

VERBRAUCHERPOLITIK KOMPAKT

verbraucherzentrale
Bundesverband

AUSGABE 4 | 2020



Sehr geehrte Frau Weimer,

die anhaltende Corona-Krise stellt Politik und Gesellschaft vor eine harte Bewährungsprobe. Während für die Wirtschaft diverse Hilfspakete auf den Weg gebracht wurden, steht ein Rettungsschirm für Verbraucherinnen und Verbraucher noch immer aus. Dabei sind für Verbraucher nicht nur neue Probleme entstanden, etwa durch Arbeitslosigkeit oder Kurzarbeit, auch bereits bekannte Missstände haben sich verschärft. Die von einigen Airlines monatelang verschleppten Ticketerstattungen bringen einmal mehr zu Tage, dass Vorkassezahlungen ein grundlegendes Problem sind. Eine weitere Schwierigkeit: Die mangelhafte Breitband-Grundversorgung erschwert das mobile Arbeiten und Leben.

Auch wenn wieder mehr Menschen mit der Arbeit der Bundesregierung zufrieden sind, wie Umfragen der ARD zeigen, zeichnet der Verbraucherreport 2020 ein differenziertes Bild: Jeder fünfte Befragte sieht seine Interessen beim Thema Verbraucherschutz nicht ausreichend geschützt. Es gilt, die Interessen der Verbraucher wieder mehr in den Mittelpunkt zu rücken und so eine Balance zwischen Wirtschaft und Verbrauchern herzustellen, die allen zugutekommt.

*Ihr Klaus Müller
Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)*

INHALT

» Im Fokus: Der Verbraucherreport 2020

» Verbraucherpolitik

- » Verbraucheralltag
- » Marktbeobachtung
- » Fakten und Positionen
- » Verfahren und Urteile
- » Termine



IM FOKUS: DER VERBRAUCHERREPORT 2020



Hohe Bedeutung des Verbraucherschutzes

Bereits zum fünften Mal hat der vzbv 1.500 Menschen in Deutschland zu Verbraucherschutzthemen befragt und die Ergebnisse mit Erkenntnissen aus der Marktbeobachtung unterfüttert. Der Verbraucherreport identifiziert die drängenden Verbraucherprobleme. In diesem Jahr wirft er auch ein Schlaglicht auf die Situation von Verbrauchern in der Corona-Pandemie. Es zeigt sich einmal mehr: Verbraucherschutz ist von zentraler Bedeutung für die Menschen. 90 Prozent der Befragten messen ihm eine hohe oder sehr hohe Bedeutung für ihre persönliche Sicherheit bei. Ein Fünftel – rund 15 Millionen Menschen – gibt an, dass die eigenen Interessen in diesem Bereich nur unzureichend oder gar nicht geschützt seien. Eine deutliche Mehrheit sieht dabei die Politik in der Pflicht: 84 Prozent der Befragten meinen, es liege in ihrer Verantwortung, die Interessen der Verbraucher zu schützen.

- » Dokument | Der Verbraucherreport 2020
- » Ergebnispräsentation | Der Verbraucherreport 2020 (PDF 1,3 MB)
- » Meldung | Verbraucherschutz wichtig für die persönliche Sicherheit

VERBRAUCHERPOLITIK



EEG: Klimaschutz und Verbraucherschutz zusammendenken

Um die deutschen und europäischen Klimaziele zu erreichen, muss der Ausbau der erneuerbaren Energien beschleunigt werden. Der vzbv hat eine Stellungnahme zum Entwurf der Novellierung des EEG veröffentlicht: Die Energiewende kann nur gelingen, wenn die Verbraucher im Zentrum stehen. Das bedeutet vor allem Versorgungssicherheit, breite Teilhabemöglichkeiten und eine faire Verteilung der Kosten.

- » [Pressemitteilung | EEG für Verbraucher nachbessern](#)
- » [Stellungnahme | Ausbau der erneuerbaren Energien auf Verbraucher ausrichten \(PDF 154 KB\)](#)
- » [Meldung | Einzelhandel und Verbraucherschützer fordern Entlastung bei Strompreisen](#)

Rechtsgutachten zur Unabhängigen Patientenberatung (UPD)

Die Unabhängige Patientenberatung ist eine wichtige Anlaufstelle für Verbraucher, die sich dort kostenfrei zu gesundheitlichen und rechtlichen Fragen beraten lassen können. Ein vom vzbv in Auftrag gegebenes Rechtsgutachten macht nun konkrete Reformvorschläge, wie Bekanntheit und Qualität der UPD erhöht werden können. Neben ihrer dauerhaften Anbindung an die Zivilgesellschaft sollte insbesondere ihre organisatorische und finanzielle Unabhängigkeit sichergestellt werden.

