

# 15 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE BUNDESVERBAND

Ein Überblick über Themen und Erfolge des vzbv

## 2000 Die BSE-Krise

Die BSE-Krise ist der verbraucherpolitische Pauenschlag des neuen Jahrtausends und zugleich die Geburtsstunde einer neuen Verbraucherpolitik. Im November wird der erste deutsche BSE-Fall gemeldet. Entgegen aller Beteuerungen müssen die Verbraucher realisieren: BSE macht nicht vor Grenzen halt. Verbraucherschutz wird zum zentralen Thema.

### **Verbraucherschutz im Titel eines Ministeriums**

Die Aufnahme des Verbraucherschutzes im Namen eines Bundesministeriums ist deutlicher Ausdruck für die Schockwellen dieses Lebensmittelskandals.

### **Gründung des Verbraucherzentrale Bundesverbands**

Parallel dazu, so der historische Zufall, wird der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) im Jahr 2000 gegründet. Er geht hervor aus der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände, der Stiftung Verbraucherinstitut und dem Verbraucherschutzverein.

## 2001 Die Euro-Umstellung

Die Euro-Umstellung ist das Medienthema 2001/2002. Die einsetzende Debatte, ob die Einführung des Euro zu allgemeinen Preiserhöhungen führt, dominiert die Schlagzeilen. Der deutsche Einzelhandel dementiert dies und die deutschen Verbraucherinnen und Verbraucher befürchten versteckte Preiserhöhungen. Diese „gefühlte Inflation“ führt zu einer deutlichen Kaufzurückhaltung bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern.

### **Das „Euro-Fon“**

Im Sommer startet der vzbv eine vom Bundesministerium für Verbraucherschutz finanzierte Euro-Informationskampagne mit der Telefonhotline „Euro-Fon“ und kostenfreien Broschüren, die auch in englischer, türkischer und russischer Sprache erscheinen. Gegen die Debatte um den Euro als Teuro setzt der vzbv auf eine Versachlichung in der öffentlichen Diskussion.

## **2002**

### **Die Hochwasser-Katastrophe**

Das Jahrhundert-Hochwasser der Elbe verursacht Schäden im zweistelligen Milliardenbereich. Eine Flutwelle rollte wochenlang die Elbe und ihre Nebenflüsse entlang – von Tschechien nach Deutschland. Hunderttausende Menschen sind vom Hochwasser betroffen. Mit Fragen zu Kreditverpflichtungen, Versicherungszahlungen und finanziellen Hilfen wenden sich zahlreiche Betroffene an die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Diese sind zum Teil selbst Geschädigte der Flutkatastrophe.

#### **Das „Flut-Fon“**

Mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums für Verbraucherschutz und der Solidarität aller 16 Verbraucherzentralen baut der vzbv in kürzester Zeit ein Beratungsnetzwerk auf. Die kostenlose Experten-Hotline „Flutfon“ wird für Verbraucher geschaltet. In den betroffenen Gebieten sind Experten in mobilen Beratungsstellen unterwegs.

## **2003**

### **Das Projekt Kinderkampagne**

Mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums für Verbraucherschutz startet der vzbv das Projekt „Kinderkampagne“. Im Zentrum des Projekts stehen kinder- und jugendbezogene Werbung und das Ziel, die Werbekompetenz von Kindern und Jugendlichen zu stärken. In der Folge geht der vzbv in knapp 50 Fällen juristisch gegen kinder- und jugendbezogene Werbung vor.

#### **Produktsicherheit**

Das Jahr 2003 ist auch von der Diskussion um chemikalienbelastete und gefährliche Produkte bestimmt. TBT in Fußballtrikots, Phthalate in Beißringen oder PCP in Holzschutzmitteln – die Skandale zeigen, dass die Verbraucher vor Chemikalien in Produkten nicht hinreichend geschützt sind. Im Januar 2004 tritt eine EG-Richtlinie über allgemeine Produktsicherheit in Kraft, die die Grundlage für die Errichtung von RAPEX, dem Schnellwarnsystem der EU für den Verbraucherschutz ist.

#### **Ein neues EU-Chemikalienrecht**

Im Juni 2007 tritt das neue europäische Chemikalienrecht in Kraft (REACH). Im selben Jahr ruft die US-Firma Mattel eine Million in China gefertigte Spielwaren wegen eines zu hohen Bleigehalts in der Farbe zurück.

