

Im Blickpunkt dieser Ausgabe:

DIGITALISIERUNG GEHT ALLE AN

- ❖ AKTUELLE UMFRAGE DES VZBV 2
- ❖ JENS KOEPPEN MdB, VORSITZENDER AUSSCHUSS DIGITALE AGENDA, IM INTERVIEW 3
- ❖ VZBV-KAMPAGNEN FÜR MEHR DATENSCHUTZ UND DIGITALEN NACHLASS 4

Verbraucherpolitik im Überblick

TTIP-Resolution | Hohe Strompreise | Kosten für Pflegeheime | Kreditbearbeitungsentgelt | Datenweitergabe bei Facebook | Unerlaubte Kinderwerbung 5



Foto: Gert Baumbach, vzbv

FÜR EINEN BESSEREN DATENSCHUTZ IN EUROPA

Die Freude an der digitalen Welt steht und fällt mit ihrer Sicherheit. Eine Umfrage des vzbv zur Digitalisierung des Verbraucheralltags belegt Handlungsbedarf, insbesondere beim Datenschutz. Von der Digitalen Agenda der Bundesregierung erwartet der vzbv, dass die Anliegen der Verbraucher einen hohen Stellenwert haben werden. Im Jahr 2015 wird es darauf ankommen, dass auch die EU die richtigen Weichen stellt. Mit der neuen EU-Datenschutzverordnung müssen Daten- und Verbraucherschutz angemessen umgesetzt werden. Für Verbraucher ist klar: Alle Daten sind schützenswert. Eine Hierarchie des Datenschutzes im Sinne von schützenswerten oder gar belanglosen Daten darf es nicht geben.

Ihr Klaus Müller
Vorstand vzbv

Im Blickpunkt: Digitalisierung geht alle an

VERBRAUCHERALLTAG WIRD IMMER DIGITALER

Die Digitalisierung beeinflusst den Verbraucheralltag längst in vielen Bereichen. Eine repräsentative Studie im Auftrag des vzbv vom November 2014 zeigt: Vier von fünf Verbrauchern sind online. Bei der jungen Generation (18–29 Jahre) sind es bereits 100 Prozent. Drei Viertel der Bundesbürger bewerten den Einfluss des Internets auf ihr Leben positiv. Die Digitalisierung schafft auch neue Herausforderungen. Der Umgang mit Geld, Verträgen, Informationen und Daten ändert sich. Neue Sicherheitsrisiken entstehen – und neue Zweifel.



VIER VON FÜNF SIND ONLINE

Bei den 18–29-Jährigen sind es bereits 100 Prozent. Bei den über 60-Jährigen nutzen 44 Prozent das Internet.

© Repräsentative Studie im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) von TNS Emnid, Oktober 2014. Stichprobe n=1.000 ab 18 Jahren.

Die Digitalisierung des Verbraucheralltags geht alle an

Beim Datenschutz sehen Dreiviertel der Verbraucher (76 Prozent) Defizite. „Unser Alltag wird digitaler, darum brauchen wir mehr Sensibilität und Rechtssicherheit im Umgang mit Daten“, so Klaus Müller, Vorstand des vzbv. Sowohl die Digitale Agenda der Bundesregierung als auch die EU-Datenschutzverordnung müssten den Verbraucherschutz angemessen berücksichtigen.

Gesundheit und Lebensmittel

54 Prozent der Internetnutzer informieren sich im Netz zu Gesundheitsthemen. Die Mehrheit davon (72 Prozent) vertraut diesen Informationen sehr oder eher. Ein Drittel (29 Prozent) informiert sich häufig oder gelegentlich online über Lebensmittel, insbesondere über Herkunft und Preise. Bei beiden Themen suchen Frauen häufiger nach Informationen im Netz als Männer.

