

STARK FÜR DEN ZUSAMMENHALT



verbraucherzentrale

Bundesverband

Broschüre zum
Jahresbericht 2024

STARK FÜR DEN ZUSAMMENHALT

Hohe Preise für Lebensmittel, Unsicherheit auf dem Energiemarkt oder unvorhersehbare Kosten beim Arzt:

Für ihre Alltagsprobleme erwarten Verbraucher:innen spürbare Verbesserungen von der Politik.

So schafft Verbraucherschutz Sicherheit in unruhigen Zeiten und stärkt nicht nur jede:n Einzelne:n, sondern auch den gesellschaftlichen Zusammenhalt.

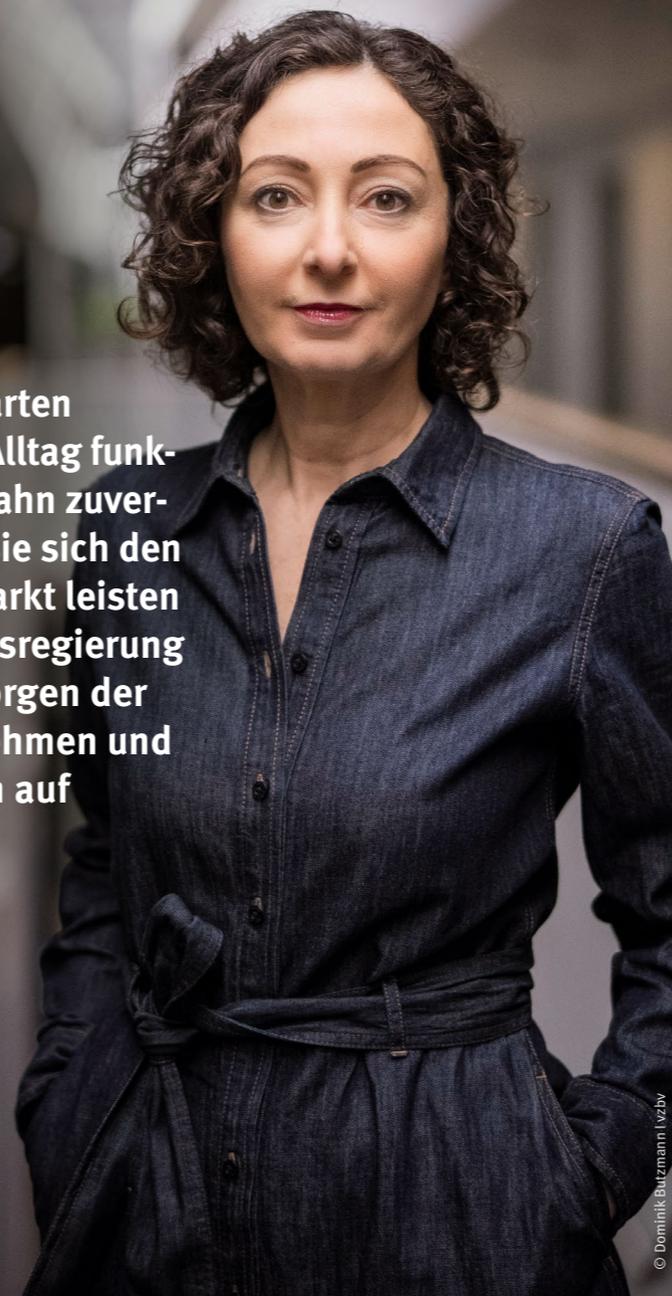
Digitaler Jahresbericht

Der Jahresbericht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) erscheint vorrangig digital. Jetzt über QR-Code oder auf www.jahresbericht.vzbv.de lesen.



Die Menschen erwarten zu Recht, dass ihr Alltag funktioniert: dass die Bahn zuverlässig kommt und sie sich den Einkauf im Supermarkt leisten können. Die Bundesregierung muss die Alltagsorgen der Menschen ernst nehmen und konkrete Lösungen auf den Weg bringen.

Ramona Pop
Vorständin des vzbv



In unruhigen Zeiten wie diesen stehen wir besonders eng an der Seite der Verbraucher:innen. Indem wir sie stärken, stärken wir die Gesellschaft als Ganzes.



Dr. Melanie Weber-Moritz
Verwaltungsratsvorsitzende des vzbv

© foto-studio4

Der vzbv in Zahlen 2024

603.932

Anfragen und Beschwerden von Verbraucher:innen wurden bundesweit in den Verbraucherzentralen erfasst und vom vzbv ausgewertet.

