

verbraucherzentrale

Bundesverband

Im Blickpunkt dieser Ausgabe:

··· AUFBAU DER MARKTWÄCHTER

START DER MARKTWÄCHTER

 BUNDESVERBRAUCHERSCHUTZMINISTER	HEIKO	MAAS

····

DIE MARKTWÄCHTER STELLEN SICH VOR

Verbraucherpolitik im Überblick

Kampagne zur Fleischkennzeichnung | Online-Handel | Keine Stornogebühr | Kleinanleger | Datenschutz | Erfolgreich geklagt

Im Blickpunkt: Start der Marktwächter

AUFBAU DER MARKTWÄCHTER FINANZMARKT UND DIGITALE WELT BEGINNT

Eine Anschubfinanzierung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) ermöglicht den Start der Aufbauphase des Finanzmarktwächters und des Marktwächters Digitale Welt. Ab dem Jahr 2015 sollen sie den Markt beobachten und nach der Devise "Erkennen – Informieren – Handeln" helfen, die Interessen der Verbraucher durchzusetzen. Die Marktwächter sind ein gemeinsames Vorhaben des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) und der 16 Verbraucherzentralen.



Die Marktwächter werden ab dem Jahr 2015 den Markt beobachten und nach der Devise "Erkennen – Informieren – Handeln" helfen, die Interessen der Verbraucher durchzusetzen.



EDITORIAL

1

3

5

Die Probleme auf dem Finanzmarkt und die Herausforderungen der digitalen Welt haben uns allen vor Augen geführt: Ein Seismograph und eine bessere Kooperation zwischen Politik, Aufsichtsbehörden, Wissenschaft und Verbraucherschützern sind nötig, um Verwerfungen des Marktes rechtzeitig ins Visier nehmen zu können.

Der vzbv und die Verbraucherzentralen werden den Finanzmarkt und zeitlich versetzt auch den Markt digitaler
Güter und Dienstleistungen systematisch beobachten und analysieren. Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Aufsichtsbehörden werden künftig besser informiert, und gegebenenfalls nutzen wir unsere rechtlichen Instrumente, um Verbraucher
besser zu schützen.

Die Marktwächter sind ein Frühwarnsystem, von dem Verbraucher, Aufsichtsbehörden und die Politik profitieren werden. Wir müssen auf die Märkte schauen, bevor Verbraucher das Nachsehen haben.

Ilan, Mall

Ihr Klaus Müller Vorstand vzbv

Seite **1** von **6**

vzbv.de

Ziel der Marktwächter ist es, die Märkte genau zu beobachten und Verbraucher aufzuklären. "Wir bauen ein
Frühwarnsystem auf, von dem die Verbraucher und Aufsichtsbehörden profitieren werden, indem wir Informationen zur Verfügung stellen", so der Vorstand des vzbv,
Klaus Müller.

Das BMJV stellt mit einer Anschubfinanzierung in Höhe von 1,5 Millionen Euro die Mittel für die Konzeption der Marktwächter bereit. Ab Februar 2015 können die Marktwächter dann aufgebaut werden. Der vzbv und die Verbraucherzentralen werden mit den Marktwächtern den Finanzmarkt und zeitlich versetzt auch digitale Märkte

systematisch beobachten, Verbraucherprobleme erfassen und identifizieren, Politik, Behörden und Verbraucher regelmäßig informieren sowie ihre rechtlichen Instrumente einsetzen.

In der Konzeptionsphase werden die Verbraucherzentralen und der vzbv zunächst die bundesweite Erfassung von Anfragen und Beschwerden optimieren, um eine vertiefte Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher zu ermöglichen. Zudem wird der Dialog und Austausch mit Behörden, Verbrauchern und anderen Akteuren geführt, um auch deren Erwartungen beim Aufbau der Marktwächter zu berücksichtigen.



vzbv.de Seite **2** von **6**

Im Interview:

"EIN KRÄFTEGLEICHGEWICHT HERSTELLEN"

Bundesverbraucherschutzminister Heiko Maas über den Start der Konzeption der Marktwächter





Heiko Maas (SPD) leitet seit 2013 das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV).

Herr Maas, welche Ziele verfolgt das BMJV mit der Förderung des Finanzmarktwächters (FMW)?