Bargeldloses Bezahlen

Auch Bezahlvorgänge werden zunehmend digital abgewickelt. Am häufigsten wird mit der EC-Karte bezahlt (74 Prozent). 38 Prozent nutzen bereits das Online-Banking. Ganz ohne Bargeld geht es aber nicht – 81 Prozent der Verbraucher können sich ein bargeldloses Leben nicht vorstellen. Die Ergebnisse bestätigen wie wichtig sichere und verlässliche Online-Bezahlsysteme für Verbraucher sind.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

„Per Klick“ schließen Verbraucher Verträge ab. Dabei akzeptiert jeder zweite Nutzer (53 Prozent) online Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) meistens, ohne sie gelesen oder verstanden zu haben. Bei den jüngeren Befragten (18–29 Jahre) sind es 76 Prozent. 72 Prozent finden AGB im Internet zu lang oder zu kompliziert. Das unterstreicht den Handlungsbedarf bei der Durchsetzung von verständlichen AGB – ein wichtiger Schritt hin zu mehr digitaler Verbrauchersouveränität.

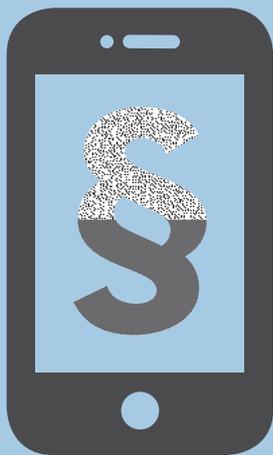
Datenschutz und -sicherheit

76 Prozent der Bundesbürger sehen Verbesserungsbedarf beim Datenschutz und 73 Prozent bei der Datensicherheit. Auffällig ist, dass es Verbrauchern auch noch an Transparenz fehlt, in welchem Umfang und wozu ihre Daten gesammelt werden.

Weitere Ergebnisse der Umfrage finden Sie unter folgendem Link:



www.vzbv.de/cps/rde/xbcr/vzbv/studie-digitalisierung-grafikreport-emnid-2014.pdf

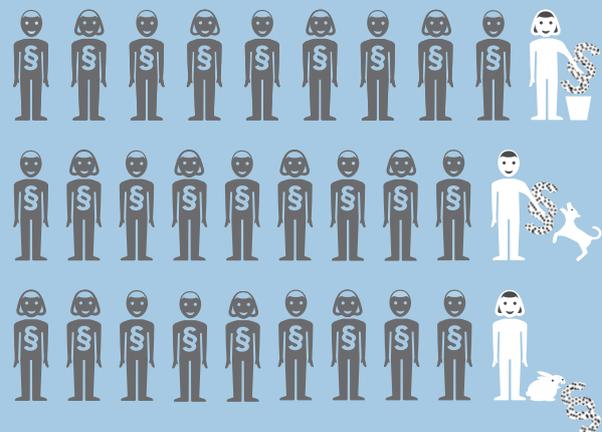


AGB – ZU LANG, ZU KOMPLEX

Über die Hälfte akzeptiert AGB immer oder oft, ohne sie zu lesen. 72 Prozent meinen, die Texte seien zu lang und zu kompliziert.

AGB SIND DOCH NICHT WICHTIG

Immerhin jeder Zehnte (12 Prozent) meint, AGB seien für Verbraucher unwichtig.



© Repräsentative Studie im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) von TNS Emnid, Oktober 2014. Stichprobe n = 1.000 ab 18 Jahren.

Im Interview:

RECHTLICHE KLARHEIT FÜR VERBRAUCHER

Digitalisierung als Motor für Wachstum und Wohlstand



Foto: Stefan Usevi



Jens Koeppen MdB (CDU), Jahrgang 1962, ist studierter Elektrotechniker. 2005 wurde er in den Deutschen Bundestag gewählt. Er ist Vorsitzender des Ausschusses Digitale Agenda.

Herr Koeppen, was ist die größte gesellschaftliche Herausforderung bei der fortschreitenden Digitalisierung unseres Alltags?

Dass wir die Bevölkerung mitnehmen, unabhängig von der sozialen Stellung und vom Alter. Die Digitalisierung wird immer stärker der Garant für Wachstum und Wohlstand. Eine soziale Spaltung durch fehlenden Zugang oder fehlende Kompetenz beim Umgang mit den neuen Medien und Technologien darf es nicht geben.

