten Endgerät (Handy) verhindert werden können.

Hinzu kommt, dass beispielsweise mit der Digitalisierung und Vernetzung des Mobilitätssektors dieser mehr und mehr zu einer kritischen Infrastruktur wird, der zunehmend Angriffspunkt für Hacker, Cyber-Attacken und anderen Missbrauch ist.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, sich auf europäischer Ebene für gesetzliche IT-Sicherheitsanforderungen für Geräte und Anwendungen einzusetzen. Smarte Geräte, Online-Dienste und digitale Anwendungen, einschließlich automatisierter und vernetzter Mobilitätsdienstleistungen und -produkte, müssen verpflichtet werden, Mindeststandards zur IT-Sicherheit zu erfüllen. Diese sollten nicht nur bei der Entwicklung und Einführung ein hohes Maß an IT-Sicherheit erfüllen („security by design“) und mit den entsprechenden sicheren Voreinstellungen versehen sein („security by default“), sondern sollten auch nach ihrer Inbetriebnahme entsprechend ihrer erwarteten Lebensdauer mit Sicherheits-Updates versorgt werden. Ein IT-Sicherheitskennzeichen könnte in Ergänzung zu gesetzlich definierten Sicherheitsanforderungen sinnvoll sein. Die Vergabe eines IT-Sicherheitskennzeichens sollte im Zuge einer Zertifizierung erfolgen. Auch hierfür sollte sich die Bundesregierung auf europäischer Ebene einsetzen. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) kann hierbei als Aufsichtsinstition eine wichtige Rolle einneh-

men. Zur Stärkung der Glaubwürdigkeit des BSI sollte es jedoch eine größere Unabhängigkeit genießen, ähnlich wie die des Bundesdatenschutzbeauftragten.

PRODUKTHAFTUNG FÜR DAS DIGITALE ZEITALTER

Das Produkthaftungsgesetz regelt, wann Hersteller für Schäden durch fehlerhafte Waren haften müssen. Es basiert auf einer EU-Richtlinie aus dem Jahr 1985. Zu dieser Zeit gab es noch keine digitalen Sprachassistenten oder internetfähige Geräte. Entsprechend unzureichend ist die Rechtslage heute: Nur Geräte gelten ausdrücklich als Waren. Ob Software auch dazugerechnet werden kann, ist derzeit umstritten. Durch das Gesetz werden nur Schäden an Menschen oder Sachen abgedeckt. Und wenn der elektrische Staubsauger die teure Vase umfährt, ist unklar, wer dafür haftet. Auch bei Datenverlusten oder Verletzungen des Persönlichkeitsrechts ist die Frage nach der Haftung nicht ausreichend geregelt.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, sich für eine grundlegende Reform der europäischen Produkthaftungsrichtlinie einzusetzen. Zum Schutz der Verbraucher müssen die Regelungen an die Anforderungen der digitalen Welt angepasst werden, sodass Verbraucher vor Schäden durch Softwareschwachstellen besser geschützt werden.

DIGITALER VERTRIEB VON FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Verbraucher beziehen Finanzdienstleistungen zunehmend über digitale Vertriebswege, wie Vergleichsportale, digitale Versicherungsmakler oder automatisierte Vermögensverwaltungen (Robo-Advisor). Provisionsinteressen und intransparente Vergleichsmaßstäbe führen dazu, dass Verbraucher dabei nicht immer das für sie passendste Produkt vermittelt bekommen. Die Algorithmen im Hintergrund unterliegen keiner Aufsicht.

Der vzbv fordert, den digitalen Vertrieb von Finanzdienstleistungen über Websites und Apps zu regulieren. Interessenkonflikte müssen durch ein Verbot von Provisionen und Affiliate-Marketing minimiert werden. Zudem braucht es eine effektive behördliche Aufsicht, insbesondere über die eingesetzten Algorithmen.

VERBRAUCHERSCHUTZ BEI E-HEALTH-ANWENDUNGEN

Trotz zahlreicher Einzelmaßnahmen im E-Health-Bereich fehlt es weiter an einer umfassenden Strategie. Die vorhandenen Lücken können nicht alle sofort geschlossen werden, aber gerade auch mit den Erfahrungen aus der Corona-Krise müssen die Weichen für eine patientenorientierte und sektorübergreifende Digitalisierung im Gesundheits- und Pflegebereich gestellt werden. In Anbetracht der schrittweise erfolgenden Gesetzgebung beim Thema E-Health ist daher eine Gesamtstrategie unabdingbar, um einen breiten gesellschaftlichen Konsens bei der Umsetzung der Digitalisierung zu ermöglichen.