- » [Pressemitteilung | UPD – Neustart nötig](#)
- » [Rechtsgutachten | Weiterentwicklung und Verstetigung der UPD \(PDF 354 KB\)](#)

Fünf Jahre VW-Betrug

Im September 2015 kam ans Licht, dass Volkswagen weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Es wurden Millionen Kunden betrogen. Das Vertrauen in die deutsche Autoindustrie ist massiv erschüttert worden. Durch den Vergleich zwischen vzbv und VW haben immerhin knapp eine Viertelmillion Kunden in Deutschland eine Entschädigung erhalten. Die Verbraucher in Europa hält VW aber nach wie vor hin.

- » [Statement | Fünf Jahre VW-Betrug](#)
- » [Pressemitteilung | vzbv nimmt Musterfeststellungsklage gegen VW zurück](#)

Deutscher Verbrauchertag 2020

Um die Folgen der Corona-Pandemie abzufedern, hat die Politik verschiedene Maßnahmen auf den Weg gebracht. Bislang standen dabei Hilfspakete für Unternehmen und einzelne Branchen im Fokus. Die Corona-Krise kann aber nur gemeistert werden, wenn die Politik Angebot und Nachfrage gleichermaßen stärkt. Wie kann das gelingen? Darüber diskutiert der vzbv am 16. November beim Deutschen Verbrauchertag 2020 unter dem Motto „Verbraucher stärken, Krise meistern“ gemeinsam mit Vertretern von Regierung und Opposition.

» [Terminankündigung | Deutscher Verbrauchertag 2020](#)

NACHGEZÄHLT

25 Prozent

der Verbraucher hatten in den vergangenen zwölf Monaten Probleme mit Verträgen. Bei der Mehrheit ging es dabei um die Differenz zwischen vereinbarter und tatsächlicher Leistung.

» [Kernergebnisse Verbraucherreport](#)

VERBRAUCHERALLTAG



Musterfeststellungsklage gegen Saalesparkasse: Klageregister eröffnet

Das Oberlandesgericht Naumburg hat die Klage des vzbv gegen die Saalesparkasse zugelassen. Es geht um Prämiensparverträge, für die nach Ansicht des vzbv zu wenig Zinsen bezahlt wurden. Betroffene sind aufgerufen, sich bis zum 18. November 2020 in das Klageregister beim Bundesamt für Justiz eintragen zu lassen.

» [Pressemitteilung | Anmeldung möglich für Musterfeststellungsklage gegen Saalesparkasse](#)

» [Infoblatt | So funktioniert die Musterfeststellungsklage gegen die Saalesparkasse \(PDF 209 KB\)](#)

» [Mehr zur Musterfeststellungsklage gegen die Saalesparkasse](#)

Verbraucherschutz in der Corona-Pandemie

Die Verbraucherzentralen und der vzbv sind da in der Pandemie. Sie informieren und geben Orientierung im Umgang mit Covid-19. Sie sorgen aber auch dafür, dass Verbraucher zu ihrem Recht kommen. So verklagt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Lufthansa wegen verschleppter Rückzahlungen. Bei Bahnreisen setzt sich der vzbv für eine zukunftsfähige Mobilität und ein hohes Schutzniveau der Verbraucher ein.

- » [Meldung | Corona-Virus: Antworten für Verbraucher](#)
- » [Meldung | Verbraucherzentrale verklagt Lufthansa](#)
- » [Pressemitteilung | Bahnfahren attraktiv machen](#)

Unterstützung für Schulen

Das neue Schuljahr ist gestartet. Corona hat den Alltag in den Klassenzimmern verändert. vzbv und Verbraucherzentralen unterstützen Schulen dabei, Verbraucherbildung besser umzusetzen. Der Materialkompass hilft bei der Auswahl passender Unterrichtsmaterialien. Das Netzwerk Verbraucherschule bietet Online-Fortbildungen an, die Verbraucherzentralen Workshops und weitere Bildungsangebote.