Wo sehen Sie hierbei Chancen und Risiken für die Verbraucher?

Neue Arbeitsmodelle bieten erhebliche Chancen für die Familien. Für die ländlichen Regionen werden durch E-Health oder E-Government Lösungen für eine attraktive und verlässliche Gesundheitsversorgung und schnelle Dienstleistungen der Ämter angeboten. Wichtig dabei ist, die Datensicherheit durch eigenen verantwortungsvollen Umgang aber auch durch staatliche Rahmenbedingungen zu gewährleisten.

„Wichtig ist, die Datensicherheit durch eigenen verantwortungsvollen Umgang aber auch durch staatliche Rahmenbedingungen zu gewährleisten.“

Im Jahr 2015 soll in der EU die Datenschutzverordnung verabschiedet werden, was wird sich für Verbraucher / Internetnutzer verbessern?

Einheitliche Mindeststandards für den Datenschutz in Europa sind ein Zugewinn für die Verbraucher. Ein Standortwettbewerb der Länder durch niedrige Anforderungen beim Datenschutz wird vermieden. Für die Verbraucher besteht zudem Klarheit über ihre Rechte – europaweit.

„Einheitliche Mindeststandards für den Datenschutz in Europa sind ein Zugewinn für die Verbraucher.“

Wie wird sich der Ausschuss Digitale Agenda bei den Vorhaben der Bundesregierung einbringen für die er die Federführung hat.

Wir sehen uns als Impulsgeber. Bei vielen Fragestellungen der Digitalen Agenda reicht zudem die fachliche Betrachtung der einzelnen Ausschüsse nicht aus. Im Ausschuss Digitale Agenda wird zusammengeführt was thematisch zusammengehört.

EU-DATENSCHUTZ-VERORDNUNG

Der vzbv unterstützt die EU-Kommission in ihren Bestrebungen, für einen verbesserten, harmonisierten und modernen Datenschutz in Europa zu sorgen. Der Datenschutz ist vor allem durch die digitale Entwicklung zu einem immer wesentlicheren Teil des Verbraucherschutzes geworden. Eine Modernisierung ist dringend notwendig, um den Schutz der persönlichen Daten und die Privatsphäre der Verbraucher auch in Zukunft zu gewährleisten und gleichzeitig die Rechtssicherheit und Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Unternehmen zu stärken. Die EU-Datenschutzverordnung wird im Frühjahr 2015 erwartet.



www.vzbv.de/eu-datenschutzverordnung.htm

„WER EINS UND EINS ZUSAMMENZÄHLT“

vzbv-Kampagne: Keine Datenhierarchie auf Kosten der Verbraucher

In der digitalen Welt hinterlassen Verbraucher Datenspuren. Wenn Daten kombiniert werden, entstehen umfassende Persönlichkeitsprofile. Die sind durchaus wertvoll, können für Verbraucher aber böse Nebenwirkungen haben, etwa unerwünschte Werbung, höhere Versicherungsprämien oder eine eingeschränkte Kreditfähigkeit. Die EU-Datenschutzverordnung stellt die Weichen für einen zukunftsfähigen Datenschutz. Politiker in Berlin und Brüssel sowie Interessenvertreter haben deshalb im November 2014 vom vzbv Post erhalten: Sie werden aufgefordert, sich für den Schutz persönlicher Daten einzusetzen und eine Unterscheidung in belanglose und nicht belanglose Daten zu verhindern.

WER EINS UND EINS ZUSAMMENZÄHLT ...

RING GEKAUFT | TISCH RESERVIERT | KREDITE VERGlichen | SCHMUCK VERSTEIGERT
 ZAHNIMPLANTATE GEGOOGELT | ZUSATZVERSICHERUNG GEHECKT

verbraucherzentrale Bundesverband

... ERKENNT, DASS ES KEINE BELANGLLOSEN DATEN GIBT!