Der vzbv unterstützt grundsätzlich die stufenweise Einführung wichtiger digitaler Anwendungen. Allerdings fordert der vzbv die Erarbeitung einer verbindlichen nationalen Strategie für die Digitalisierung im Gesundheitswesen. Die Digitalisierung muss zwingend sektorübergreifend erfolgen und Insellösungen beenden. Alle Leistungserbringer im Gesundheitswesen müssen zeitnah an eine digitale Infrastruktur angebunden und vernetzt werden. Patientenorientierung muss bei allen weiteren Schritten die höchste Priorität haben.

DIGITALE ANWENDUNGEN FÜR PFLEGE-BEDÜRFTIGE VERBRAUCHER

Bei der Frage, welche Leistungen von der Sozialen Pflegeversicherung übernommen werden und welche

nicht, kommen die Interessen der Pflegebedürftigen zu kurz. Bislang müssen Verbraucher digitale Helfer in der Pflege, die auch als Active-Assisted-Living-Technologien (AAL) bekannt sind, selbst bezahlen. Die Pflegeversicherung muss nur die Kosten für digitale Assistenzsysteme übernehmen, die einen pflegerischen Nutzen für Pflegebedürftige haben. So werden zum Beispiel Hausnotrufe von der Pflegekasse finanziert. Sturzerkennungssysteme mit Sensoren im Fußboden, die einen Sturz registrieren und einen Notruf absenden, werden hingegen nicht bezahlt. Dabei könnte ein solches System Pflegebedürftigen den Umzug in ein Pflegeheim ersparen.

Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, einen eigenen Erstattungsanspruch für digitale Pflegeanwendungen einzuführen, wenn diese einen pflegerischen Nutzen für Pflegebedürftige haben.