231

Abmahnungen hat der vzbv gegen Anbieter eingereicht, die sich aus Sicht des vzbv nicht an geltendes Recht halten.

ca. 125

Lobbyprozesse hat der vzbv begleitet und damit den Verbraucherinteressen in Gesetzgebungsprozessen Gehör verschafft.

5

Drittmittelprojekte haben unter dem Dach des vzbv Themen vorangebracht oder zusammen mit den Verbraucherzentralen Angebote umgesetzt.

© Dominik Butzmann | vzbv

Meilensteine im Jahr 2024



© iStock | BakIBG



© iStock | Djordje Djelic



© iStock | Astrid860



© iStock | StefanKolic



© iStock | sanjari

MÄRZ 2024

Nach vzbv-Klage: Primastrom und Voxenergie zahlen Geld zurück

Wegen erhöhter Strom- und Gaspreise klagte der vzbv gegen Primastrom und Voxenergie. Die Klage endete mit einem Vergleich. Betroffene Kund:innen erhielten Geld zurück – teils im verstelligen Bereich.

MAI 2024

Shein und Temu müssen nach Abmahnungen des vzbv nachbessern

Weil sie manipulative Designs nutzten, um zum Kauf zu animieren, hat der vzbv die Online-Handelsplätze Shein und Temu abgemahnt. Beide Händler besserten daraufhin auf ihren Webseiten nach.

MAI 2024

Balkonkraftwerke leichter nutzbar

Durch Balkonkraftwerke können Verbraucher:innen zur Energiewende beitragen und finanziell profitieren. Die Bundesregierung hat die Nutzung der Kraftwerke einfacher und wirtschaftlich attraktiver gemacht.

SEPTEMBER 2024

Urteil: Hipp muss Werbung für Kindermilch anpassen

Der Babynahrungshersteller Hipp bewarb Kindermilch damit, dass Kinder siebenmal mehr Vitamin D benötigen als Erwachsene. Gegen die Falschaussage hat der vzbv geklagt und Recht bekommen.

DEZEMBER 2024

DB-Sparpreise am Schalter wieder ohne E-Mail-Adresse erhältlich

Sparpreistickets der Deutschen Bahn (DB) können wieder ohne E-Mail-Adresse in Reisezentren und DB-Agenturen gekauft werden. Damit hat die DB auf Kritik des vzbv und vieler seiner Mitglieder reagiert.



© iStock | enigma_images



© iStock | Jajah-sireenut



© iStock | jojobo64



© iStock | hobo_018



© iStock | aquaArts studio

MAI 2024

Plattform-Regulierung: Mehr Rechte für Verbraucher:innen

Mit dem Digitale-Dienste-Gesetz können Verbraucher:innen ihre Rechte auf Online-Plattformen besser durchsetzen und sich leichter über Verstöße beschweren. Zudem wurde eine unabhängige Aufsichtsbehörde eingeführt.

MAI 2024

EU bringt Regelungen für KI auf den Weg

Es braucht einen klaren rechtlichen Rahmen, damit Verbraucher:innen von künstlicher Intelligenz profitieren können. Die EU hat hierfür mit dem AI Act einen entscheidenden Schritt gemacht.

JULI 2024

Prämien sparen: Sparkassen müssen Zinsen nachzahlen

Wegen falsch berechneter Zinsen beim Prämiensparen haben der vzbv und die Verbraucherzentralen gegen mehrere Sparkassen geklagt. Nach einem BGH-Urteil können Verbraucher:innen Rückzahlungen erwarten.

DEZEMBER 2024

Deutschlandticket auch für 2025 gesichert

Bus und Bahn nutzen ohne Tarifdschungel: Das ist mit dem Deutschlandticket möglich. Der vzbv hat begrüßt, dass die Finanzierung des Tickets für 2025 sicher ist. Eine dauerhafte Finanzierung ist nötig.

DEZEMBER 2024

Recht auf Internet gestärkt

Seit 2022 gibt es einen Anspruch auf eine Mindestversorgung mit Internet. Die Ampel-Regierung hat Verbraucher:innen gestärkt, indem sie die Mindestbandbreite erhöht und Beschwerden erleichtert hat.

EUROPAWAHL 2024

Was die EU beschließt, prägt den Alltag der Verbraucher:innen in Deutschland entscheidend. Deshalb vertritt der vzbv die Verbraucherinteressen auch in Brüssel – so auch bei der Europawahl 2024.