Das Matching von verschiedenen vermeintlich belanglosen Daten verrät mehr über uns, als wir uns vorstellen können. Schwächere rechtliche Regelungen für den Schutz dieser vermeintlich belanglosen persönlichen Daten, wie sie derzeit unter dem Namen „risikobasierter Ansatz“ diskutiert werden, müssen daher verhindert werden. Der vzbv setzt sich für eine EU-Datenschutzverordnung ein, die garantiert, dass Verbraucherinnen und Verbraucher die Kontrolle über ihre Daten behalten.

www.vzbv.de/eu-datenschutzverordnung

@ www.vzbv.de/eu-datenschutzverordnung.htm

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

„MACHT'S GUT“

vzbv-Kampagne zum digitalen Nachlass

Die Digitalisierung verändert den Verbraucheralltag: Verträge werden online abgeschlossen und digital hinterlegt, Konten online geführt und Zugangsdaten online verwaltet. Viele Verbraucher sind in sozialen Netzwerken aktiv. Das erzeugt im Laufe des Lebens einen stattlichen Datennachlass, der Hinterbliebene vor neue Herausforderungen stellt. Die Kampagne „Macht's gut“ sensibilisiert und informiert Verbraucher seit Oktober 2014 zum Thema digitaler Nachlass. Der vzbv will so auf das Thema aufmerksam machen und Verbraucher darin bestärken, sich um ihre Spuren im Netz zu kümmern.



@ www.machts-gut.de
www.vzbv.de/14019.htm

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

MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT



Der Marktwächter Digitale Welt soll künftig das Marktgeschehen beobachten, um frühzeitig Missstände zu erkennen und Lösungen aufzuzeigen. Nach der Devise „Erkennen – Informieren – Handeln“ werden Beobachtungen erfasst, analysiert und an relevante staatliche Aufsichtsstellen, Politik und Öffentlichkeit weitergegeben. Untersuchungsbedarf besteht aus Verbrauchersicht neben den klassischen Telekommunikationsdienstleistungen unter anderem beim eCommerce und mCommerce, bei digitalen Gütern und Dienstleistungen (wie Vergleichsportalen) sowie bei nutzergenerierten Inhalten.

i www.vzbv.de/13976.htm

VERBRAUCHERPOLITIK IM ÜBERBLICK

RESOLUTION

...✚ Verbandsmitglieder zu TTIP

Die Mitgliedsorganisationen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) fordern in einer Resolution einen Kurswechsel bei TTIP, dem geplanten EU-USA-Freihandels- und Investitionsabkommen. Sie appellieren an die EU-Kommission und an die Bundesregierung, bei allem Nutzen, den Freihandel für Verbraucher haben kann, Wirtschaftsinteressen nicht vor Gemeinwohlinteressen zu stellen. Geltende Governance-Regeln müssen demnach geschützt und Verbraucherschutzstandards bewahrt werden.

@ www.vzbv.de/14122.htm

VERBRAUCHERPOLITIK

...✚ Sachverständigenrat

Das BMJV hat den Sachverständigenrat für Verbraucherfragen vorgestellt. Der Rat wird das Ministerium bei der Gestaltung der Verbraucherpolitik beraten. Dem neunköpfigen Sachverständigenrat gehören Wissenschaftler sowie Vertreter des Verbraucherschutzes und der Wirtschaft an. Mitglied des Sachverständigenrats ist auch Helga Springeneer, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik des vzbv.

@ www.vzbv.de/14052.htm



Gäste des Parlamentarischen Abends: Hubertus Primus, Vorstand der Stiftung Warentest (links), und Klaus Müller, Vorstand des vzbv, begrüßten die Parlamentarischen Staatssekretäre beim Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz Ulrich Kelber (Mitte links) und Christian Lange (Mitte rechts).