- » [Zum Schulportal für Verbraucherbildung](#)
- » [Informationen der Verbraucherzentralen zum Thema Bildung](#)



GETWITTERT



„Wo verläuft die Grenze zwischen Information und #Werbung? Für Kinder und Jugendliche ist das nicht einfach zu trennen. Deshalb besser keine Werbung in der Schule. #WerbefreieSchule“

Anke Wolf
Referentin „Verbraucherschule“ beim
Verbraucherzentrale Bundesverband

Folgen Sie [@vzbv](#) und **unseren Experten** bei Twitter.

MARKTBEOBACHTUNG



Verbraucheraufruf zu Restschuldversicherungen

Restschuld- oder Kreditratenversicherungen sollen Verbraucher für den Fall absichern, dass sie die Raten für einen Kredit nicht mehr bedienen können. Gründe sind etwa Arbeitsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit. Im Zuge der Corona-Krise ist die Arbeitslosigkeit in Deutschland zum ersten Mal seit langem wieder gestiegen. Die Verbraucherzentralen und der vzbv möchten nun untersuchen, wie Restschuldversicherer damit umgehen. Verweigern oder verschleppen sie Leistungen?

» [Zum Verbraucheraufruf](#)

Der Verbraucherspiegel 2020

Der Verbraucherspiegel fasst jährlich Ergebnisse aus der Marktbeobachtung zu Verbraucherproblemen aus dem gesamten Bundesgebiet zusammen. Mit der Auswertung von Verbraucherbeschwerden im Frühwarnnetzwerk lassen sich Verbraucherprobleme identifizieren und Missstände aufdecken.

Im ersten Halbjahr 2020 haben die 16 Verbraucherzentralen mehr als 316.000 Anfragen und Beschwerden registriert. Besonders im Fokus stehen die Themen der Marktbeobachtung Energie, Finanzen und digitale Verbraucherprobleme.

» [Zum Verbraucherspiegel 2020](#)

FAKTEN UND POSITIONEN

- » [Weiterentwicklung und Verstetigung der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung | Rechtsgutachten im Auftrag des vzbv \(PDF 354 KB\)](#)
- » [Ausbau der erneuerbaren Energien auf Verbraucher ausrichten | Stellungnahme des vzbv \(PDF 154 KB\)](#)
- » [Faire Regeln für Inkasso | Stellungnahme des vzbv \(PDF 446 KB\)](#)
- » [Urheberrechtsreform verbraucherfreundlich gestalten | Stellungnahme des vzbv \(PDF 425 KB\)](#)

» [Eine Übersicht aller Stellungnahmen und Positionspapiere finden Sie hier](#)

VERFAHREN UND URTEILE

[Gericht verbietet Handy-Kostenfalle von Turbado | Urteil des LG Berlin](#)

[EuGH: Roaming zu Inlands-Preisen gilt automatisch | Urteil des EuGH](#)

[Bundesgerichtshof verbietet überhöhte Pauschale für Inkassokosten | Urteil des BGH](#)

[Insolventer Energieversorger BEV: Gericht bestätigt Anspruch auf Neukundenbonus | Urteil des OLG München](#)

» [Hier finden Sie weitere Verfahren des vzbv sowie verbraucherrelevante Urteile](#)

TERMINE

15. November 2020

[Ende der Bewerbungsfrist für die Auszeichnung Verbraucherschule](#)

16. November 2020

[Deutscher Verbrauchertag 2020: „Verbraucher stärken, Krise meistern“](#)

24. November 2020

[Veranstaltung des vzbv: „Verbraucher im globalen Online-Handel“](#)

10. Dezember 2020

[Veranstaltung des vzbv: „Wir rechnen mit Ihnen. Andere auch. #Algorithms4Consumers“](#)

[Alle Termine anzeigen](#)

Stand: 30. September 2020

Bildquellen in der Reihenfolge des Erscheinens: Gert Baumbach – vzbv; vzbv; Valmedia – AdobeStock; vegefox.com – AdobeStock; Gert Baumbach – vzbv; Martin Prescott – iStock

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

Tel.: (030) 25 800-525
Mail: presse@vzbv.de

[Impressum](#)

www.vzbv.de | www.twitter.com/vzbv | www.youtube.com/vzbv

Sollten Sie kein Interesse an weiteren Ausgaben von *Verbraucherpolitik kompakt* haben, können Sie sich [hier abmelden](#).

Wenn Sie sich für alle Newsletter des vzbv abmelden wollen, können Sie das [hier erledigen](#).

Wenn Sie weitere Newsletter des vzbv abonnieren wollen, können Sie sich [hier anmelden](#).