## **2004**

### **Kampf den Werbeanrufen**

Die Reform des Wettbewerbsrechts erklärt Telefonwerbung ohne vorherige Zustimmung der Verbraucher per Gesetz für rechtswidrig. Dennoch halten sich viele Firmen nicht an das Verbot. Der vzbv leitet zahlreiche Fälle wettbewerbsrechtlicher Unterlassungsverfahren gegen unerlaubte Telefonwerbung ein. Fünf Jahre später, im Jahr 2009, treten sowohl das Gesetz gegen unerlaubte Telefonwerbung als auch die Novellierung des Telekommunikationsgesetzes in Kraft. Verbraucher sind dadurch

besser gegen lästige Werbeanrufe geschützt und können am Telefon geschlossene Verträge widerrufen.

### **Der Verbraucherschutzindex der Bundesländer**

Im Herbst 2004 veröffentlicht der vzbv erstmals den Verbraucherschutzindex der Bundesländer. Bis 2012 bewertete der Index die Qualität der verbraucherpolitischen Arbeit der Länder und fördert den föderalen Wettbewerb um den besten Verbraucherschutz.

## **2005**

### **Privatisierung der Bahn wird geplant**

Die Deutsche Bahn AG will im Jahr 2005 ihren Konzern möglichst bald an die Börse bringen – und zwar einschließlich des Schienennetzes. Der vzbv spricht sich gegen die Privatisierung der Bahn aus und fordert, das Schienennetz in staatlicher Hand zu belassen.

### **Privatisierung wird gestoppt**

2006 macht der Bundestag klar, dass das Schienennetz Eigentum des Bundes bleibt. 2007 wird der Börsengang der Bahn vorerst gestoppt und im Herbst 2008 wegen der weltweiten Finanzkrisen auf unbestimmte Zeit verschoben. In ihrem Koalitionsvertrag hält die schwarz-gelbe Koalition an einer Teilprivatisierung der Bahn fest. Anfang 2010 schließt Bundesverkehrsminister Ramsauer die Teilprivatisierung des Personen- und Güterverkehrs in den kommenden Jahren aus und macht die Privatisierungspläne auch für Qualitätsmängel bei der Bahn verantwortlich.

## **2006**

### **Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland**

2006 startete der vzbv gemeinsam mit dem Verbund unabhängige Patientenberatung und dem Sozialverband VdK Deutschland Träger der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). In 22 Beratungsstellen finden Patientinnen und Patienten hier bundesweit Hilfe und Beratung.

### **Reformen in der Gesundheitspolitik**

Im Jahr 2006 werden zahlreiche Reformen in der Gesundheitspolitik verabschiedet. Infolge der Gesundheitsreform gilt seit 2009 die Krankenversicherungspflicht und mit Einführung des Gesundheitsfonds ein einheitlicher Beitragssatz in der Gesetzlichen Krankenversicherung. Höhere Zuzahlungen und ein geschrumpfter Leistungskatalog lassen Verbraucher aufschrecken.

### **Beteiligung des Verbraucherschutzes in Gremien des Gesundheitswesens**

Der vzbv hat sich intensiv in die Debatten zur Gesundheitsreform eingebracht. Neben der Beteiligung an wichtigen Gremien zur Reform des Sozial- und Gesundheitswesens (zum Beispiel Rürup-Kommission) sind die Berufung einer Patientenbeauftragten und die Ausweitung der Mitwirkungsrechte der Verbraucher- und Patientenorganisationen in den Gremien des Gesundheitswesens Zeichen erfolgreicher politischer Interessenvertretung.

## 2007

### Die Stromwechsel-Kampagne

Die Kampagne „Strom. Jetzt wechseln. Jetzt sparen.“ des vzbv wird zur besten deutschen Verbraucherkampagne des Jahres 2007 gewählt. Mit 600 Großplakaten, über einer halben Million Faltblättern sowie Aktionen in Fußgängerzonen wird für mediale Kampagnenpräsenz gesorgt. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen erleben einen Ansturm. Durch Information und Aufklärung sollen eine Million Haushalte zum Tarif- oder Anbieterwechsel animiert werden. Diese Marke wird erreicht: 2007 wechseln zwei Millionen Kunden ihren Anbieter oder Tarif.