VERWEISE

- 1 Verbraucherreport 2020 – eine Befragung des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Methode: Repräsentative Umfrage von 1.500 Personen ab 14 Jahren. Erhebungszeitraum: 4. August bis 20. August 2020, Institut: forsa.
- 2 Faktenblatt vzbv: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2019/01/15/2018_vzbv_faktenblatt_bezahlbares_wohnen.pdf, Abrufdatum 13.10.2020
- 3 Bundesministerium für Wirtschaft und Energie: <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Infografiken/Energie/Energiedaten/Energiepreise-und-Energiekosten/energiedaten-energiepreise-35.html>, Abrufdatum 13.10.2020
- 4 <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/umfrage-verbraucher-wuerden-fuer-tierschutz-mehr-zahlen>, Abrufdatum 13.10.2020
- 5 Schienkewitz, Anja; Mensink, Gert B. M.; Kuhnert, Ronny; Lange, Cornelia (2017): Übergewicht und Adipositas bei Erwachsenen in Deutschland. *Journal of Health Monitoring* 2(2):21–28. DOI 10.17886/RKI-GBE-2017-0, https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBEDownloadsJ/FactSheets/JoHM_2017_02_Uebergewicht_Adipositas_Erwachsene.pdf?__blob=publicationFile, Abrufdatum 13.10.2020
- 6 Schienkewitz, Anja; Brettschneider, Anna-Kristin; Damerow, Stefan; Schaffrath Rosario, Angelika (2018): Übergewicht und Adipositas im Kindes- und Jugendalter in Deutschland – Querschnittergebnisse aus KiGGS Welle 2 und Trends. *Journal of Health Monitoring* 3(1):16–23. DOI 10.17886/RKI-GBE-2018-005.2, https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBEDownloadsJ/FactSheets/JoHM_01_2018_Adipositas_KiGGS-Welle2.pdf?__blob=publicationFile, Abrufdatum 13.10.2020
- 7 https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0005/270716/Nutrient-children_web-new.pdf, Abrufdatum 13.10.2020
- 8 BMEL: Deutschland, wie es isst. Der BMEL-Ernährungsreport 2020, S. 16. Portal zum Download: <https://www.bmel.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/ernaehrungsreport-2020.html>, Abrufdatum 08.06.2020
- 9 Statistisches Bundesamt, Pflege, Zahlen und Fakten, https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/_inhalt.html, Abrufdatum 13.10.2020, Abrufdatum 13.10.2020
- 10 https://www.vdek.com/content/dam/vdeksite/vdek/daten/f_pflegeversicherung/spv_finanzielle_belastung_pflegebeduerftiger_stationaer_saeulen.jpg
- 11 Statista: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/234370/umfrage/entwicklung-der-haushaltsstrompreise-in-deutschland/>, Abrufdatum 13.10.2020
- 12 Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Electricity_price_statistics/de, Abrufdatum 13.10.2020
- 13 Verbraucherzentrale Bundesverband: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2019/07/10/befragung_co2-bepreisung_juni2019.pdf, Abrufdatum 13.10.2020
- 14 Kantar, Emnid 2017, Haltbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten, im Auftrag des vzbv: KantarEmnid 2017, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/06/01/umfrage_-_haltbarkeit_und_reparierbarkeit_von_produkten_o_gewaeehrleistung.pdf, Abrufdatum 13.10.2020
- 15 Bundesrat (2019): Drucksache 345/19, <https://www.bundesrat.de/SharedDocs/beratungsvorgaenge/2019/0301-0400/0345-19.html>, Abrufdatum 13.10.2020
- 16 Bundesnetzagentur: Jahresbericht 2019, 2020, S. 49, <https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Jahresberichte/JB2019.html>, Abrufdatum 13.10.2020
- 17 Statistisches Bundesamt: Wirtschaftsrechnungen, Private Haushalte in der Informationsgesellschaft – Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien, 2019, S. 9f., https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publikationen/Downloads-IT-Nutzung/private-haushalte-ikt-2150400197004.pdf?__blob=publicationFile, Abrufdatum 20.08.2020
- 18 <https://www.vzbv.de/meldung/breitband-grundversorgung-sicherstellen>, Abrufdatum 13.10.2020
- 19 <https://www.heise.de/security/meldung/Angriffe-haeufen-sich-Tausende-Passwoerter-fuer-Ring-Kameras-im-Netz-verbreitet-4621480.html>, Abrufdatum 13.10.2020

Geschäftsbereich Verbraucherpolitik



Geschäftsbereichsleiterin
Jutta Gurkmann
Jutta.Gurkmann@vzbv.de



Geschäftsbereichsleiter
Philipp von Bremen
Philipp.vonBremen@vzbv.de



Leiterin
Isabelle Buscke
Isabelle.Buscke@vzbv.de

Team Digitales und Medien



Leiterin
Lina Ehrig
Lina.Ehrig@vzbv.de

Team Energie und Bauen



Leiter
Dr. Thomas Engelke
Thomas.Engelke@vzbv.de

Team Finanzmarkt



Leiterin
Dorothea Mohn
Dorothea.Mohn@vzbv.de

Team Gesundheit und Pflege



Leiter
Thomas Moormann
Thomas.Moormann@vzbv.de

Team Lebensmittel



Leiterin
Anne Markwardt
Anne.Markwardt@vzbv.de

Team Mobilität und Reisen



Leiterin
Marion Jungbluth
Marion.Jungbluth@vzbv.de

Team Musterfeststellungsklage



Leiter
Ronny Jahn
Ronny.Jahn@vzbv.de

Team Recht und Handel



Leiterin
Michaela Schröder
Michaela.Schroeder@vzbv.de

Team Rechtsdurchsetzung



Leiter
Heiko Dünkel
Heiko.Duenkel@vzbv.de

Team Verbraucherbildung



Leiterin
Dr. Vera Fricke
Vera.Fricke@vzbv.de

Marktbeobachtung



Geschäftsbereichsleiter
Sven Scharioth
Sven.Scharioth@vzbv.de

Telefonzentrale



Tel. (030) 258 00-0

Kommunikation



Geschäftsbereichsleiterin
Sabine Fiedler
Sabine.Fiedler@vzbv.de

Pressestelle



Pressesprecherin
Franka Kühn
Franka.Kuehn@vzbv.de

Pressestelle



Presse@vzbv.de
Tel. (030) 258 00-525

MITGLIEDER DES VERBRAUCHERZENTRALE BUNDESVERBANDS

Verbraucherzentralen

- Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
- Verbraucherzentrale Bayern e. V.
- Verbraucherzentrale Berlin e. V.
- Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.
- Verbraucherzentrale Bremen e. V.
- Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
- Verbraucherzentrale Hessen e. V.
- Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.
- Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.
- Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
- Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.
- Verbraucherzentrale Saarland e. V.
- Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
- Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.
- Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.
- Verbraucherzentrale Thüringen e. V.

Verbände

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI)
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e. V. (ADFC)
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)
- Bauherren-Schutzbund e. V. (BSB)
- Bund der Energieverbraucher e. V. (BDE)
- Bund der Versicherten e. V. (BdV)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO)
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.
- Deutscher Caritasverband e. V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e. V. (DEF) – Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH)
- Deutscher Familienverband e. V. (DFV)
- Deutscher Frauenring e. V. (DFR)
- Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)
- Deutscher Mieterbund e. V. (DMB)
- Digitalcourage e. V.

- DHB – Netzwerk Haushalt. Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V. (EKD)
- Fahrgastverband PRO BAHN e. V.
- Familienbund der Katholiken e. V. (FDK)
- Haus & Grund Deutschland – Zentralverband der Deutschen Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e. V.
- Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V. (KAB)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands, Bundesverband e. V. (kfd)
- Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e. V. (SdK)
- Verband Wohneigentum e. V.
- Verband Wohnen im Eigentum. Die Wohneigentümer e. V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. Bundesverband
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e. V. (ZdK)

Fördermitglieder

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

Herausgeber:

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

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale
 Bundesverbands e. V.

Text:

vzbv

Konzeption und Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG
www.dmkzwo.de

Illustrationen und Infografiken:

DMKZWO GmbH & Co. KG
www.dmkzwo.de

Druck:

Königsdruck –
 Printmedien und digitale Dienste GmbH
<https://koenigsdruck.de/>

Stand:

April 2021

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
 © 2021 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Bildnachweis Einzelgrafiken:

Seite 8, 13: Obst I Freepik, Urheber: biscotto.design
 Münzen I Freepik, Urheber: pikisuperstar
 Seite 8, 14: Sessel & Tisch I Freepik, Urheber: Freepik
 Münzen I Freepik, Urheber: pikisuperstar
 Münzglas I Freepik, Urheber: @btrseller
 Sparschwein I Freepik, Urheber: upklyak
 Seite 8, 16: Fenster I Freepik, Urheber: upklyak
 Kühe I Freepik, Urheber: tartila
 Steak I Freepik, Urheber: macrovector
 Pfeffermühle I Freepik, Urheber: macrovector
 Seite 8, 25: Computer I Freepik, Urheber: rawpixel.com
 Load Icon I Freepik, Urheber: pch.vector
 Dokumente I Freepik, Urheber: andrii_ symonenko
 Mouse I Freepik, Urheber: andrew_r
 Seite 11: Justitia I Freepik, Urheber: lemborgvector
 Seite 12: Zug I Freepik, Urheber: Freepik
 Eiffelturm I Freepik, Urheber: Freepik
 Weltkarte I Freepik, Urheber: pikisuperstar
 Seite 18: Tapete I Freepik, Urheber: GarryKillian
 Seite 21: Stehlampe I Freepik, Urheber: vectorpouch
 Lampe I Freepik, Urheber: vectorpocket
 Glühbirne I Freepik, Urheber: Freepik
 Steckdose & Stecker I Freepik, Urheber: 4zevar
 Seite 22: Rondell I Freepik, Urheber: macrovector
 Hände I Freepik, Urheber: Freepik
 Weltkarte I Freepik, Urheber: macrovector
 Seite 23: Bus I Freepik, Urheber: Freepik
 BusfahrerIn I Freepik, Urheber: macrovector_ official
 Landschaft I Freepik, Urheber: allevinatis
 Büsche I Freepik, Urheber: microone

www.starke-verbraucher.de

www.twitter.com/vzbv

[#StarkeVerbraucher](https://twitter.com/StarkeVerbraucher)

verbraucherzentrale

Bundesverband