



## Verbraucherpolitik kompakt | Ausgabe 4/2024

**Liebe Leser:innen,**

haben Sie zuletzt bei Ihrem Wocheneinkauf wieder deutlich mehr bezahlt, als vielleicht erwartet? Kennen Sie auch das Gefühl der Ohnmacht gegenüber einem Anbieter, von dem Sie sich nicht gut behandelt fühlen? Verbraucher:innen erwarten Lösungen für nervige und oft auch teure Probleme im Alltag. Dass die Politik ihre Probleme löst, daran zweifeln jedoch viele Menschen in Deutschland. Das wissen wir aus einer aktuellen Umfrage, über die wir in diesem Newsletter berichten.

Verbraucherschutz rückt die Alltagssorgen der Menschen in den Fokus. Das ist auch unsere Forderung an die Politik: Lösen Sie bitte die Dinge, die die Menschen im Alltag belasten. Das schafft Vertrauen, das stärkt den gesellschaftlichen Zusammenhalt.

„Stark für den Zusammenhalt“ lautete daher auch der Titel des diesjährigen Deutschen Verbrauchertages. Auch dazu können Sie mehr in diesem Newsletter erfahren.



*Ihre Ramona Pop*  
Vorständin Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)

## Unsere Themen für Sie:

- [Im Fokus: Deutscher Verbrauchertag](#)
- [Verbraucherpolitik in Europa](#)
- [Verbraucherpolitik aktuell](#)
- [Der vzbv in den Medien](#)
- [Die Märkte im Blick](#)
- [Verfahren & Urteile](#)

### Im Fokus

## Stark für den Zusammenhalt – warum Verbraucherschutz so wichtig ist



Mehr als zwei Drittel (69 Prozent) der Menschen in Deutschland schauen mit Sorge in ihre persönliche Zukunft. Das ergab eine repräsentative forsa-Befragung im Auftrag des vzbv. 45 Prozent erwarten, dass sich ihre Situation als Verbraucher:in in den nächsten zehn Jahren verschlechtern wird.

Die Alltagsorgen, die Verbraucher:innen umtreiben, sind vielfältig: Pflege- und Gesundheitsversorgung, Altersvorsorge, hohe Preise oder der Einsatz künstlicher Intelligenz. Zurecht erwarten die Menschen, dass die Politik für faire Spielregeln sorgt und konkrete Lösungen präsentiert.

Gute Verbraucherpolitik und die Durchsetzung von Verbraucherrechten lösen Alltagsprobleme der Menschen. Sie können gleichzeitig das Vertrauen in öffentliche Institutionen stärken – mit positiven Auswirkungen auf den gesellschaftlichen Zusammenhalt und das Vertrauen in die Demokratie.

Über diese bedeutsame Rolle des Verbraucherschutzes diskutierte der vzbv auf dem Deutschen Verbrauchertag (DVT) unter anderem mit Bundesverbraucherschutzministerin **Steffi Lemke** und CDU-Parteivorsitzenden **Friedrich Merz**.

[Verbraucher:innen erwarten Lösungen von der Politik \(Presseinfo\)](#)

Aktuell

## Verbraucherpolitik im Überblick



**Politikcheck**

### Verbraucherpolitische Bilanz ein Jahr vor Ende der Legislaturperiode

Der Politikcheck des vzbv bewertet regelmäßig die wichtigsten Vorhaben der Bundesregierung aus Verbrauchersicht. Die aktuelle Auswertung veranschaulicht, dass Erfolge erzielt, aber mehrere versprochene Regierungsvorhaben unzureichend umgesetzt wurden. Nachholbedarf sieht der vzbv unter anderem bei der [Fernwärme](#) und dem Thema [untergeschobene Verträge](#).

- [Bundesregierung muss Alltagsprobleme anpacken \(Presseinfo\)](#)
- [Politikcheck auf vzbv.de](#)



### Hohe Lebensmittelpreise: vzbv fordert Preisbeobachtungsstelle

Ein Gutachten im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zeigt, dass eine Preisbeobachtungsstelle auch in Deutschland umsetzbar ist. Der vzbv fordert die Einrichtung einer solchen Beobachtungsstelle – für mehr Transparenz und fairere Preise.

- [vzbv-Kurzpapier: Mehr Transparenz bei Lebensmittelpreisen](#)
- [Hohe Lebensmittelpreise: Politik muss für Transparenz sorgen \(Presseinfo\)](#)



## Kund:innen von primastrom, voxenergie und nowenergy können Geld zurückerhalten

Nach eigenmächtigen Preiserhöhungen und Festhalten an gekündigten Verträgen: Der vzbv und die Unternehmensgruppe Primaholding (primastrom, voxenergie und nowenergy) einigen sich außergerichtlich. Welche Strom- und Gaskund:innen profitieren und wie sie sich Geld zurückholen können, verdeutlicht der Vergleichs-Check des vzbv.

- [Vergleichs-Check des vzbv](#)
- [primastrom, voxenergie und nowenergy: Geld zurück nach Vergleich \(Presseinfo\)](#)

[Weitere Meldungen lesen](#)



# 33%

#MITGEZÄHLT

Ein Drittel der Verbraucher:innen (33 Prozent) hat negative Erfahrungen mit Online-Kundenpostfächern gemacht, wie eine forsa-Befragung im Auftrag des vzbv zeigt. Zu den Problemen gehören verpasste Benachrichtigungen oder Zugriffsschwierigkeiten. Aus Sicht des vzbv braucht es klare Vorgaben für die Nutzung digitaler Kundenpostfächer.

[Repräsentative vzbv-Befragung bestätigt Handlungsbedarf bei der Kundenkommunikation von Unternehmen \(Presseinfo\)](#)



**Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist jetzt auch auf LinkedIn.**



Folgen Sie uns und diskutieren Sie mit auf [www.linkedin.com/company/vzbv](https://www.linkedin.com/company/vzbv)



## **vzbv fordert Warnhinweise auf Mogelpackungen**

Die Packung Streichfett hat auf einmal nur noch 400 Gramm statt 500 Gramm Inhalt? Bei gleichem Preis? Solche Mogelpackungen sind ein echtes Ärgernis. Denn für Verbraucher:innen sind sie auf den ersten Blick nur schwer erkennbar. Darum fordert der vzbv unter anderem:

→ einen Warnhinweis auf der Verpackung bei Produkten mit veränderter Zusammensetzung, Füllmenge oder Verpackungsgröße für mindestens sechs Monate

[Hier](#) geht es zum Instagram-Beitrag

*Werden Sie Teil der vzbv-Instagram-Community unter [www.instagram.com/verbraucherzentrale.vzbv](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale.vzbv)*

# Der vzbv in den Medien

---

## Online-Plattformen stärker in die Verantwortung nehmen

vzbv-Vorständin Ramona Pop spricht im SZ-Interview über Risiken beim Online-Shopping, Temu und Shein sowie Erwartungen an die EU.

[Süddeutsche Zeitung](#)

4. August 2024

## Deutschlandticket droht Preisspirale

58 statt 49 Euro soll das Deutschlandticket künftig kosten. Der vzbv kritisiert die Entscheidung.

[DLF](#)

23. September 2024

## BGH-Urteile: Sparkassen müssen Zinsen nachzahlen

Der BGH hat einen Zinssatz festgelegt, wie Sparkassen falsch berechnete Prämiensparverträge neu berechnen müssen.

[tagesschau.de](#)

9. Juli 2024

## Finanzbildung muss unabhängig sein

Gastbeitrag von vzbv-Vorständin Ramona Pop zur geplanten Finanzbildungsstrategie der Bundesregierung.

[Table Media](#)

17. September 2024

# Die Märkte im Blick



Mit der Marktbeobachtung analysiert der vzbv das Marktgeschehen in den Bereichen Digitales, Energie und Finanzen.

- **Untergeschobene Verträge:** vzbv registriert mehr als 2.200 Beschwerden zu untergeschobenen Stromverträgen innerhalb eines halben Jahres
  - **Telekommunikation:** Von Januar 2023 bis Juli 2024 wurden in den Verbraucherzentralen mehr als 11.000 Beschwerden zu 1N Telecom GmbH erfasst
  - **Fernwärmepreise bleiben auf hohem Niveau:** Erhebung von Fernwärme-Preisdaten aus 31 Netzen
  - **Verbraucheraufruf zur Erreichbarkeit von Banken und Sparkassen:** Steigende Beschwerdezahlen zur telefonischen Kundenbetreuung
-

## Verbraucherpolitik in Europa



Mit einem eigenen Büro in Brüssel stellt der vzbv sicher, dass die Interessen der Verbraucher:innen aus Deutschland auch auf europäischer Ebene Gehör finden.

- [E-Mobilität effizienter machen: vzbv schlägt neue Bewertungsmethode für E-Autos vor](#)
- [Pauschalreisen: vzbv fordert weiterhin guten Schutz für Reisende](#)
- [Sprache, Buttons, Klickwege: Wie TikTok, Meta, Amazon und Co. Nutzer:innen manipulieren](#)
- [vzbv-Positionspapier: Für mehr Verbraucherschutz und fairen Wettbewerb bei der Telekommunikationsregulierung](#)

[Weitere Meldungen lesen](#)



### Verfahren & Urteile

[Hipp muss Werbung für Kindermilch anpassen: OLG München gibt Klage des vzbv statt](#)

[BGH urteilt zur Reichweite des Beseitigungsanspruchs: Anbieter muss](#)

unzulässige Entgelte nicht per se zurückzahlen

Europäischer Gerichtshof: Verbraucherverbände dürfen bei DSGVO-Verstößen klagen, auch wenn es um die Verletzung von DSGVO-Informationspflichten geht

Fernwärmepreise: vzbv verklagt Avacon und Stadtwerke Neubrandenburg

Transparenz in Kundenschreiben: Energielieferanten müssen klarer über Vertragsänderungen informieren

ALLE THEMEN DES VZBV

**Fotos (in der Reihenfolge ihres Erscheinens):** Raum 11/vzbv; Dominik Butzmann/vzbv; vzbv; vzbv; Robert Kneschke - adobeStock; Eisenhans - AdobeStock; Thanakorn Phanthura /123rf.com; Grecaud Paul - fotolia.de

verbraucherzentrale

Bundesverband



Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)  
Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin

[Kontakt](#) | [Impressum](#)