### Das Energiewirtschaftsgesetz

Im gleichen Jahr soll das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) eine verbraucherfreundliche Versorgung mit Energie durch Sicherstellung eines wirklichen Wettbewerbs des Strom- und Gasmarktes gewährleisten. Das ursprüngliche EnWG von 1935 legitimierte bis Ende der neunziger Jahre die Monopolstellung der Energieversorger. Die erste Novellierung des EnWG im Jahr 1998 schaffte die Voraussetzungen für eine Liberalisierung des Marktes. Die zweite Novelle folgt 2005. Ab 2006 übernimmt die Bundesnetzagentur die Aufsicht über den deutschen Energiemarkt.

## 2008

### Datenschutz und Datenklau

2008 ist das Jahr der Datenschutzskandale. Der Begriff „Datenklau“ wird auf Rang drei der Liste der Wörter des Jahres gewählt. Die Skandale zeigen, dass die Datenschutzvorschriften Verbraucher unzureichend vor einem Missbrauch ihrer Daten schützen. Die Deutsche Telekom AG muss eingestehen, dass Kopien von 17 Millionen Kundendatensätzen der Telekomtochter T-Mobile bereits 2006 in die Hände Unbefugter gelangten. Lidl, Deutsche Bahn, Daimler – die Liste der Unternehmen, deren mangelhafte Vorsorge im Umgang mit sensiblen Daten vorgeworfen wird, ist lang. Die Bundesregierung reagiert auf die Skandale. Im Herbst 2009 tritt das novellierte Bundesdatenschutzgesetz in Kraft. Dem vzbv gelingt es, im Sommer binnen 44 Stunden und für nur 850 Euro sechs Millionen Datensätze mit vier Millionen sensiblen Kontoverbindungen zu erwerben. 2009 werden dem vzbv über 100.000 Datensätze auch mit sensiblen personenbezogenen Daten aus dem Netzwerk „schülerVZ“ übergeben.

### Das Projekt „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“

Mit dem vom Verbraucherschutzministerium geförderten Projekt „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ baut der vzbv seine Aufklärungsaktivitäten für den Datenschutz weiter aus.

## 2009

### Die Finanz- und Wirtschaftskrise

Die Finanz- und Wirtschaftskrise erschüttert die Weltmärkte. Banken brechen zusammen, selbst große Institute sind nicht mehr sicher. Am 15. September 2008 bringt die Insolvenz der US-Investmentbank Lehman- Brothers zehntausende deutsche

Anleger um ihre Ersparnisse und löst eine weltumspannende Krise aus. Nach und nach stellen die Regierungen weltweit bis dahin für unvorstellbar gehaltene Summen zur Rettung der Banken bereit. Im Frühjahr 2009 rutscht die Weltwirtschaft immer tiefer in die Krise.

### **Telefonhotline der Verbraucherzentralen**

Von Oktober bis Dezember 2008 ist die vom Bundesministerium für Verbraucherschutz finanzierte Erste-Hilfe- Hotline des vzbv und der Verbraucherzentralen zu erreichen.

Über hunderttausend Anrufer nutzen diese allein in den ersten Tagen, viele Kunden fühlen sich in der Krise von Banken und Sparkassen im Stich gelassen. Der vzbv setzt sich für den Anlegerschutz, eine anbieterunabhängige Finanzberatung und eine verbraucherorientierte Reform der Finanzaufsicht ein.

## **2010**

### **Die Initiative Verbraucherbildung – Konsumkompetenz**

Das Thema Verbraucherbildung rückt mehr und mehr in den Fokus der Lobbyarbeit des vzbv. Im Jahr 2010 beginnt ein Projekt des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz mit dem Titel: „Initiative Verbraucherbildung – Konsumkompetenz“.

### **Das Verbraucherinformationsgesetz**

Das Verbraucherinformationsgesetz (VIG) ist im Jahr 2008 in Kraft getreten und gerät 2010 wieder in den Fokus der Politik, als das Verbraucherschutzministerium eine Evaluierung ankündigt. Der vzbv fordert, dass das VIG verbraucherfreundlicher angewendet wird und die Bedürfnisse und Verhaltensweisen von Verbrauchern systematischer erhoben und berücksichtigt werden.

### **Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz wird gegründet.**

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz wird mit dem Ziel gegründet, Verbraucherarbeit in Deutschland gemeinsam mit anderen Akteuren zu stärken. Sie fördert seitdem Projekte, um Verbraucherinnen und Verbraucher besser zu informieren, zu beraten und weiterzubilden.