...✚ Parlamentarischer Abend

Der vzbv und die Stiftung Warentest begrüßten auf ihrem gemeinsamen Parlamentarischen Abend im Haus der Bundespressekonferenz in Berlin über 100 Gäste. Unter den Teilnehmern waren Regierungsvertreter, zahlreiche Abgeordnete des Deutschen Bundestages, Ausschussvorsitzende sowie Vertreter der Medien. Schwerpunktthemen waren die „Digitalisierung des Verbraucheralltages“ und das 50. Jubiläum der Stiftung Warentest.

FINANZBERATUNG

...✚ vzbv für Standardisierung

Anlässlich eines Symposiums des BMJV am 11. November 2014 in Berlin legte der vzbv einen Entwurf für standardisierte Beratungsprotokolle vor. Die Protokollierungspflicht von Wertpapierberatungen gilt schon seit 2010. Doch statt Verbrauchern eine Haftungsgrundlage im Falle einer Falschberatung an die Hand zu geben, gestalten sich die Protokolle in der Praxis wenig aussagekräftig. Die Protokolle sollen deshalb vereinfacht und standardisiert werden.

@ www.vzbv.de/14056.htm

...✚ Verjährungsfalle droht

Bis zu zehn Jahre rückwirkend können Bankkunden ungerechtfertigt erhobene Bearbeitungsentgelte bei Krediten zurückfordern. Weil Geldinstitute die Rückforderungen abwimmeln, müssen die Abgewiesenen noch vor Einsetzen der Verjährung von Ansprüchen schnell reagieren. Tipps und einen Musterbrief gibt es bei allen Verbraucherzentralen.

@ www.verbraucherzentrale.de

VERBRAUCHERRECHT IM ÜBERBLICK

URTEILE

...❖ Kosten für Pflegeheime

Vertragsklauseln, die Pflegeeinrichtungen Preisanpassungen ohne Zustimmung der Betroffenen gestatten, sind unzulässig. Das hat das OLG Hamm entschieden. Geklagt hatte der vzbv gegen einen Pflegeanbieter aus Nordrhein-Westfalen. Will ein Pflegeheim gestiegene Kosten auf seine Bewohner umlegen, müssten diese zwingend vorher zustimmen. Behält sich der Unternehmer im Vertrag jedoch vor, Preise in diesen Fällen einseitig zu erhöhen, widerspreche dies sowohl dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG) als auch allgemeinen juristischen Prinzipien.

§ www.vzbv.de/13972.htm

...❖ Facebooks App-Zentrum

Nutzer werden in Facebooks App-Zentrum nicht ausreichend über die umfassende Datenweitergabe an App-Anbieter informiert. Die Einwilligung erfolgt nicht bewusst und ist damit rechtswidrig. Dazu hat das Landgericht Berlin ein im September 2013 ergangenes Versäumnisurteil gegen Facebook bestätigt. Das Gericht stützt mit dem Urteil die Rechtsauffassung des vzbv.

§ www.vzbv.de/14048.htm

...❖ Keine Kinderwerbung

An Kinder gerichtete Werbeaussagen mit einem Link zu kostenpflichtigen Zubehörangeboten beim Computerspiel „Runes of Magic“ sind unzulässig. Der BGH bestätigte sein Urteil vom Juli 2013. Geklagt hatte der vzbv gegen die Gameforge 4D GmbH. Gegen das Versäumnisurteil hatte das Unternehmen Einspruch eingelegt.

§ www.vzbv.de/14125.htm

...❖ Kreditbearbeitungsentgelt

Auch die Santander Consumer Bank muss ihren Kunden Kreditbearbeitungsentgelte erstatten. Die von der Bank in Darlehensverträgen verwendete Entgeltklausel war unzulässig. Das entschied das OLG Düsseldorf nach einer Klage des vzbv. Betroffene Bankkunden sollten die gezahlten Bearbeitungsentgelte zügig zurückfordern.

§ www.vzbv.de/14199.htm

...❖ 1 & 1 muss E-Mails beantworten

Die 1&1 Mail & Media GmbH darf Anfragen von Kunden nicht mit einer automatisch erzeugten E-Mail beantworten, die lediglich auf weitere Informationsquellen verweist. Die auf dem Portal web.de genannte Mailadresse entpuppte sich als „toter Briefkasten“: Das Landgericht Koblenz hat nach einer Klage des vzbv entschieden, dass eine „unmittelbare Kommunikation“ im Sinne des Telemediengesetz hier nicht gegeben sei.

§ www.vzbv.de/14136.htm

TOP-KLICKS IM 4. QUARTAL

1. Verjährungsfrist für Kreditbearbeitungsgebühren verlängert
www.vzbv.de/14016.htm
2. Googles E-Mail-Kundensupport unzureichend
www.vzbv.de/13837.htm
3. „Macht's gut!“-Kampagne zum Digitalen Nachlass gestartet
www.vzbv.de/14019.htm

RELAUNCH

...❖ www.surfer-haben-rechte.de

Das Portal des Projekts „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ ist im Oktober 2014 mit neuem Layout und neuen Angeboten online gegangen. Verbraucher finden Aktuelles und Hintergrundinformationen zu Themen der digitalen Welt auf einer modernen Webseite. Neue interaktive Features und die Einbindung sozialer Medien machen das Angebot noch nutzerfreundlicher.

@ www.surfer-haben-rechte.de

VERBRAUCHERPOLITIK IM ÜBERBLICK



Hermann Gröhe, Bundesgesundheitsminister (CDU) im Gespräch mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv (li.)

ENERGIEEFFIZIENZ

...❖ Klimaschonende Gebäudesanierung

Die Möglichkeit Steuern zu sparen, ist ein wirksamer Anreiz für Investitionen in Wärmeeinsparung bei Gebäuden. Der vzbv begrüßt die Pläne der Bundesregierung, einkommensschwachen Haushalten nach einer Gebäudesanierung über eine Klimakomponente des Wohngelds ein klimafreundliches Wohnen zu ermöglichen. Das Klimaaktionsprogramm und den Nationalen Aktionsplan Energieeffizienz (NAPE der Bundesregierung) seien richtige Initiativen. Fortschritte im Bereich Energieeffizienz seien auch ein Beitrag zur Kostensenkung für Verbraucher.

@ www.vzbv.de/14219.htm

VERANSTALTUNG

...❖ Zukunft der Krankenversicherung

Zum 1. Januar 2015 ändert sich die Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung: der Beitragssatz wird von 15,5 auf 14,6 Prozent sinken. Trotzdem könnte es längerfristig für viele Versicherte teurer werden. Bundesgesundheitsminister Gröhe verteidigte das Einfrieren des Arbeitgeberanteils zur Krankenversicherung auf einer Veranstaltung des vzbv im Dezember in Berlin.

STROMPREISE

...❖ vzbv fordert staatliche Beteiligung

Verbraucher müssen sich weiterhin auf hohe Strompreise einstellen. Zwar wird die EEG-Umlage zum Jahreswechsel sinken – ob dies bei den Stromkunden ankommt, ist allerdings fraglich. Durch Netzausbau und Kapazitätsmärkte drohen neue Belastungen. Der vzbv fordert, die Energiewende aus einem staatlichen Energiewendefonds zu finanzieren.

@ www.vzbv.de/13958.htm

AUSBLICK

- 22. Januar 2015:** Verbraucherpolitisches Forum zur Internationalen Grünen Woche 2015, Berlin
- 27. Februar 2015:** Ethisch-ökologische Geldanlagen, Tagung des vzbv und der Verbraucherzentrale Bremen, Berlin
- 29. Juni 2015:** Jetzt vormerken: Deutscher Verbrauchertag 2015

@ Weitere Termine unter: www.vzbv.de/Termine.htm

IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv), Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin, info@vzbv.de

Verantwortlich für den Inhalt: Klaus Müller

Redaktion: Franka Kühn, franka.kuehn@vzbv.de

Die vpk „verbraucher politik kompakt“ erscheint einmal im Quartal auf www.vzbv.de.

Nächste Ausgabe: März 2015.