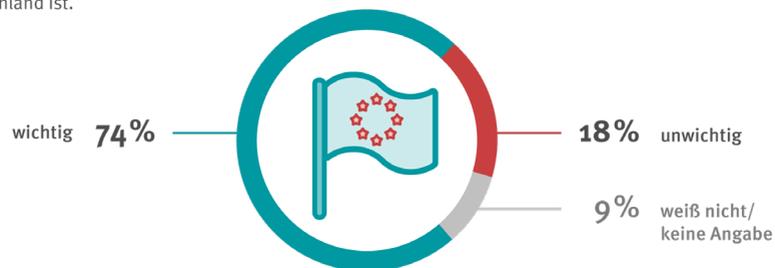
Die EU hat das Leben der Verbraucher:innen seit ihrer Gründung in vielen Bereichen verbessert: Menschen können innerhalb der EU etwa leichter reisen, günstiger telefonieren, streamen und bezahlen. Der EU-Binnenmarkt sorgt für einheitliche Standards für Unternehmen, mehr Auswahl an Produkten und niedrigere Preise für Verbraucher:innen. Laut einer Befragung im Auftrag des vzbv von Ende 2023 sind verbraucherpolitische Entscheidungen auf EU-Ebene für eine deutliche Mehrheit der Menschen relevant.

Europa kann mehr!

Mit der Kampagne „Europa kann mehr!“ hat sich der vzbv bei der Europawahl 2024 dafür eingesetzt, an verbraucherpolitische Erfolge anzuknüpfen. Dafür wurden Verbraucher:innen Ende 2023 befragt, mit welchen Themen sich das Europäische Parlament (EP) am dringendsten beschäftigen sollte. Darauf aufbauend hat der vzbv 24 Forderungen für spürbare Verbesserungen im Verbraucheralltag aufgestellt. Neue Regeln im digitalen Raum und in der Energiepolitik sind den Menschen besonders wichtig. 60 Prozent der Befragten halten es beispielsweise für dringend notwendig, Zahlungskonten besser vor Hackerangriffen zu schützen. Mehr als die Hälfte (55 Prozent) wollen eine Energiewende, von der Verbraucher:innen finanziell profitieren. Für diese und weitere Verbraucheranliegen setzt sich der vzbv gegenüber dem neu gewählten EP ein.

EU ist wichtig für Verbraucherschutz in Deutschland

Die Mehrheit der Befragten findet, dass die Politik der EU grundsätzlich wichtig für den Verbraucherschutz in Deutschland ist.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (2. – 5. April 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.003 Personen ab 16 Jahren.





© istock | Giselleffissak

LEBENSMITTELPREISE

Der Einkauf im Supermarkt ist deutlich teurer als vor ein paar Jahren. Zwischen Januar 2020 und Oktober 2024 sind die Lebensmittelpreise um 34 Prozent gestiegen. Die Gründe dafür sind vielfältig. Klar ist: Die anhaltend hohen Preise belasten Verbraucher:innen.



Preise dürfen keine Black Box mehr sein

Die hohen Lebensmittelpreise belasten Verbraucher:innen stark. Laut einer Befragung im Auftrag des vzbv von Dezember 2024 müssen sich knapp vier von zehn Befragten (39 Prozent) deshalb beim Kauf von Lebensmitteln einschränken. Wie genau die hohen Preise zustande kommen, ist unklar. Helfen könnte eine Preisbeobachtungsstelle, wie es sie in anderen europäischen Ländern gibt. Ein Gutachten im Auftrag des vzbv aus dem Sommer 2024 zeigt, dass eine Preisbeobachtungsstelle auch in Deutschland umsetzbar ist.

Verbrauchertäuschung im Supermarkt unterbinden

Wenn das Lieblingsmüsli bei gleicher Verpackung 250 Gramm weniger enthält, aber mehr kostet, ist das ärgerlich. Solche Mogelpackungen sind auf den ersten Blick nicht immer zu erkennen. Die Leidtragenden sind die Verbraucher:innen, weil sie weniger für ihr Geld bekommen. In Frankreich und Ungarn müssen Hersteller Änderungen an der Produktmenge kenntlich machen. Auf eine solche Regelung konnte sich die Ampel-Regierung nicht einigen. Der vzbv wird sich weiterhin für eine deutliche Kennzeichnung von Mogelpackungen einsetzen.

Mehrheit findet Lebensmittelpreise nicht fair

Gut sechs von zehn Befragten empfinden die derzeitigen Lebensmittelpreise als eher nicht oder gar nicht fair.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (2. – 4. Dezember 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.001 Personen ab 18 Jahren.