## **2011**

### **Das Portal Lebensmittelklarheit.de**

Die Aufmachung von Lebensmitteln ist ein großes Ärgerthema für Verbraucherinnen und Verbraucher. Der Verbraucherzentrale Bundesverband schaltet im Jahr 2011 das Portal lebensmittelklarheit.de online und erlebt einen riesigen Ansturm auf die Internetseite. Auch in den kommenden Jahren ist das Portal erfolgreich und kann Erfolge verbuchen.

### **Änderung von Lebensmittelverpackungen**

Ein Drittel der beanstandeten Verpackungen wird von den Herstellern im Anschluss an die Meldung geändert. Die Dunkelziffer ist hoch, viele Hersteller ändern ihre Verpackungen vorbeugend und auch ohne es dem vzbv mitzuteilen.

## **2012**

### **Patientenrecht und Patientensicherheit**

Umstrittene Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) werden laut einer Umfrage der Verbraucherzentralen aus dem Jahr 2012 in den Arztpraxen offensiv beworben. Noch dramatischer wirken sich Behandlungsfehler aus. Auf bislang mindestens 17.500 Todesfälle pro Jahr schätzt das Aktionsbündnis Patientensicherheit die Folgen. Viele wären durch eine konsequente Sicherheitskultur vermeidbar.

#### **Ein neues Patientenrechtegesetz**

Das neue Patientenrechtegesetz sollte es richten, leider war der erste Entwurf eher enttäuschend, auch wenn nach mehr als 20 Jahren Diskussion die Patientenrechte erstmals gesetzlich fixiert werden sollten.

#### **Beschwerdemanagement und Patientensicherheit**

Positiv hebt der vzbv im Jahr 2012 hervor, dass der Behandlungsvertrag endlich seinen gebührenden Platz im Bürgerlichen Gesetzbuch erhalten soll. Zudem werden die Inhalte der ärztlichen Aufklärungspflichten vor einer Behandlung konkretisiert. Darüber hinaus könnte die Einführung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements und Fehlerberichtssystems zu einer Steigerung der Patientensicherheit in Krankenhäusern führen.

## **2013**

### **Mehr Rechtssicherheit für Verbraucher**

Das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie wird am 14. Juni 2013 durch den Deutschen Bundestag beschlossen und tritt am 13. Juni 2014 in Kraft. Trotz enger Vorgaben aus Brüssel können im Umsetzungsverfahren noch wichtige deutsche Sonderregelungen umgesetzt werden: beispielsweise zur Verbrauchereigenschaft von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, aber auch zur Frage, ob Verträge, in denen mit Daten statt mit Geld bezahlt wird, als „entgeltlich“ einzuordnen sind.

#### **Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken**

Das Anti-Abzocke-Gesetz soll den Verbraucherschutz in drei Bereichen stärken: bei unberechtigten und überzogenen Anwaltsgebühren für Abmahnungen wegen Urheberrechtsverstößen, bei unberechtigten und überhöhten Inkassoforderungen sowie bei belästigenden Werbeanrufen, bei denen Verträge aufgedrängt werden. Das Problem der unerlaubten Werbeanrufe wird dadurch mit Ausnahme der Gewinnspielverträge allerdings nicht behoben.

## **2014**

### **Neue Herausforderungen in der Verbraucherpolitik**

Der digitale Wandel erfasst jeden Lebensbereich und wird auch künftig Ökonomie und Gesellschaft revolutionieren. Der vzbv macht den Verbraucherschutz in der digitalen Welt zu einem Schwerpunktthema seiner Arbeit und befasst sich intensiv mit dem Thema selbstbestimmtes Handeln in der digitalen Welt.

## **Transatlantisches Handelsabkommen (TTIP)**

Das Handelsabkommen zwischen den USA und der EU wird zum Thema im vzbv. Ein neues Thema, da bisherige Handelsabkommen nicht die Tragweite hatten, in den Fokus zu rücken. Insbesondere die Beibehaltung des Vorsorgeprinzips auf EU-Ebene ist ein wichtiger Bestandteil der Bemühungen des vzbv.

## **Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz**

Nach den Wahlen zum Bundestag im Jahr 2013 und Koalitionsverhandlungen zwischen SPD und CDU wird das Thema Verbraucherschutz in das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz eingegliedert.

Oktober 2015

### **Kontakt**

Verbraucherzentrale Bundesverband

Stabsstelle Kommunikation

Markgrafenstraße 66

10969 Berlin

presse@vzbv.de