Wir wollen dafür sorgen, dass ein Kräftegleichgewicht hergestellt wird. Immer wieder kommt es im Finanzmarkt zu Unregelmäßigkeiten, die für Verbraucherinnen und Verbraucher böse finanzielle Folgen haben können. Mit dem Finanzmarktwächter werden wir Fehlentwicklungen aufdecken und darüber informieren. Er wird die Erkenntnisse an die Aufsichtsbehörden übermitteln und die Politik unterstützen.

Unser Alltag wird immer mehr von Produkten und Dienstleistungen der digitalen Welt bestimmt. Man denke nur an die diversen neuen Dienste im Internet und für das Smartphone. Die Entwicklung ist teilweise rasant. Der Marktwächter Digitale Welt kann hier Hilfestellung im Dschungel der Angebote geben, die für die Verbraucherinnen und Verbraucher häufig nicht durchschaubar sind. Durch systematische Beobachtung der Märkte und systematische Auswertung von Verbraucherbeschwerden sind Fehlentwicklungen, wie zum Beispiel Irreführungen, Datenausspähung und betrügerische Geschäftsmodelle, viel schneller und leichter erkennbar. Die Verbraucherzentralen oder auch die Aufsichtsbehörden wie die Bundesnetzagentur können mit diesem Wissen schnell handeln und Missstände beseitigen.

"Die Verbraucherzentralen mit ihren vielen Beratungsgesprächen und Anfragen stehen anders als die Aufsichtsbehörden Tag täglich in unmittelbarem Kontakt mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern und können so als Erste Fehlentwicklungen am Markt erkennen."

Wo liegt der konkrete Bedarf?

Die BaFin, Verbraucherzentralen und andere erfahren immer wieder von Fällen, in denen Verbraucher finanzielle Nachteile erlitten haben. Aber Hilfe in einzelnen Fällen ist nicht genug. Wir müssen die vielen Einzelinformationen zusammenführen und Erkenntnisse über Fehlentwicklungen am Markt frühzeitig erhalten.

Warum sind aus Sicht der Politik der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen geeignet, den FMW aufzubauen?

Die Verbraucherzentralen führen im Jahr tausende Beratungsgespräche mit Verbraucherinnen und Verbrauchern und beantworten ihre Fragen. Sie erfahren aus ihrer täglichen Arbeit vor Ort somit oft als erste, wo es Schwachstellen am Finanzmarkt gibt und "der Schuh drückt". Dieser Fundus aus Erkenntnissen wird genutzt, indem die Verbraucherzentralen die Daten aus ihrer Beratungspraxis systematisch erfassen und auswerten.

Der Marktwächter Digitale Welt soll ebenfalls im Jahr 2015 seine Arbeit aufnehmen. Warum braucht auch der digitale Markt die Beobachtung durch eine unabhängige Instanz?

Was können Marktwächter, was staatliche Behörden nicht können?

Die Verbraucherzentralen mit ihren vielen Beratungsgesprächen und Anfragen stehen anders als die Aufsichtsbehörden Tag täglich in unmittelbarem Kontakt mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern und können so als Erste Fehlentwicklungen am Markt erkennen. Im Vergleich zu den Aufsichtsbehörden verfügen sie über unmittelbare Erfahrungen aus der Verbraucherberatung und einen entsprechenden sehr umfangreichen Datenfundus. Dieser Fundus wird genutzt, indem die Verbraucherzentralen die Informationen aus ihrer Beratungspraxis systematisch erfassen und auswerten.

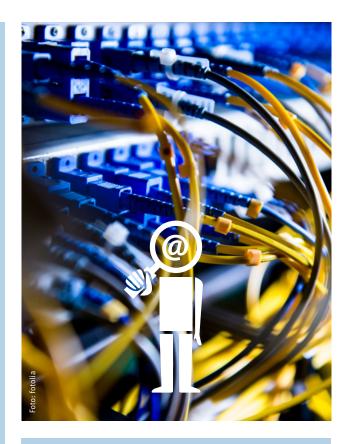
vzbv.de Seite **3** von **6**

DER FINANZMARKTWÄCHTER

Aufgaben: Der Marktwächter beobachtet das Marktgeschehen, um frühzeitig Missstände zu erkennen und Lösungen aufzuzeigen. Nach der Devise "Erkennen – Informieren – Handeln" werden Beobachtungen erfasst, analysiert und mit konkreten Handlungsempfehlungen an die relevanten staatlichen Aufsichtsstellen (insbesondere die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Politik und Öffentlichkeit weitergegeben. Quelle für die Marktbeobachtungen sind Anfragen und Beschwerden der Verbraucher, die sich an die Verbraucherzentralen wenden. Vertiefende Analysen werden in Federführung von fünf fachlich spezialisierten Verbraucherzentralen durchgeführt: den Verbraucherzentralen Baden-Württemberg, Bremen, Hamburg, Hessen und Sachsen. Die zentrale Koordination des Finanzmarktwächters liegt beim vzbv.

Themen: In den nächsten Jahren besteht aus Verbrauchersicht vor allem bei den Themen Altersvorsorge, Kredite und Versicherungen ein dringender Beobachtungs- und Untersuchungsbedarf. Auch Produkte auf dem Grauen Kapitalmarkt sowie Geschäftsmethoden der Anbieter werden im Fokus stehen.





DER MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Aufgaben: Der Marktwächter Digitale Welt beobachtet das Marktgeschehen, um frühzeitig Missstände zu erkennen und Lösungen aufzuzeigen. Nach der Devise "Erkennen – Informieren – Handeln" werden Beobachtungen der Verbraucherzentralen erfasst, analysiert und mit konkreten Handlungsempfehlungen an die relevanten staatlichen (Aufsichts-)Stellen (darunter Bundesnetzagentur, Bundeskartellamt und die Datenschutzaufsichtsbehörden) sowie an Politik und Öffentlichkeit weitergegeben. Vertiefende Analysen werden in Federführung von fünf fachlich spezialisierten Verbraucherzentralen durchgeführt: den Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein. Die zentrale Koordination liegt beim vzbv.

Themen: 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.

vzbv.de Seite **4** von **6**

VERBRAUCHERPOLITIK IM ÜBERBLICK

LEBENSMITTEL

··· Drei Jahre Lebensmittelklarheit.de

Das Internetportal www.lebensmittelklarheit.de informiert Verbraucher, die sich durch die Aufmachung von Produkten oder Werbung getäuscht fühlen. Anlässlich des Jubiläums veranstaltete das Projekt im September in Berlin eine Tagung zum Thema "Verbraucher verändern den Markt" mit Gästen aus Wirtschaft, Politik und Verbraucherschutz.



www.vzbv.de/13754.htm

••• Verbraucher wollen Herkunftsinfos

Verbraucher erwarten konkrete Herkunftsangaben bei Lebensmitteln und Zutaten tierischen Ursprungs. Das zeigt eine Befragung im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit von insgesamt 1.500 Konsumenten. Demnach haben Verbraucher auch bestimmte Erwartungen an die Vorderseite von Lebensmitteletiketten: Name, Bezeichnung, Produktbild, Nettofüllmenge, Marke und Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) helfen Verbrauchern bei der schnellen Orientierung.



www.vzbv.de/13870.htm www.lebensmittelklarheit.de



Das interaktive Wunschetikett der Verbraucher finden Sie unter www.lebensmittelklarheit.de/ wunsch-etikett.

ONLINE-HANDEL

··· > Neue Regeln im Online-Handel

Am 13. Juni 2014 trat in Deutschland das Gesetz zur Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Das wirkt sich vor allem im Online-Handel aus. Mit der Richtlinie möchte die EU die Regeln für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossen werden, vereinheitlichen. Der vzbv beantwortet die wichtigsten Fragen zur Verbraucherrechterichtlinie.



www.vzbv.de/verbraucher rechterichtlinie-faq.htm

KAMPAGNE

...→ Woher kommt unser Fleisch?

Ob in Schinken, Ravioli oder Lasagne – woher das Fleisch in Lebensmitteln stammt, können Verbraucher oft nicht erkennen. Eine verpflichtende europäische Herkunftskennzeichnung fehlt bisher. Auf einer interaktiven Website können Konsumenten herausfinden, welche Lücken es bei der Kennzeichnung gibt. Der vzbv unterstützte die europaweite Kampagne zur besseren Herkunftskennzeichnung von Fleisch.



www.whereismymeatfrom.eu/ de

KREDITVERTRÄGE

Wohneigentum liegt im Trend: Durch niedrige Zinsen ist eine Immobilienfinanzierung so günstig wie nie. Wer vorzeitig aus Kreditverträgen für Immobilien aussteigen muss, kann kräftig draufzahlen. Denn: Kreditinstitute dürfen eine Sonderzahlung fordern, die Vorfälligkeitsentschädigung. Die ist

häufig überzogen. Das zeigte eine Untersuchung der Verbraucherzentralen und des vzbv von über 3.000 Fällen.



www.vzbv.de/13600.htm

PERSONAL

Neuer Leiter des Geschäftsbereichs Verbraucherpolitik

Ingmar Streese ist neuer Leiter des Geschäftsbereichs Verbraucherpolitik des vzbv. Zuvor war Streese Referatsleiter im Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL). Der Diplom-Biologe wird die Geschäftsbereichsleitung gemeinsam mit Helga Springeneer übernehmen und für den vzbv die Themenbereiche Energie und Mobilität, Lebensmittel sowie Gesundheit verantworten.





www.vzbv.de/13798.htm

TOP-KLICKS IM 3. QUARTAL

- 1. Kostenfalle Immobilienkredit www.vzbv.de/13600.htm
- Irreführende Werbung von Kabel Deutschland für eine Internet-Flatrate www.vzbv.de/13707.htm
- 3. Begrenzte Mithaftung für Pflegeplatzkosten www.vzbv.de/13740.htm

vzbv.de Seite 5 von 6

VERBRAUCHERPOLITIK IM ÜBERBLICK

VIDEO

··· Warten bis der Arzt kommt

Gesetzlich Versicherte müssen teilweise mehrere Monate auf einen Termin beim Facharzt warten. Das ist ein Problem, das auch die Große Koalition auf ihrer Agenda hat. Ein Video des vzbv zeigt, welche Ursachen die langen Wartezeiten haben und was Patienten tun können. Die Verbraucherschützer Schulz und Heck gehen dem Problem auf den Grund und besuchen einen Facharzt vor Ort.



VERBRAUCHERRECHT

...→ Telefonische Kundenbefragung nur mit Einwilligung erlaubt

Telefonische Kundenbefragungen über die Zufriedenheit mit einem Anbieter sind Werbeanrufe. Sie sind nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Kunden zulässig, auch dann, wenn der Anruf anlässlich einer Kundenreklamation erfolgt. Das hatte das OLG Köln nach einer Klage des vzbv entschieden. Das Urteil ist rechtskräftig.

www.vzbv.de/13442.htm

..... Kein Pfand für SIM-Karte

Ein Mobilfunkunternehmen darf von seinen Kunden kein Pfand für die SIM-Karte verlangen. Das entschied der BGH nach Klage des vzbv gegen die mobilcom-debitel GmbH. Um das Pfand zurückzubekommen, mussten Kunden die Karte auf eigene Kosten an das Unternehmen schicken. Dem Anbieter entstehe nicht der geringste Schaden, wenn ein Kunde die Karte nicht zurückgebe, so der BGH.



..... Air Berlin darf keine Stornogebühr verlangen

Eine Fluggesellschaft darf für die Stornierung von Flügen kein Bearbeitungsentgelt verlangen. Das hat das Berliner Kammergericht nach einer Klage des vzbv gegen Air Berlin entschieden. Die Richter untersagten der Airline außerdem, die im Ticketpreis enthaltenen Steuern und Gebühren zu niedrig auszuweisen.



...→ Googles Kundensupport unzureichend

Google darf Verbrauchern, die sich per E-Mail an die von Google im Impressum angegebene Support-Adresse wenden, nicht "die Kommunikation über E-Mail verweigern". Das hat das Landgericht Berlin nach einer Klage des vzbv entschieden. "Das Urteil ist ein deutliches Signal an alle Unternehmen, ihre Erreichbarkeit für Verbraucher zu garantieren", so Carola Elbrecht, Leiterin des vzbv-Proiekts "Surfer haben Rechte".



··· Klagebefugnis für den Datenschutz

Verbraucherorganisationen sollen künftig auch datenschutzrechtliche Verstöße außerhalb von Allgemeinen Geschäftsbedingungen abmahnen und Unterlassungsklagen erheben können. Das sieht ein Gesetzesentwurf des BMJV vor.



AUSBLICK

Tagung des vzbv "Die Zukunft der Kranken-3. Dezember 2014:

versicherung", Begrüßung: Bundesgesundheits-

minister Hermann Gröhe, Berlin

22. Januar 2015: Verbraucherpolitisches Forum zur Internatio-

nalen Grünen Woche 2015, Berlin



www.vzbv.de



twitter.com/vzbv



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: Dezember 2014.

■ youtube.com/vzbv

Seite 6 von 6



vzbv.de