DIGITALE WELT

Online einkaufen, über Social Media chatten oder sich von einer KI bei Krankheitssymptomen beraten lassen – digitale Dienste sind fester Bestandteil des Verbraucheralltages. Verbraucher:innen müssen sich online sicher und selbstbestimmt bewegen können.



vzbv geht gegen Verstöße auf Online-Plattformen vor

Design-Tricks, die etwa zum Kaufen verleiten, begegnen Verbraucher:innen online immer wieder: Der europäische Digital Services Act soll künftig einige solcher Design-Tricks unterbinden. 2024 hat der vzbv mehrere Untersuchungen durchgeführt, die zeigen, dass große Anbieter wie Google und Amazon die Verpflichtungen zum Teil nur mangelhaft umsetzen. Der vzbv geht juristisch gegen Anbieter vor, die sich nicht an Verbraucherrecht halten. 2024 hat der vzbv etwa die Online-Händler Temu und Shein wegen des Einsatzes manipulativer Designs abgemahnt. Beide Anbieter besserten daraufhin nach. Nachdem sich Temu nicht an die Vereinbarungen hielt, musste das Unternehmen Ende 2024 eine Vertragsstrafe zahlen.

Daten von Millionen Facebook-Nutzer:innen sind 2021 durch ein Datenleck öffentlich geworden. Der Bundesgerichtshof hat Ende 2024 geurteilt, dass ihnen Schadenersatz zustehen kann. Damit Verbraucher:innen ihren Anspruch leichter geltend machen können, hat der vzbv eine Sammelklage gegen Facebook eingereicht.

Ärger in der digitalen Welt

Fast die Hälfte der Menschen fühlt sich im Bereich Internet und Digitalisierung nicht gut geschützt.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (11. – 28. März 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren.





BUNDESTAGSWAHL 2025

Mit der Bundestagswahl 2025 wurden die politischen Weichen für die nächsten vier Jahre gestellt. Der vzbv hat im Wahlkampf auf die vielfältigen Probleme der Verbraucher:innen hingewiesen und konkrete Lösungen für einen besseren Alltag präsentiert.



Ob hohe Energie- und Lebensmittelpreise, die unklare Zukunft des Deutschlandtickets oder unfaire Praktiken beim Shoppen – Verbraucher:innen stehen in ihrem Alltag vor vielen Fragen und Herausforderungen. Die Bundestagswahl hat Einfluss darauf, wie gut die Menschen künftig geschützt sind und wie der Verbraucheralltag von morgen aussieht.

vzbv startet Wahlkampagne

Im Dezember 2024 hat der vzbv gemeinsam mit seinen Mitgliedern eine Kampagne gestartet, um bei den politischen Parteien für mehr Verbraucherschutz zu werben. Sie enthält 60 konkrete Vorschläge, wie sich der Verbraucheralltag verbessern lässt – von einer besseren Gesundheitsversorgung über bezahlbaren Wohnraum bis hin zu mehr Schutz im digitalen Raum. Denn klar ist: Verbraucherschutz stärkt alle. Er bietet Sicherheit in unsicheren Zeiten und klare Rahmenbedingungen für alle. Das stärkt das Vertrauen in Staat und Markt. Davon profitieren Verbraucher:innen, aber auch die Wirtschaft.

Die neue Bundesregierung muss die Sorgen und Probleme der Menschen ernst nehmen und für spürbare Verbesserungen im Alltag sorgen. Der vzbv hat nicht nur den Wahlkampf begleitet, sondern hat auch bei der Regierungsbildung ein Auge darauf, dass Verbraucherschutz auf der politischen Agenda steht.

Verbraucher:innen stärken Wirtschaft

Der private Konsum macht mehr als die Hälfte der Wirtschaftsleistung in Deutschland aus.

2.272 Mrd. € | 53%
Private Konsumausgaben
2024



4.305 Mrd. €
Bruttoinlandsprodukt
2024

Quelle: Statistisches Bundesamt: Volkswirtschaftliche Gesamtrechnungen – Konsumausgaben, Investitionen und Außenbeitrag.
Stand: 25. Februar 2025.

ÜBER UNS

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucher:innen in Deutschland – unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen. Der vzbv setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschaft und Wirtschaft ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher:innen im Mittelpunkt stehen. Als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen und mehr als 30 weiteren verbraucherpolitischen Verbänden bündeln wir die Kräfte für starken Verbraucherschutz.

IMPRESSUM

Herausgeber:

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

Konzeption und Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG
dmkzwo.de

Korrektorat:

Veronika Roman
lektorat-koeln.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Ramona Pop, Vorstandin, vzbv

Fotonachweis Titel:

istock | bernardbodo, 2x Rawpixel

Redaktion und Text:

Anna-Lena Arndt, vzbv
Redaktionsschluss Jahresbericht: März 2025

Druckerei:

Speedruck GmbH
speedruck.de



verbraucherzentrale.vzbv



company/vzbv



@vzbv



Gedruckt auf 100 Prozent
Recyclingpapier

verbraucherzentrale

Bundesverband

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages