

**Mehr Fair Play bei Sozialen Netzwerken**  
Abmahnungen des vzbv erfolgreich

**Ohne Vertrauen geht es nicht – auch online**  
Gastkommentar von Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer

**Schutzengel fürs Klima**  
Klimaschonender Konsum zur Weihnachtszeit

**Zwölf Fragen an ...**  
... Bastian Sick

*Sie halten die letzte vpk-Ausgabe des Jahres 2009 in Händen. Wir bedanken uns für Ihr Interesse an der vpk und die Unterstützung unserer verbraucherpolitischen Arbeit. Wir wünschen Ihnen erholsame und frohe Festtage und einen guten Start in ein erfolgreiches 2010.*

**Ihr Redaktionsteam der Verbraucherpolitischen Korrespondenz**

## Impressum

Die Verbraucherpolitische Korrespondenz (vpk) erscheint alle zwei Monate und informiert über die Arbeit des vzbv und seiner Mitgliedsverbände sowie über aktuelle Nachrichten zur nationalen und internationalen Verbraucherpolitik.

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)  
Markgrafenstraße 66 · 10969 Berlin  
Tel. (030) 258 00-0 · Fax (030) 258 00-218  
info@vzbv.de · www.vzbv.de

### verantwortlich für den Inhalt

Gerd Billen

### Redaktion

Chefredaktion: Christian Fronczak  
Chef vom Dienst: Steffen Küßner  
Ileana von Puttkamer, Vikki Schaefer,  
Simone Wander, Frederik Leven

### Mitarbeit

Lina Ehrig, Jutta Gurkmann, Falk Lücke,  
Clara Meynen, Alexander Riedel

### Satzbearbeitung und Layout

da Vinci design GmbH, Berlin  
Albrechtstraße 13 · 10117 Berlin

### Karikatur

Klaus Dittmann

### Titelfoto

fotolia

### Fotos

Verbraucherzentrale Bundesverband,  
fotolia

### Druck

enka-druck GmbH,  
Großbeerenstraße 2 · Gebäude 02 EG · 12107 Berlin  
100% Recyclingpapier  
Frei zum Nachdruck, Belegexemplar erwünscht

### Abonnement/Bezug

Die vpk kann als Print-Ausgabe zum Preis von jährlich 36 Euro als Abonnement bezogen werden. Darüber hinaus ist ein Bezug über die Website des vzbv als Newsletter kostenfrei möglich (Anmeldung unter [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)).

## Aus dem Inhalt

**Editorial** ..... 3

### National

Mehr Fair Play bei Sozialen Netzwerken ..... 4  
Vorsicht Kostenfalle ..... 5  
Die Angst vor der Angst – Eine Buchbesprechung von Falk Lücke ..... 5  
Bei Anruf Sicherheit ..... 6  
Finanzaufsicht muss Verbraucher schützen ..... 6  
Rettet den Energiemarkt – Kommentar von Holger Krawinkel ..... 7  
Falsche Kennzeichnung und fehlende Hygiene ..... 7

### Gastkommentar

Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer, Präsident des Hightech-Verbandes BITKOM ..... 8

### Europa

Europäische Union will Vertrauen in Online-Handel stärken ..... 9  
Brüssel entscheidet über Lebensmittel-Ampel ..... 9  
Verbraucherschutz in Russland voraus ..... 10  
Wirtschaft und Bundesregierung lehnen Sammelklagen ab ..... 10

### Mitglieder im Portrait

Herzstück Beratung – Verbraucherzentrale NRW ist in Krisenzeiten erste Adresse ... 11

### vzbv intern

Schutzengel fürs Klima ..... 12  
vzbv mit neuem Verwaltungsrat ..... 13  
50 Jahre Verbraucherschutz in Bayern ..... 13

### Meinungen

..... 14

### Meilensteine

..... 14

### Zwölf Fragen an ...

... Bastian Sick, Schriftsteller und Journalist ..... 15

### Service

Termine, Veranstaltungen und Veröffentlichungen ..... 16



## VERBRAUCHERZAHL DES MONATS

# 23,5 Prozent

Rund ein Viertel der Verbraucher glaubt, dass ein als „klimaneutral“ bezeichnetes Produkt das Klima nicht belastet. In Wirklichkeit fließt nur ein Teil der Einnahmen für das Produkt in CO<sub>2</sub>-kompensierende Projekte, zum Beispiel Aufforstungsarbeiten.



Foto: Dominik Butzmann

Ein Leben ohne Internet? Für die meisten Menschen ist das inzwischen kaum vorstellbar. Dabei ist es nur zehn Jahre her, dass das World Wide Web in Deutschland gerade sieben Millionen Nutzer hatte. Heute sind 60 Prozent aller Deutschen regelmäßig online, Tendenz steigend. Über einen Internetanschluss verfügen sogar zwei Drittel der Haushalte, 60 Prozent mit schneller DSL-Verbindung. Letzteres ermöglichte das Mitmach-Netz Web 2.0, mit dem die Möglichkeiten schier grenzenlos wurden. Die Menschen tauschen sich in Sozialen Netzwerken aus, regeln online ihre Bankgeschäfte oder laden auf Web-Portalen Fotos und Filme hoch.

### Unstillbarer Datenhunger

Doch damit sind auch zahlreiche Risiken verbunden, vor denen die Verbraucher unzureichend geschützt sind. Kostenfallen, Datensammelei und -weitergabe, Phishing oder Spamming. Auch seriöse Anbieter hebeln immer wieder Verbraucherrechte aus, indem sie Geschäftsbedingungen und Datenschutzbestimmungen zu Ungunsten der Nutzer formulieren. So sichern sich die Betreiber von Internetportalen häufig umfassende Rechte an hochgeladenen Fotos, Texten oder Filmen – meistens ohne dass die Nutzer sich darüber im Klaren sind. Besonders problematisch ist der unstillbare Datenhunger. Data-Mining, Profiling und Scoring sind nur einige Stichworte im

## Wider dem World Wide Nepp

Ringen um die lukrativen Daten von Konsumenten. Zuletzt haben die Datenskan-dale beim Sozialen Netzwerk StudiVZ gravierende Lücken in der Datensicherheit offenbart.

### Gesucht: Soziale Marktwirtschaft 2.0

Politik und Wirtschaft sind gleichermaßen gefordert, um zu verhindern, dass das Internet zum World Wide Nepp verkommt. Die Zukunft des Netzes wird auch davon abhängen, dass die Nutzer nicht abgezockt oder ihre Daten missbräuchlich verwendet werden. Es gilt, die Verbraucherrechte für das digitale Zeitalter neu zu buchstabieren. In Analogie zum Web 2.0 brauchen wir eine Soziale Marktwirtschaft 2.0, die die Prinzipien der Sozialen Marktwirtschaft auf die digitale Welt überträgt.

Die neue Bundesregierung hat sich erfreulicherweise einiges vorgenommen: So will sie die Verbraucher besser vor Internet-abzocke schützen. Laut Koalitionsvertrag soll es künftig ein „verpflichtendes Bestätigungsfeld für alle Vertragsabschlüsse im Internet“ geben. Das schafft mehr Sicherheit auf dem Marktplatz des 21. Jahrhunderts. Schwarz-Gelb darf dies nicht auf die lange Bank schieben. Denn jährlich fallen Hunderttausende bei der Suche nach kostenlosen Online-Angeboten auf Kostenfallen im Internet herein. Der Schaden liegt insgesamt im mehrstelligen Millionenbereich.

Auch den Datenschutz will die Koalition voranbringen. Geplant ist, Informationspflichten auszuweiten, das Recht auf informationelle Selbstbestimmung in der Wirtschaft zu stärken, eine Stiftung Datenschutz einzurichten und ein Datenschutzaudit für Unternehmen zu entwickeln. Das klingt gut. Klar ist aber ebenfalls: Guter Datenschutz ist auch eine Frage der Ressourcen. Die zuständigen

Institutionen benötigen neben mehr Befugnissen dringend das nötige Personal, um Verstöße effektiv verfolgen zu können.

### Urheberrecht muss reformiert werden

Handlungsbedarf besteht auch beim Urheberrecht, wo es in den vergangenen Jahren Entwicklungen zulasten der Kunden gegeben hat. Kopierschutzsysteme wurden rechtlich geschützt und die früher gängige Privatkopie im häuslichen Bereich faktisch verboten. Auf der anderen Seite führt der Kopierschutz immer wieder zu Abspielproblemen und bindet Verbraucher an bestimmte Geräte und Hersteller. Auch dürfen digitale Erzeugnisse von den Besitzern nicht weiterverkauft werden. Während ein Jazz-Liebhaber selbstverständlich bei Bedarf seine Schallplatten veräußern kann, ist ihm dies verboten, wenn er die Alben online im MP3-Format erworben hat. Diese Ungleichbehandlung ist unzeitgemäß und ungerecht.

Es gibt also einiges zu tun. Doch das sollte uns nicht schrecken. Wir befinden uns mitten in der größten technologischen Umwälzung seit der industriellen Revolution. Es dauerte damals rund 100 Jahre bis sich die soziale Marktwirtschaft als regulativer Rahmen etablierte, inklusive eines entsprechenden Selbstverständnisses in Staat und Gesellschaft. Dies sollte allerdings keine Messlatte sein. Das digitale Zeitalter entwickelt sich deutlich rasanter. Nicht nur deshalb bin ich zuversichtlich, dass eine Soziale Marktwirtschaft 2.0 weniger lange auf sich warten lässt.

*Gerd Billen*

Gerd Billen



## Checkliste Soziale Netzwerke



- ❖ Lassen Sie möglichst nur Freunde und Bekannte Ihre Angaben sehen.
- ❖ Prüfen Sie, ob Ihr Profil für Suchmaschinen auffindbar ist. Stellen Sie dies gegebenenfalls im Menüpunkt „Datenschutz“ aus.
- ❖ Tragen Sie nur ein, was notwendig ist und Sie wirklich preisgeben wollen.
- ❖ Veröffentlichen Sie nur Dinge, an denen Sie selbst auch das Urheberrecht besitzen. Fragen Sie andere Personen vor Veröffentlichung von Bildern und Videos, ob sie einverstanden sind.
- ❖ Viel Freund, viel Ehr? Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob Sie mit dieser Person in Kontakt stehen wollen, lehnen Sie im Zweifel ab.
- ❖ Wer sich öffentlich negativ zum Beispiel über seine Arbeitgeber oder Kollegen äußert, muss mit Konsequenzen rechnen.
- ❖ Soziale Netzwerke bestehen aus realen Personen: Sie würden Ihr Kind auch auf dem Schulweg vor Kontakten mit Fremden warnen.
- ❖ Auch in der realen Welt müssen Kinder manchmal an gutes Benehmen erinnert werden.
- ❖ Helfen Sie ihrem Kind bei seinen Profileinstellungen, reden Sie mit ihm über die Gefahren.
- ❖ Seien Sie bei Zusatzprogrammen wie Spielen vorsichtig: Sie geben der Anwendung Zugriff auf manche Ihrer Daten.

## Mehr Fair Play bei Sozialen Netzwerken

Abmahnungen des Verbraucherzentrale Bundesverbandes erfolgreich

**Ob Kommunikation mit Freunden, die Suche nach Informationen oder der Konsum von Musik, Literatur und Filmen: Immer mehr Aktivitäten des täglichen Lebens finden im Internet statt. Doch haben Verbraucher dort ebenfalls Rechte? Für die Mitarbeiter im vzbv-Projekt Verbraucherrechte in der digitalen Welt ist das keine Frage. Einige Anbieter scheinen damit allerdings ihre Probleme zu haben.**

„Wir stellen immer wieder fest, dass Firmen den Verbraucherschutz im Netz nicht ernst nehmen“, sagt Projektkoordinatorin Carola Elbrecht. Deshalb hat das Berliner Projektteam im Juli fünf Betreiber Sozialer Netzwerke abgemahnt, gegen einen sechsten Betreiber lief bereits seit 2008 ein Verfahren. Nun konnte der Verbraucherzentrale Bundesverband einen Erfolg vermelden: Alle Unternehmen gaben umfassende Unterlassungserklärungen ab.

### Anbietern auf die Finger schauen

Im Zentrum der Kritik standen bei den Abmahnungen Klauseln zum Urheberrecht, zum Datenschutz und Änderungsbedingungen. „Manche Anbieter behielten sich das Recht vor, jederzeit ihre AGB zu ändern – ohne ihre Nutzer zu informieren“, so Elbrecht. „Das war Willkür gegenüber den Verbrauchern.“ Eine Besonderheit der Verfahren war, dass neben den deutschen Betreibern StudiVZ, Xing, Wer kennt Wen und Lokalisten auch zwei US-Unternehmen abgemahnt wurden: Facebook und MySpace gaben ebenfalls Unterlassungserklärungen ab. Nun kommt es auch darauf an, dass die Anbieter ihre Verpflichtungen umsetzen. „Wir werden den Anbietern genau auf die Finger schauen“, kündigt Elbrecht an.

### Nutzer müssen Herr ihrer Daten bleiben

In einem Forderungspapier hat der Verbraucherzentrale Bundesverband außerdem zusammengefasst, wie die Anbieter Sozialer Netzwerke über den Rechtsrahmen hinaus zum Daten- und Verbraucherschutz beitragen können. Denn schöne Worte sind nicht genug, wie die 120.000 Daten aus einem Sozialen Netzwerk für Schüler zeigten, die dem vzbv Ende Oktober übergeben worden waren. Zu den Forderungen zählt unter anderem, dass Nutzer jederzeit „Herr ihrer Daten“



bleiben und dass die Betreiber für neuangemeldete Nutzer die eingeschränktesten Datenfreigabeeinstellungen verwenden, die ihr System bietet. Auch zum neuen Phänomen so genannter Programmierschnittstellen (API) bezieht der vzbv eindeutig Stellung: Wer etwa Spiele und Quiz-Anwendungen verwendet, dessen Daten dürfen nicht ohne seine Zustimmung aus den Netzwerken nach außen gelangen.

Über Funktionsweisen, Gefahren und Stolperfallen im alltäglichen Internetgebrauch klärt das vom Bundesverbraucherministerium geförderte Projekt Verbraucherrechte in der digitalen Welt auf seiner Webseite [www.surfer-haben-rechte.de](http://www.surfer-haben-rechte.de) auf. Dort finden Verbraucher auch praktische Tipps als Checklisten und Musterbriefe, mit denen sie sich gegen Anbieter zur Wehr setzen können.

## Vorsicht Kostenfalle

Seit August gelten für Internetverträge neue Widerrufsregeln. Doch betrügerische Geschäftsmodelle wird dies kaum unterbinden.

**Nur schnell ein Rezept aus dem Internet herunterladen, Ideen für den Kindergeburtstag sammeln oder den schnellsten Weg zum Urlaubsort finden? Was harmlos klingt, kann unerwartet Kosten verursachen.**

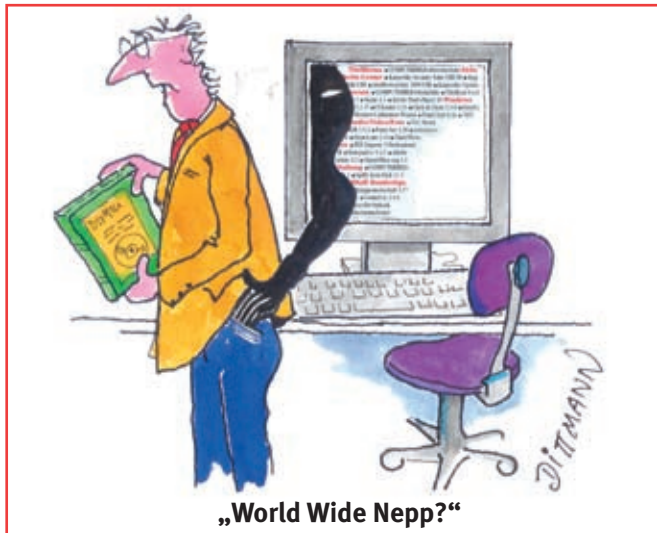
Viele Verbraucher gehen davon aus, dass Serviceleistungen im Netz kostenlos sind, es sei denn, der Preis ist deutlich an prominenter Stelle angegeben. Misstrauisch sollte man allerdings werden, wenn man seine Adressdaten für eine „Anmeldung“ eingeben soll. Die Gefahr ist groß, dass einige Wochen später eine Rechnung ins Haus flattert. Darin erfährt man, ein zweijähriges Abonnement für Internetdienste abgeschlossen zu haben. Kostenpunkt: rund 200 Euro.

### Schaden für Verbraucher liegt im Millionenbereich

„Auch wenn hier rechtlich gesehen kein Vertrag zustande kommt, führen die massiven Drohungen der Betreiber oft dazu, dass Verbraucher die Forderungen bezahlen“, erläutert Jutta Gurkmann, Rechtsexpertin im Verbraucherzentrale Bundesverband. Die Schäden liegen jährlich im mehrstelligen Millionenbereich. Am 4. August 2009 traten neue Widerrufsregeln in Kraft, die diesem Geschäftsmodell einen Riegel verschieben sollen.

Verbraucher konnten bereits bisher im Internet abgeschlossene Verträge innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Doch bei Dienstleistungen bestand die Beson-

derheit, dass das Recht auf Widerruf in dem Moment erlosch, in dem der Verbraucher die Leistung in Anspruch nahm. Die Folge: Anbieter stellten sich im Falle eines Widerrufs auf den Standpunkt, dass die Frist durch den Besuch der Internet-



seite und den Abruf der Informationen schon abgelaufen war. Das ist nun nicht mehr möglich. Seit der Gesetzesänderung erlischt das Widerrufsrecht erst, wenn der Verbraucher die Leistung vollständig in Anspruch genommen und bezahlt hat. Es ist allerdings Skepsis angebracht, ob dies ausreicht, um dem Problem der Kostenfallen Herr zu werden.

### Regierung will Button-Lösung

Der Verbraucherzentrale Bundesverband fordert deshalb klarere gesetzliche Vorgaben. „Dass ein Angebot Geld kostet, muss für jedermann erkennbar sein, etwa durch ein deutlich sichtbares Abfragefeld“, so Gurkmann. In Frankreich ist dies bereits Gesetz, Kostenfallen sind dort kein Thema. Auch die neue Bundesregierung will aktiv werden. Im Koalitionsvertrag bekennt sich Schwarz-Gelb zur so genannten Button-Lösung.

## Die Angst vor der Angst

Eine Buchbesprechung von Falk Lüke

**Wie viel Sicherheit, wieviel Freiheit braucht das Land? Juli Zeh und Ilija Trojanow zeigen in ihrem Buch „Angriff auf die Freiheit“, wo Überwachung und Sicherheitsdenken die Gesellschaft verändern.**

Wortgewaltig verleihen sie ihrem Entsetzen Ausdruck, dass mit Angst Politik gemacht werden kann. Die Folge: Statt Freiheit wird Sicherheit zur maßgeblichen Leitlinie des politischen Handelns. Schnell wird klar, dass auch Zeh und Trojanow Angst haben. Sie fürchten sich vor der Normalisierung von Überwachung. Ein Vorwurf der Autoren: Politiker entscheiden über den Einsatz von Technologien, über die sie selbst kaum Bescheid wissen. Dafür hätten sie ja ihre Mitarbeiter. So sollen sich etwa der frühere Innenminister Schäuble (CDU) und die ehemalige Justizministerin Zypries (SPD) geäußert haben.

Unter Hackern wird gerne folgender Satz bemüht: „Nur weil ich paranoid bin, heißt das nicht, dass keiner hinter mir her ist.“ Abgewandelt lässt sich sagen: Man muss nicht paranoid sein, um etwas gegen Datensammlungen zu haben. Für eine verantwortliche und maßvolle Nutzung sehen Trojanow und Zeh den Staat in der Pflicht. Leider kommt die Rolle von Wirtschaft und Bürgern dabei zu kurz. Dennoch: Ein lesenswertes Buch für alle, die Angst vor der Angst bekommen wollen.



*Ilija Trojanow/Juli Zeh: Angriff auf die Freiheit. Sicherheitswahn, Überwachungsstaat und der Abbau bürgerlicher Rechte; Hanser-Verlag 2009; 176 Seiten; 14,90 Euro*

## Bei Anruf Sicherheit

Gesetzesnovelle erschwert untergeschobene Verträge

**Für Verbraucher gelten neue Regeln im Telekommunikationsmarkt. Die Novelle des Telekommunikationsgesetzes ist zum 4. August 2009 in Kraft getreten und sorgt an vielen Punkten für mehr Sicherheit.**

So sind Kunden künftig besser davor geschützt, dass Betreiber von Vorwahlnummern (Preselection) ihnen ihre Dienste unterschieben. Dies war bisher möglich, da eine mündliche Einwilligung ausreichte, damit bei Telefonaten automatisch eine Einwahlnummer vorgeschaltet wird und die Abrechnung über den neuen Betreiber erfolgt. Um zu verhindern, dass Verbraucher überrumpelt werden, muss die Erklärung ab 1. März 2010 schriftlich erfolgen.

Auch für die Ortung eines Handys ist nun eine schriftliche Einwilligung erforderlich. Die Bestätigung per SMS reicht nicht mehr aus. Denn häufig nutzten dies beispielsweise eifersüchtige Ehemänner, um das Handy ihrer Partnerin heimlich orten zu lassen. Künftig muss die Einwilligung schriftlich, ausdrücklich und gesondert erfolgen. Außerdem soll der Handynutzer spätestens nach der fünften Ortung per SMS informiert werden. Auf letzteres können die Kunden allerdings auch verzichten. „Gerade wenn der Inhaber des Vertrages und der Nutzer des Handys nicht identisch sind, besteht weiterhin die Gefahr der heimlichen Ortung“, kritisiert Lina Ehrig, Telekommunikations-expertin im Verbraucherzentrale Bundesverband.

Größere Kostentransparenz besteht künftig bei Angeboten des 0180er-Rufnummernbereichs. Für Anrufe vom Handy muss ab 1. März 2010 die Preishöchstgrenze von 42 Cent mit angegeben werden. Anrufe aus dem Festnetz dürfen höchstens 14 Cent pro Minute oder 20 Cent pro Anruf kosten.

## Finanzaufsicht muss Verbraucher schützen

Verbraucherzentrale Bundesverband stellt vergleichende Studie zu vier EU-Ländern vor

**Die deutsche Finanzaufsicht hinkt beim Verbraucherschutz anderen europäischen Ländern hinterher und steht nicht im Einklang mit der europäischen Gesetzgebung. Zu diesem Ergebnis kommt eine vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) in Auftrag gegebene Studie.**

Die Untersuchung hat die deutsche Finanzaufsicht analysiert und sie mit den Behörden in Großbritannien, Italien und Schweden verglichen. Das Ergebnis: Verbraucherschutz ist in die Aufgaben und Ziele der deutschen Aufsicht kaum integriert. Dieses Defizit steht gleichzeitig im Widerspruch zu Teilen der europäischen Gesetzgebung, etwa der Finanzmarkttrichtlinie MiFID. Dagegen haben Länder wie Großbritannien und Schweden in ihrer Aufsicht bereits weitreichende Regeln zum Verbraucherschutz etabliert.

### Kein Produkt und kein Anbieter ohne Kontrolle

„Die neue Bundesregierung muss diese Regelungslücke dringend schließen“, fordert Manfred Westphal, Leiter des Fachbereichs Finanzdienstleistungen im vzbv. Hierzu müsse Verbraucherschutz ein gleichberechtigtes Aufsichtsziel werden. Eine verbrauchergerechte Finanzaufsicht würde aus Sicht des vzbv positive Effekte sowohl für die Verbraucher als auch für die Stabilität des Finanzmarktes als Ganzes haben. „Anleger hätten mehr Sicherheit und der Markt wäre vor gefährlichen Fehlentwicklungen besser geschützt“, erklärt Westphal. Zudem dürfen Produkte und Anbieter in keinem Geschäftsbereich mehr ohne Regulierung und Aufsicht sein. Dies betrifft insbesondere den so genannten Grauen Kapitalmarkt, der bisher weitgehend kontrollfrei existiert.

Letzteres will die neue Bundesregierung ändern. Kein Anbieter soll sich künftig der staatlichen Aufsicht entziehen können. Dagegen findet die überfällige Kompetenzerweiterung der Finanzaufsicht in Richtung Verbraucherschutz im Koalitionsvertrag keine Erwähnung; mittlerweile hat Bundesfinanzminister Schäuble sogar die Priorität einer Aufsichtsreform in Frage gestellt. Die Hoffnungen des Verbraucherzentrale Bundesverbandes ruhen indes auf der Bundesverbraucherministerin: „Frau Aigner hat vor den Wahlen mit klaren Thesen für mehr Verbraucherschutz bei der Vermittlung und Beratung plädiert.

Wir setzen darauf, dass sie dies jetzt mit Leben füllt“, so Westphal.



Um das Vertrauen der Verbraucher wiederzugewinnen, gehörten beispielsweise die Anreiz- und Provisionssysteme und die Vermittlerregeln dringend auf den Prüfstand.

### Vorbild Großbritannien

Der Verbraucherzentrale Bundesverband hält es außerdem für erforderlich, den Einfluss der Verbraucherverbände auf die Aufsicht durch einen Verbraucherbeirat und ein formalisiertes Beschwerdeverfahren zu stärken. Damit würde sichergestellt, dass erkannten Problemen kurzfristig aufsichtsrechtlich begegnet wird. Vorbild könnte Großbritannien sein, das seit Jahren über ein gut funktionierendes System so genannter Super Complaints und über einen gut funktionierenden Beirat, der aktiv Verbraucherinteressen verfolgen kann, verfügt.

## Rettet den Energiemarkt

Kommentar von Holger Krawinkel, Leiter des Fachbereichs Bauen, Energie, Umwelt

**Im Strom- und Gasmarkt steigen die Endkundenpreise trotz fallender Großhandelspreise an der Strombörse. In einem Wettbewerbsmarkt wäre das undenkbar.**

Die Verantwortlichen stehen fest: In der entscheidenden Phase nach der Marktöffnung hat die rot-grüne Bundesregierung durch eine beispiellose Kumpanei mit der Energiewirtschaft eine Fehlentscheidung und eine Unterlassung nach der anderen produziert. Vor allem hat sie die Konzentration auf der Erzeugerseite vorangetrieben und die Netzregulierung verzögert. Bekommen hat Rot-Grün dafür einen Atomausstieg, der jetzt neu verhandelt wird. Die Verbraucher haben diese Politik teuer bezahlt und zahlen immer noch dafür.

Die Energiemärkte sind nur durch effektive Regulierung und ein schärferes Kartellrecht zu retten. Eon und RWE müssen dabei Kraftwerkskapazitäten an andere

Marktteilnehmer abgeben. Dies vor allem dann, wenn die Laufzeiten der Atomkraftwerke verlängert werden. Wünschenswert wäre eine Begrenzung der Marktanteile auf maximal 15 Prozent je Erzeugungsunternehmen. Bei den Netzen sind ähnlich radikale Schritte erforderlich. Neben der Schaffung eines europäischen Verbundnetzes muss die neue Regierung mit entsprechenden Regulierungsanreizen dafür sorgen, dass höchstens 20 Regionalnetzgesellschaften auf der Verteilerebene eingerichtet werden. Diese können durchaus in gemeinschaftlichem kommunalem Eigentum organisiert sein.

Die Vertriebsstufe muss ökonomisch attraktiver werden. Neben einer schärferen Netzentgeltregulierung könnte ein aus den Zusatzgewinnen der Laufzeitverlängerungen gespeister Fond gute



Dienste leisten. Etwa indem er Anreize für den Aufbau von Energiedienstleistungsangeboten durch Vertriebsunternehmen schafft. Dann dürfte dieser Markt vor allem für Unternehmen aus anderen Branchen deutlich interessanter werden.

Für Schwarz-Gelb bietet sich eine einmalige Chance, endlich die Erwartungen an den Energie-Wettbewerb zu erfüllen und die Verbraucher um Milliardenbeträge zu entlasten, ganz ohne Steuersenkung.

## Falsche Kennzeichnung und fehlende Hygiene

Lebensmittelmonitoring: vzbv fordert, Verantwortliche beim Namen zu nennen

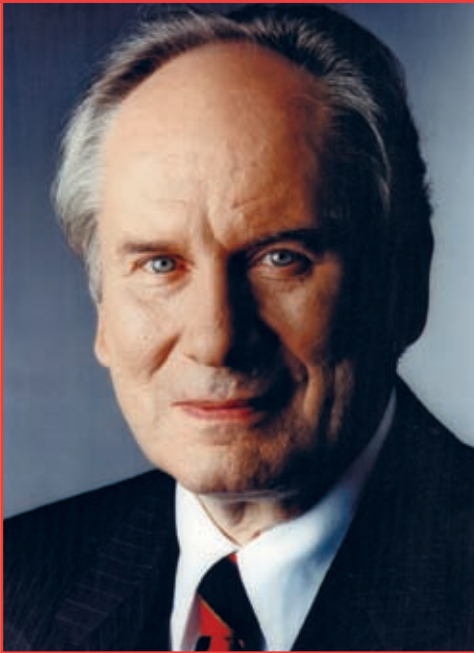
**Abgelaufenes Fleisch, Schimmel und Vanille-Eis ohne Vanille – das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit hat die Ergebnisse der Lebensmittelüberwachung aus dem Jahr 2008 vorgestellt. Erneut gab es zahlreiche Verstöße. In fast jedem vierten Betrieb fanden die Kontrolleure Mängel, die meisten davon waren auf unzureichende Hygiene zurückzuführen.**

Der Bericht bringt den Verbrauchern allerdings wenig, denn er verschweigt die Verantwortlichen. Dabei sollen Behörden nach dem Verbraucherinformationsgesetz

(VIG) beanstandete Betriebe und Produkte öffentlich beim Namen nennen. Doch von dieser Bestimmung machen sie kaum Gebrauch. Deshalb fordert der Verbraucherzentrale Bundesverband die neue Bundesregierung auf, eine Informationspflicht der Behörden einzuführen. „Zu sagen, vieles liegt im Argen, reicht nicht aus“, sagt Cornelia Tausch, Leiterin des Fachbereichs Wirtschaft im vzbv. Die Verbraucher wollen wissen, was sie meiden sollen. Die Zahl der Verstöße werde erst abnehmen, wenn die Verantwortlichen fürchten müssen, dass die Kunden von ihrer Schlampe erfahren, ist Tausch überzeugt.

**Mehr Qualität durch Informationspflicht der Behörden**

Eine Informationspflicht würde für mehr Qualität sorgen und die Verunsicherung der Verbraucher abbauen. Wie es geht, zeigt das Beispiel Berlin-Pankow: Das Bezirksamt veröffentlicht dort seit März 2009 im Internet Gaststätten, die wiederholt durch mangelnde Hygiene aufgefallen sind. Auch an anderer Stelle funktioniert das VIG noch nicht wie es soll. Hohe Kosten, unklare Zuständigkeiten und eine lange Verfahrensdauer richten hohe Hürden für Auskunftssuchende auf.



## Ohne Vertrauen geht es nicht – auch online

Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer, Präsident des Hightech-Verbandes BITKOM

modelle funktionieren nur auf der Basis von Vertrauen. Gemeinsam mit der Politik wollen wir deutlich machen: Solche Verstöße sind kein Kavaliersdelikt.

Dabei ist es falsch, immer zuerst Gesetze zu verschärfen oder Bußgelder zu erhöhen. Das gültige Recht muss zunächst konsequent durchgesetzt werden. Wenn der Strafraum kaum ausgeschöpft wird, sind Paragraphen zahnlose Tiger.

### Runderneuerung des Datenschutzes

Trotzdem müssen wir den Datenschutz besser an das digitale Zeitalter anpassen. Unser Datenschutzrecht stammt in weiten Teilen noch aus der Ära der Lochkarten; die elektronische Datenverarbeitung und das Internet sind nicht ausreichend berücksichtigt. Oberflächliche Änderungen nach Fällen von Datenmissbrauch genügen nicht. Wir brauchen eine Runderneuerung des Gesetzes.

Auch im BITKOM meinen wir, dass im Zentrum die Selbstbestimmung der Verbraucher stehen muss. Viele Menschen wollen Werbung erhalten, andere nicht. Wichtig ist, dass die Kunden wissen, wer zu welchem Zweck ihre Daten nutzen darf.

Wir ermutigen die Internet-Unternehmen und Provider, auch von sich aus für Transparenz zu sorgen. Ich bin überzeugt, dass Offenheit ein Wettbewerbsvorteil sein kann. Man sollte es aber auch honorieren, wenn Unternehmen vorbildlich handeln. Deshalb unterstützen wir ein freiwilliges Datenschutz-Audit. Das Audit sollte unbürokratisch sein und sich für alle Geschäftsmodelle eignen.

### Watch Your Web

Zudem müssen die Medienkompetenz und Eigenverantwortung der Nut-

zer gestärkt werden. Sehr oft haben es die Nutzer selbst in der Hand, wie viel sie von sich preisgeben und wem sie private Details zugänglich machen. Die IT-Branche engagiert sich daher in Vereinen wie „Deutschland sicher im Netz“, wo es neben der IT-Sicherheit auch um den Schutz der eigenen Privatsphäre geht. Speziell für Jugendliche unterstützen wir die Kampagne „Watch Your Web“, bei der es um den bewussten Umgang mit Daten in Communities geht. Gerade für die junge Generation ist es wichtig, Maßstäbe für die Privatsphäre zu entwickeln. Die Meinungsbildung zum Daten- und Verbraucherschutz im Web sollte auch in der Schule stattfinden. Der Informatikunterricht, der sich dafür eignet, müsste überall Standard sein.

### Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer

ist seit 2007 Präsident des Hightech-Verbandes BITKOM. 1984 gründete er das internationale Software- und Beratungsunternehmen IDS Scheer AG und 1997 den E-Learning-Anbieter IMC AG, dessen Aufsichtsrats-Chef er heute ist. Zudem gründete der passionierte Jazz-Saxophonist 2001 die August-Wilhelm-Scheer-Stiftung für Wissenschaft und Kunst. Scheer ist Vizepräsident des Bundesverbandes der Deutschen Industrie (BDI).

### BITKOM

ist das Sprachrohr der IT-, Telekommunikations- und Neue-Medien-Branche. Der Verband vertritt mehr als 1.300 Unternehmen, davon gut 950 Direktmitglieder. Hierzu gehören fast alle Global Player sowie 600 große Mittelständler. Die BITKOM-Mitglieder erwirtschaften 135 Milliarden Euro Umsatz und exportieren Produkte im Wert von 50 Milliarden Euro. BITKOM repräsentiert damit rund 90 Prozent des deutschen ITK-Markts.

Die meisten Internet-Nutzer haben heute zahlreiche digitale Identitäten: als Kunde beim Online-Banking oder in Online-Shops, als Nutzer von Marktplätzen oder Mitglied in Communitys. Jeder dritte Surfer nutzt zudem das Internet, um etwas aus seinem Leben zu veröffentlichen – persönliche Meinungen, Erlebnisse oder Fotos. Noch vor wenigen Jahren wurden Tagebücher an geheimem Ort weggesperrt. Heute kehren viele ihr Innerstes nach außen.

Verbraucher müssen Vertrauen haben, dass persönliche Informationen in der digitalen Welt geschützt werden können. Daran waren zuletzt zu oft Zweifel erlaubt. Datenskandale sorgten für Schlagzeilen: Mal hatten Mitarbeiter Kundendaten unrechtmäßig genutzt, mal wurden Adressen ohne Genehmigung weitergegeben, mal Daten schlicht gestohlen. Der Daten- und Verbraucherschutz im Web ist im Bewusstsein der Öffentlichkeit angekommen. Das ist der positive Effekt der Schlagzeilen.

### Aus Eigeninteresse gegen schwarze Schafe

Schwarze Schafe sind immer wieder dabei, dem Ruf der ganzen Wirtschaft zu schaden. Wir haben ein ureigenes Interesse, das nicht zuzulassen. Seriöse Geschäfts-



## Europäische Union will Vertrauen in Online-Handel stärken

60 Prozent der grenzüberschreitenden Bestellungen werden abgelehnt

**Nach einer Studie der EU lehnen Unternehmen Online-Bestellungen von Verbrauchern aus anderen Mitgliedstaaten sehr häufig ab. Die Kommission will deshalb das Umfeld für den grenzüberschreitenden Internethandel vereinfachen. Um das Vertrauen zu stärken, sollen Interessensvertreter die Probleme mit kommerziellen Daten, Kundenprofilen und im Direktmarketing diskutieren.**

Im Rahmen einer Testkaufaktion versuchten Verbraucher aus der gesamten EU 100 gängige Produkte wie Fotoapparate, CDs, Bücher und Kleider von ausländischen Anbietern zu kaufen. In 60 Prozent der Fälle klappte dies nicht, da der Händler das Produkt nicht in das Land des

Verbrauchers liefert oder keine geeigneten Möglichkeiten für eine grenzüberschreitende Zahlung anbietet. Dabei fanden die Testkäufer in mehr als der Hälfte der Mitgliedstaaten mindestens 50 Prozent der Produkte auf ausländischen Webseiten um zehn Prozent billiger. 50 Prozent der gesuchten Produkte waren in inländischen Online-Shops nicht erhältlich oder wurden nur von einem Händler aus einem anderen Mitgliedsstaat angeboten.

### Digitale Wirtschaft ist unterentwickelt

„Die Informationen und Zahlen beweisen, dass die Verbraucher im Online-Handel weitgehend noch nicht vom europäischen Binnenmarkt profitieren“,

kommentiert Verbraucherkommissarin Meglena Kuneva die Studie. Bessere Angebote und eine größere Auswahl an Produkten könnten für Verbraucher auf dem riesigen europäischen Markt nur einen Mausklick entfernt sein. Doch dieses Eldorado bleibt den europäischen Verbrauchern in der Realität noch vorenthalten. Unterstützt wird Kuneva von der für die Informationsgesellschaft und Medien zuständige Kommissarin Viviane Reding, für die die Verwirklichung eines digitalen Binnenmarktes in Europa oberste Priorität hat. „Solange nicht alle Hindernisse für Online-Geschäfte für die Endverbraucher ausgeräumt sind, haben wir keine echte digitale Wirtschaft“, stellt Reding fest.

## Brüssel entscheidet über Lebensmittel-Ampel

Die neue Bundesregierung erteilt Ampel eine Absage und verweigert mehr Transparenz für Verbraucher

**Die Europäische Union (EU) will bis Mai 2010 regeln, wie in Zukunft Nährwerte auf Lebensmittelverpackungen zu kennzeichnen sind. Es droht ein Ampel-Verbot. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) fordert die Ampel-Pflicht.**



Mit einer klaren Absage an die Ampelkennzeichnung hat sich die neue Bundesregierung im Koalitionsvertrag ausdrücklich gegen den Willen der Konsumenten gestellt. „Zwei von drei Verbrauchern befürworten die farbige Kennzeichnung des Zucker-, Fett- und Salzgehalts von Lebensmitteln“, erklärt Clara Mey-

nen, Ernährungsexpertin im vzbv. Verbraucherverbände fordern die Ampel seit Langem. Unterstützt werden sie inzwischen von Krankenkassen und Gesundheitsorganisationen.

### Ampel wird verstanden

Die Debatte um die Ampelkennzeichnung wird nun in Brüssel weitergeführt. Der vzbv fordert eine EU-weite, verbindliche Ampelkennzeichnung auf der Vorderseite von Lebensmitteln. In Großbritannien wurden verschiedene Modelle verglichen. Ergebnis: Die Ampel mit den Signalfarben rot, gelb und grün und der Beschreibung „viel“, „mittel“ und „gering“ verstehen Verbraucher am besten. Weniger verständlich war die von der Industrie favorisierte „GDA-Kenn-

zeichnung“. Während die Ampel feste Einheiten wie 100 Gramm als Bezugsgröße hat, arbeitet das GDA-Modell mit unrealistischen Portionsgrößen.

### Entscheidung fällt im Mai 2010

Derzeit diskutieren die Abgeordneten des Europaparlaments einen neuen Entwurf der Lebensmittelinformationsverordnung. Endgültig entschieden wird aber erst im Mai 2010. „Sollte es keine Ampel-Pflicht geben, müssen einzelne Mitgliedsländer sie dennoch einführen dürfen“, fordert Meynen. Dies müsse in der Verordnung klar gestellt werden. Sonst bestehe die Gefahr, dass Ampelfarben gar nicht verwendet werden dürfen, noch nicht einmal in Verbindung mit der GDA-Kennzeichnung.

## Verbraucherschutz in Russland voraus

Verbraucherzentralen und vzbv unterstützen Aufbau von Beratungsstellen

**Am 15. Und 16. Oktober fand im Moskau eine internationale Verbraucherschutzkonferenz der Russischen Föderation und der GUS-Staaten statt. Eindrücke von Christian Fronczak.**

Auf den ersten Blick sieht alles ganz wunderbar aus. Ein Abgeordneter der DUMA sagt: „Wir planen einen Expertenrat für Verbraucherfragen“, denn „Politik muss erfahren, was Verbraucher denken.“ Doch der Weg zu einem effektiven Verbraucherschutzregime ist noch weit. So gibt es laut Dmitrij Janin, Vorsitzender der Internationalen Konföderation der Verbraucherverbände (KonfOP) kaum Eigenkontrolle der Wirtschaft und die Verbraucherkompetenz sei niedrig. In Tadschikistan und

Aserbaidschan ist die Energieversorgung stundenmäßig am Tag rationalisiert.

### Verbraucherschutz voranbringen

Dr. Gennadij Onischenko ist Leiter der Behörde Rospotrebnadzor, die für die Koordination und Überwachung der Lebensmittelsicherheit und des Verbraucherschutzes zuständig ist. Durch die Zusammenarbeit der staatlichen Organe, Kommunen und gemeinnützigen Organisationen will er den Verbraucherschutz voranbringen. Als erfolgreiches Beispiel hebt er das seit 2006 vom Bundesverbraucherschutzministerium geförderte Projekt „Stärkung der Lebensmittelsicherheit und des Verbraucherschutzes“ hervor.

Im Rahmen des Projekts waren Vertreter der Verbraucherzentralen und des vzbv maßgeblich am Aufbau der ersten Verbraucherberatungsstellen in Russland beteiligt. Hunderte sollen es werden, wenn es nach den Plänen von Rospotrebnadzor geht. Ein Erlass sieht vor, dass in jedem der insgesamt 84 Subjekte der Russischen Föderation ein Koordinations- und Beratungszentrum aufgebaut wird, mit jeweils bis zu 16 Verbraucherberatungsstellen. In wieweit diese Pläne umgesetzt werden, hängt von der politischen Unterstützung und zur Verfügung gestellten Mitteln ab. Man darf gespannt sein, wie das Fazit nach dem nächsten „Verbrauchergipfel“ ausfallen wird.

## Wirtschaft und Bundesregierung lehnen Sammelklagen ab

EU-Vorschlag würde Durchsetzung von Verbraucherrechten erleichtern

**Mit der Einführung einer europäischen Sammelklage könnten viele Verbraucher in einem einzigen Verfahren ihre Schadensersatzansprüche gegen Unternehmen geltend machen. Wirtschaftsverbände wollen das verhindern und haben den Widerstand von Politik und Unternehmen mobilisiert.**

Warum Sammelklagen ein sinnvolles Instrument sind, zeigt das Beispiel des Computerchipherstellers Intel. Dieser hatte seine marktbeherrschende Stellung missbraucht und PC-Herstellern Sonderrabatte gewährt, um Produkte von Wettbewerbern zu verhindern. Deshalb hatte die EU-Kommission eine Geldbuße von rund einer Milliarde Euro verhängt. Doch die Millionen Kunden des Unternehmens

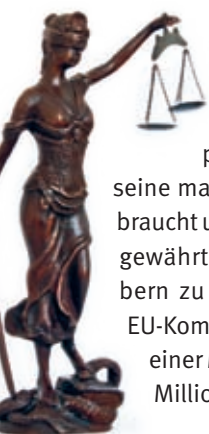
bleiben auf ihren Mehrausgaben sitzen. Wettbewerbsbeschränkungen kommen den Verbrauchern generell teuer zu stehen. Bei Kartellen beispielsweise zahlen die Kunden bis zu 25 Prozent höhere Preise.

Um hier Abhilfe zu schaffen, hat EU-Wettbewerbskommissarin Nelly Kroes einen Richtlinienentwurf für eine europäische Sammelklage vorgelegt. Kritiker warnen vor einer Klageindustrie nach US-amerikanischem Vorbild, durch die sich vor allem Anwälte bereichern würden. „Hier wird ein Popanz aufgebaut, um eine sachliche Diskussion zu verhindern, zulasten von 455 Millionen europäischen Verbrauchern“, kritisiert Cornelia Tausch, Leiterin des Fachbereichs Wirtschaft und Internationales im Verbraucherzentrale Bundes-

verband. Der EU-Entwurf schliesse die Gefahr einer Klageindustrie gerade aus.

### Verbraucher bleiben auf Kosten sitzen

Naheliegender ist dagegen der Verdacht, dass die Wirtschaft fürchtet, bei Verstößen gegen Verbraucherrechte künftig zu Kasse gebeten zu werden. Ein Beispiel dafür ist das im Juli 2009 ergangene BGH-Urteil gegen ein Berliner Gasversorgungsunternehmen: Das Gericht hatte entschieden, dass die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendete Preisanpassungsklausel unwirksam ist. Trotzdem weigert sich das Unternehmen, den über 300.000 geschädigten Verbrauchern die zu viel bezahlten Kosten zurückzuerstatten. Mit einer Sammelklage könnten Verbraucher ihre Rechte vor Gericht leichter durchsetzen.





## Herzstück Beratung

Verbraucherzentrale NRW ist in Krisenzeiten erste Adresse

**Wie lassen sich Ratenzahlungen strecken, Kredite problemlos umschichten und welche Versicherungen brauche ich tatsächlich? In der Wirtschaftskrise vergeht kein Tag, an dem Verbraucher sich zunehmend um ihre Finanzen sorgen. Zudem leiden die privaten Haushalte unter steigenden Energiepreisen, unnötig hohen Kosten für Telefon- und Internetdienste oder untergeschobenen Verträgen. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW helfen Verbrauchern, zu allererst finanzielle Engpässe zu bewältigen.**

die Verträge rechtmäßig? Kann Betroffenen geholfen werden, ihre Ansprüche durchzusetzen? Die Berater spüren Einsparpotenziale auf und geben Tipps zur individuellen Budgetplanung und Rücklagenbildung.

### Verbraucherarbeit muss und wird gefördert werden

Ganz gleich, ob akuter Beistand oder vorausschauender Rat gefragt ist – seit mehr als einem halben Jahrhundert hat

der Landesregierung in Nordrhein-Westfalen honoriert. Auf Grundlage einer finanziellen Vereinbarung ist der Bestand der Verbraucherzentrale NRW zunächst bis Ende 2010 gesichert. Vorstand Klaus Müller ist hoffnungsvoll, dass die Förderung fortgesetzt wird: „Trotz angespannter Haushaltslage wird das Beratungsstellennetz im größten Bundesland ausgebaut“. „Erstmals seit sieben Jahren“, so Müller weiter, „werden mit drei neuen Beratungsstellen in Lennestadt, Lippstadt und Schwerte wesentliche Lücken im Verbraucherschutz in Nordrhein-Westfalen geschlossen.“

### Themen und Aufgaben der Verbraucherzentrale wachsen

An neuen Themen und Aufgaben wird es nicht mangeln: Fast jede zweite Verbrauchernachfrage kreist um Probleme mit der digitalen Welt: widersinnige Verträge um einen DSL-Anschluss, Kosten-Fallen im Internet oder der Umstieg auf das noch nicht flächendeckende digitale Fernsehen. Und auch auf dem Gesundheitsmarkt wird es für Verbraucher nicht leichter. Patienten werden immer stärker zu Kunden, die zunehmend selbst entscheiden müssen, ob sie medizinische Leistungen zahlen oder nicht. Doch die Verbraucherzentrale macht bei der Unterstützung der Verbraucher vor dem eigenen Service nicht halt: Derzeit feilen die Mitarbeiter an einem modernen Kundenmanagementsystem, um die Terminvergabe in den Beratungsstellen besser zu steuern.



NRW-Verbraucherschutzminister Eckhard Uhlenberg und der Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, Klaus Müller, präsentieren die neue Beratungssituation

Einkommenschwache Haushalte können auflaufende Forderungen oft kaum noch bedienen, wenn sie kurzfristig für Heizenergie oder Strom nachzahlen müssen oder wenn unnötige Versicherungs- oder Abo-Kosten zusätzlich aufs schrumpfende Budget drücken. Damit akute Zahlungsprobleme nicht in eine dauerhafte Überschuldung münden, überprüft die Verbraucherzentrale NRW private Verträge und Haushaltskosten von Ratsuchenden und hilft Verbrauchern damit ihre Finanzen tragfähig zu organisieren. Sind

sich die Verbraucherzentrale NRW mit einem Mix aus Beratung und Information rund um den Verbraucheralltag als unverzichtbare Anlaufstelle für Ratsuchende etabliert. Wo die Einzelfallberatung nicht weiter hilft, wird öffentlich gewarnt oder zu rechtlichen Instrumenten gegriffen. Herzstück ist das weit verzweigte Netz mit bislang 54 Beratungsstellen. Der Erfolg der notwendigen Arbeit vor Ort wird nicht nur von den 1,3 Millionen persönlichen, telefonischen und schriftlichen Kontakten pro Jahr geschätzt, sondern auch von

### Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstr. 27 · 40215 Düsseldorf  
Tel. (0211) 38 09 0  
Fax (0211) 38 09 216  
E-Mail: vz.nrw@vz-nrw.de  
[www.vz-nrw.de](http://www.vz-nrw.de)



## Schutzengel fürs Klima

Verbraucherallianz informiert über klimaschonenden Konsum

**Das Klima kann derzeit Schutzengel gebrauchen. Deshalb schickt das Klimaprojekt des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur Weihnachtszeit bundesweit Engel aus. Mit einem Sack voller Tipps informieren sie in Fußgängerzonen und auf Weihnachtsmärkten, wie sich beim Kauf von Geschenken oder Lebensmitteln das Klima schonen lässt.**



Die Engel stellen eine Reihe von Produktsiegeln vor, die kennzeichnen, welche Waren das Klima weniger als andere belasten. Zu den weniger bekannten Labeln gehört das „spiel gut“-Zeichen ([www.spielgut.de](http://www.spielgut.de)). Bei Kinderspielzeug, das dieses Siegel trägt, wurde unter anderem die Langlebigkeit des Produkts geprüft. Denn allein die längere Lebensdauer hilft, Kohlendioxid-Emission zu reduzieren. Auch weitere Labels haben die Engel im Gepäck, etwa für Naturtextilien, Ökostrom und effiziente Haushaltsgeräte. Im Angebot auch nicht fehlen darf natürlich der „Blaue Engel“, den es mittlerweile für Klima schonende Produkte gibt.

Parallel ruft das Klimaprojekt die Verbraucher zur Mithilfe auf: Sie sollen Hinweise auf Werbung mit Klimaschutzargumenten sammeln und diese an die Verbraucherzentralen oder das Projekt weitergeben. Ein entsprechendes Internet-Formular findet sich unter [www.verbraucherfuersklima.de](http://www.verbraucherfuersklima.de). Auf diese Weise soll zunächst ein Überblick entstehen, wie viele Produkte und Dienstleistungen und welche Unternehmen besonders auf Worte wie „klimaneutral“, „klimafreundlich“, „CO<sub>2</sub>-sparen“ oder ähnliches setzen. In einem zweiten Schritt prüfen Juristen, ob es sich

bei der Werbung um redliche Information oder Etikettenschwindel handelt.

Der Verbraucherallianz „fürs klima“ gehören die 16 Verbraucherzentralen der Bundesländer, der Deutschen Mieterbund (DMB), die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), der Verkehrsclub Deutschland (VCD), der VerbraucherService (VS) im Katholischen Deutschen Frauenbund sowie Germanwatch an.



Die Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesumweltministerium, Ursula Heinen, gab gemeinsam mit Gerd Billen den Startschuss für die Klimaschutzengel-Aktion.

## Bundesverband begrüßt neue Kollegen und Kolleginnen

Viele Stellen sind in den letzten Monaten neu besetzt worden

**Vor allem in den Bereichen Wirtschaft und Internationales sowie Infrastruktur des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) gibt es neue Gesichter. Auch im Vorstandssekretariat hat sich etwas getan.**

**Gudrun Stoeff**, langjährige Leiterin der Stabstelle Strategisches Controlling, ist in den Ruhestand gegangen. Mit ihrem Weggang wurde dieser Arbeitsbereich Teil des Fachbereichs Infrastruktur. Für das Controlling ist operativ künftig **Petra Streiber** verantwortlich. Dabei wird sie von **Agnieszka Fabian-Radtke** unterstützt, die aus ihrer Elternzeit zurück ist.

Controlling ist auch das Aufgabenfeld von **Sina Malitzky**, seit September neue Assistentin im Bereich Fortbildung. Sie arbeitete zuvor als Kulturreiseveranstalterin in Berlin. Mit ihr kam auch **Hendrik Mikulla**

zum vzbv, wo der gebürtige Berliner eine Ausbildung zum Fachinformatiker begonnen hat.

Neue Referentin für Handel und Wirtschaftspolitik ist seit Anfang August **Judith Vitt**. Als selbständige Beraterin hatte sie zuvor bereits viel mit Themen wie Unternehmensverantwortung und Nachhaltigkeit zu tun. Seit Oktober ist außerdem **Jutta Gurkmann** neue Referentin für Wirtschaftsrecht im vzbv. Vorher war sie Leiterin des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland in Kehl.

Energieeffiziente Produkte und Normung sind das neue Thema von **Frauke Rogalla**, seit Anfang November entsprechende Referentin im vzbv. Ihre letzte berufliche Station war das Öko-Institut in Berlin. Neue Vorstandsassistentin ist seit Oktober **Stephanie Westphalen**, die zuvor bei Otto in Hamburg gearbeitet hat.

## vzbv mit neuem Verwaltungsrat

Klaus Müller zum Vorsitzenden gewählt

Die Mitgliederversammlung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) hat am 2. November 2009 einen neuen Verwaltungsrat gewählt. Neuer Vorsitzender ist der Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Klaus Müller. Er löst Dr. Franz-Georg Rips, Präsident des Deutschen Mieterbundes, ab. Rips war insgesamt neun Jahre Mitglied des Gremiums und hatte sechs Jahre den Vorsitz inne.

Weitere Mitglieder sind Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen, Dr. Werner Brinkmann, Vorstand der Stiftung Warentest, Rainer Brückers, Vorstandsvorsitzender des AWO Bundesverbandes, Irmgard Czarnecki, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Bremen, Sigrid Lewe-Esch, Bundesvorsitzende der Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes, Ulrike von der Lühe, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz und Lukas Sieben-

kotten, Direktor des Deutschen Mieterbundes.

Die Mitglieder des Verwaltungsrates sind für eine Amtszeit von drei Jahren gewählt. Sie repräsentieren 41 Mitgliedsorganisationen mit insgesamt rund 20 Millionen Einzelmitgliedern. Der Verwaltungsrat gehört zu den satzungsgemäßen Organen des vzbv. Er bestellt den Vorstand und überwacht dessen Tätigkeit. Bei verbraucherpolitischen und wirtschaftlichen Entscheidungen des Vorstands, die von erheblicher Bedeutung sind, bedarf es der Zustimmung des Verwaltungsrats. Er entscheidet außerdem über die Aufnahme



Neue Tatkraft für die Verbraucher: Dr. Werner Brinkmann, Irmgard Czarnecki, Joachim Betz, Sigrid Lewe-Esch, Klaus Müller, Ulrike von der Lühe, Lukas Siebenkotten, Rainer Brückers (von links)

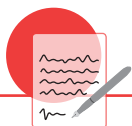
neuer Mitglieder, über die Mitgliedschaften des Vereins in anderen Organisationen sowie über die Beteiligung an Gesellschaften.

## 50 Jahre Verbraucherschutz in Bayern



Von links nach rechts: Horst Seehofer, Ministerpräsident Bayern, Marion Breithaupt-Endres, Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern e. V., Dr. Werner Brinkmann, Vorstand der Stiftung Warentest

Ob Fragen zu Finanz- und Versicherungsthemen, Energie oder Ernährung: Seit einem halben Jahrhundert bietet die Verbraucherzentrale Bayern schnell und kompetent Hilfestellung. 2008 kontaktierten über 1,7 Millionen Menschen die 28 Beratungsstellen und Energiestützpunkte. Ein eindeutiges Zeichen dafür, wie wichtig die Arbeit der Verbraucherzentrale auch nach 50 Jahren noch ist. So ließ es sich Ministerpräsident Horst Seehofer nicht nehmen, zum Jubiläum einen Festakt in der Münchner Residenz auszurichten. Er würdigte die Verbraucherzentrale als mutigen und unverzichtbaren Anwalt der Verbraucher in Bayern. Das Motto des Jahrestags: „Wir helfen entscheiden!“



### Energie: Verbraucher ist der Dumme

Die Stromanbieter kündigen 2010 drastische Preiserhöhungen an. Wärmespeicherstrom wurde zwischen 2000 und 2009 bei RWE um circa 155 Prozent teurer. Die Preisrunden für Strom und Gas lassen sich nicht mit Steuern und Abgaben erklären. Auf staatlicher Seite ist nur die Mehrwertsteuer gestiegen. Und erneuerbare Energien machen nur drei Prozent beim Strompreis aus. Die Politik und das Kartellamt gehen nicht gegen die Monopolisten vor, da auch der Staat daran verdient, etwa durch Konzessionsabgaben.

*Felix Kötting, E-Mail vom 20. September 2009*

### Vertragsbedingungen Telekom

Wir hatten einen 24-monatigen Vertrag mit der Telekom und sind letztes Jahr umgezogen. Man sagte uns, dass es an unserem neuen Wohnort ebenfalls DSL gäbe, eine Kündigung sei nicht möglich. Am neuen Ort mussten wir uns anstatt mit einer DSL-6.000-Leitung mit einer 1.000-Leitung begnügen. Anschließend erfahren wir, dass wir bei dem Umzug einen völlig neuen Vertrag abgeschlossen hätten und wieder 24 Monate gebunden sind! Darauf sind wir nie aufmerksam gemacht worden!

*Familie Feldkamp, E-Mail vom 26. Oktober 2009*

### Werbeanrufe

Über die Anbieter, die den ganzen Tag nichts anderes zu tun zu haben als meine Familie zu nerven, möchte ich mich beschweren. Hier ein Auszug vom 21.10.09:

10:15 Uhr Focus Media (Werbeanruf)

10:30 Uhr Gewinnspiel

12:30 Uhr Media Gewinnspiel  
(Werbeanruf)

14:10 Uhr Werbeanruf RAN 1

14:15 Uhr Nochmal RAN 1

Die Anrufe erfolgen OHNE Zustimmung von unserer Seite.

*Familie Jungwirth, E-Mail vom 22. Oktober 2009*

### Meilensteine



#### Urteile gegen Tabakwerbung

Tabakkonzerne dürfen in Zeitungen nicht für Zigaretten werben, auch nicht unter dem Vorwand der Imagewerbung. Das entschied das Hanseatische Oberlandesgericht nach Klagen des Verbraucherzentrale Bundesverbands gegen Reemtsma und British American Tobacco. Beide Unternehmen hatten in der SPD-Zeitung „Vorwärts“ für ihr Engagement im Jugendschutz geworben, dabei jedoch auch Logos ihrer Zigarettenmarken gezeigt. Die Richter bewerteten die abgedruckten Logos als unzulässige Werbung. In einem dritten Urteil untersagte das Gericht der Santa Fe Natural Tobacco Company Ziga-

retten mit dem Begriff „Bio-Tabak“ zu bewerben. Zur Begründung verwiesen die Richter auf das vorläufige Tabakgesetz. Es verbietet, Tabakerzeugnisse mit Begriffen zu bewerben, die auf natürliche oder naturreine Produkte schließen lassen.

*(Urteil u. a. 19.08.2009, Az.: 5 U 12/08 (Reemtsma), nicht rechtskräftig)*

#### Mieterrechte beim Streichen gestärkt

Vermieter dürfen Mieter nicht dazu verpflichten, während ihrer Mietzeit Decken und Wände in bestimmten Farben zu streichen. Dies hat der Bundesgerichtshof (BGH) erneut bestätigt. Im konkreten Fall hatte der Vermieter verlangt, dass der

Mieter regelmäßig Schönheitsreparaturen vornehmen müsse. Diese umfassten laut Vertrag das „Weißen der Decken und Oberwände“. Eine solche Bestimmung ist nach dem Urteil unzulässig, da „weißen“ nicht nur allgemein für „streichen“ verwendet werden kann, sondern auch für „streichen mit weißer Wandfarbe“. Es schränkt jedoch den Mieter zu sehr ein, wenn der Vertrag bestimmte Farben während der Mietzeit festlegt. Die Richter erklärten daher die gesamte Vertragsklausel für unwirksam. In diesem Fall war der Mieter somit nicht einmal verpflichtet, bei Auszug zu streichen.

*(Urteil vom 23.09.2009, Az.: BGH VIII ZR 344/08, rechtskräftig)*



### Bestellformular Verbraucherpolitische Korrespondenz (vpk)

- Hiermit abonniere ich zum nächstmöglichen Zeitpunkt die Druckausgabe der vpk. Die jährliche Kostenpauschale beträgt inklusive aller Gebühren 36 Euro. Die Rechnungsstellung für das Abonnement erfolgt im 3. Quartal des laufenden Jahres. Eine Kündigung ist mit einer Frist von zwei Monaten zum Jahresende möglich.

- Bitte senden Sie mir gegen ein Entgelt in Höhe von sieben Euro folgende Ausgabe der vpk: Monat/Jahr ..... Nummer .....

Meine Bezugsdaten/Meine aktualisierte Adresse:

Name: .....

Organisation: .....

Adresse: .....

**Fax: (030) 258 00-522**

Vertrieb: vzbv-vertrieb@vzbv.de · Redaktion: vzbv-redaktion@vzbv.de



## Zwölf Fragen an ...

... Bastian Sick, Schriftsteller und Journalist

### 1. Wenn Sie das Wort Verbraucherschutz hören, woran denken Sie zuerst?

An Warnungen vor Betrugereien und schädlichen Produkten, wie zum Beispiel Spielzeug aus China oder verunreinigte Fleischerzeugnisse.

### 2. Welche Erfolge im Verbraucherschutz fallen Ihnen spontan ein?

Dass Nahrungsmittelhersteller grundsätzlich auf jeder Verpackung über die Zusammensetzung Auskunft geben müssen. Und das bei Kleidung, Spielzeug und technischen Produkten stets das Herkunftsland angegeben sein muss. Dass es so etwas wie Rückruf-Aktionen gibt und Qualitätskontrollen.

### 3. Wo sind Sie beim Lebensmitteleinkauf am ehesten anzutreffen: im Tante-Emma-Laden, im Discounter, im Biomarkt, im Supermarkt oder auf dem Wochenmarkt?

Ich gehe am liebsten in kleine, gut sortierte Supermärkte, die den Charme eines Tante-Emma-Ladens haben, das heißt wo einem eine hochwertige Auswahl und ein lebenswürdiger Dienst am Kunden geboten werden. Das ist zum Beispiel bei vielen Edeka-Märkten der Fall. In anderen Supermärkten fühle ich mich zunehmend unwohl, Discounter meide ich grundsätzlich.

### 4. Was essen und was trinken Sie am liebsten?

Deutsche Nudel- und Kartoffelgerichte! Mit frischem Gemüse. Und zu trinken am liebsten Fruchtsäfte. Rhabarbersaft zum Beispiel, oder frisch gepressten Orangensaft. Aber natürlich auch Kaffee, den brauche ich zum Wachwerden.

### 5. Was ist Ihnen bei der Auswahl eines Produktes (von A wie Auto bis Z wie Zahnbürste) wichtig? Vielleicht nennen Sie ein konkretes Beispiel.

Ich habe mir im vergangenen Jahr zum ersten Mal ein Auto gekauft, einen

gebrauchten Peugeot 206 CC, ein Cabrio. Ich hatte mich in dieses Modell sofort verliebt, als es seinerzeit auf den Markt kam. Jahrelang habe ich mich nach jedem 206 CC umgedreht. Jetzt habe ich selbst einen, und ich bin sehr glücklich damit! Es war eine Kaufentscheidung, die ich mit dem Herzen getroffen habe.

### 6. Wo liegen Ihre Stärken als Verbraucher?

Dass ich bereit bin, für ein gut sortiertes Angebot, für gehobene Qualität und für gute Beratung auch mehr zu bezahlen.

### 7. Wo liegen Ihre Schwächen als Verbraucher?

Ich bin nicht so leicht bereit, Neues auszuprobieren. Ich greife immer wieder nach den bewährten Produkten. Wenn die sich verändern, bin ich schnell verunsichert.

### 8. Was ärgert Sie als Verbraucher am meisten?

Bei technischen Geräten ist es oft viel zu kompliziert, sich in den Menüs zurechtzufinden. Die Worterkennung bei meinem Mobiltelefon wurde von Idioten programmiert. So was ärgert mich. Grundsätzlich gilt: Nicht ich will dem Gerät gehorchen müssen, sondern das Gerät soll mir gehorchen!

### 9. Wie müsste ein Unternehmen aussehen, das beispielhaft auf die Wünsche der Konsumenten eingeht?

Dazu müsste man die Wünsche der Konsumenten ja erst einmal kennen, und die sind bekanntlich recht unterschiedlich.

### 10. Glauben Sie, dass Sie mit Ihrem Konsumverhalten etwas Positives bewirken und Politik beeinflussen können?

Der Einfluss des Konsumenten auf die Produkte ist zu vergleichen mit dem des Wählers auf die Politik: Indem ich mich zum Beispiel für Bio-Gemüse entscheide,



Foto: Martin Ziteloff, www.ziteloff.com

mache ich damit auf dem (Einkaufs-)Wahlzettel bei „Gesunde Ernährung“ mein Kreuz. Wem es hauptsächlich um den Preis geht, der wählt im Supermarkt die „Billig! Billig!“-Partei.

### 11. Ist Konsum für Sie heute eher eine Last oder auch Vergnügen?

Das wäre ja furchtbar, wenn es eine Last wäre! Nein, ich gehe nur einkaufen, wenn ich es auch will. Und nur dort, wo es mir Spaß macht.

### 12. Wie lautet Ihr persönliches Motto als Verbraucher?

Nicht ich finde das Produkt, sondern das Produkt muss mich finden!

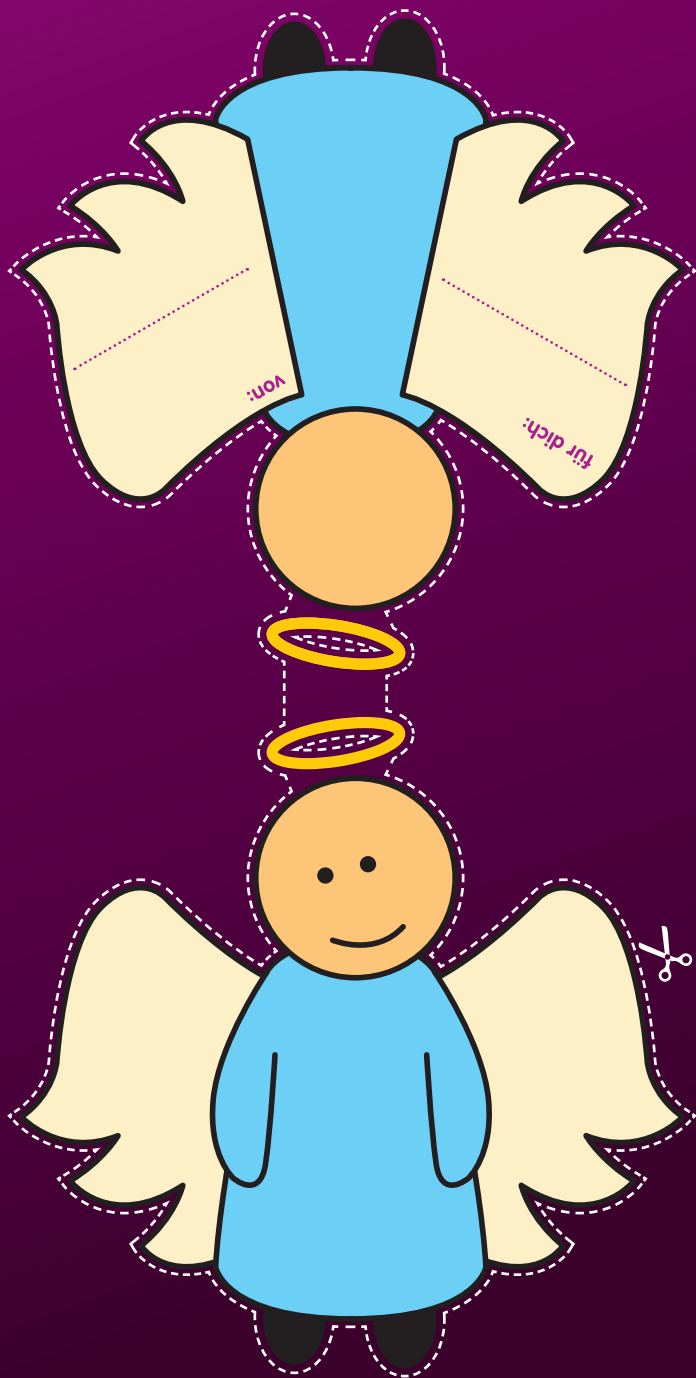
### Bastian Sick

wurde am 17. Juli 1965 in Lübeck geboren und wuchs im ostholsteinischen Dorf Ratekau auf. Nach seinem Wehrdienst zog es ihn nach Hamburg, wo er Geschichtswissenschaft und Romanistik studierte. Nebenher jobbte er als Korrekturleser und Übersetzer, unter anderem für den Carlssen-Verlag. 1995 wurde er Dokumentationsjournalist beim „Spiegel“. Nach vier Jahren wechselte er in die Online-Redaktion des Magazins, wo er einige Zeit als Schlussredakteur tätig war. Seit 2003 hat Sick bei Spiegel Online mit „Zwiebelfisch“ eine eigene Kolumne, die sich stetig wachsender Beliebtheit erfreut. Die Artikel sind inzwischen auch in mehreren Büchern erschienen.

für mich. für dich. fürs klima.

### So schenken Klima-Schutzengel:

- Geschenke mit vertrauenswürdigen Labeln bevorzugen
- Engel-Anhänger ausfüllen und ausschneiden
- Klima-Schutzengel ans Geschenk binden



### TERMINE VERANSTALTUNGEN

#### 12. Januar in Berlin

#### EcoFair rules! Rückkehr zur nachhaltigen ländlichen Entwicklung?

Welche Rolle spielt Agrarhandel bei der Lösung des Welternährungsproblems? Welche politischen und institutionellen Rahmenbedingungen müssen geschaffen werden? Wie wichtig ist die Welthandelsorganisation für die aktuelle Situation?

Veranstalter:  
Heinrich-Böll-Stiftung  
[www.boell.de](http://www.boell.de)

#### 21. Januar in Berlin

#### Verbraucherpolitisches Forum zur Grünen Woche Berlin Europäische Lebensmittelstandards unter Druck

Auch tierische Lebensmittel werden global gehandelt – doch nicht überall werden gleiche Anforderungen an die Lebensmittelsicherheit gestellt. Muss Europa seine Regeln anpassen oder verteidigen?

Veranstalter:  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)



### VERÖFFENTLICHUNGEN



#### Geldanlage ganz konkret

Der Ratgeber verschafft Durchblick für Sparer und Anleger: So können sie ihre Finanzplanung krisensicher und ertragreich machen. Das Buch erklärt Grundbegriffe der Geldanlage, beschreibt Spar- und Anlageformen mit geringem, mittlerem und hohem Risiko und gibt Tipps und Empfehlungen, auch zum Sparen mit staatlicher Förderung.

1. Auflage 2009, 256 Seiten, 12,40 € inklusive Versandkosten, erhältlich unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)



#### Meine Rechte als Nachbar

Streitigkeiten mit Nachbarn über Lärm, überhängende Zweige oder Grillfeste kosten Nerven, Zeit und Geld. Der Ratgeber erläutert, welche Beeinträchtigungen man hinnehmen muss, wogegen man sich wehren kann und wie sich Streitigkeiten beilegen lassen.

3. aktualisierte Auflage 2009, 264 Seiten, 12,40 € inklusive Versandkosten,

erhältlich unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

**Bestellmöglichkeiten:** Aktuelle Informationen und Presstexte zu über 70 Ratgebern finden Sie auf der vzbv-Website unter [www.ratgeber.vzbv.de](http://www.ratgeber.vzbv.de). Zu beziehen sind die Ratgeber über: Versandservice vzbv, Heinrich-Sommer-Straße 13, 59939 Olsberg, Tel. (029 62) 908 647, Fax 908 649, [versandservice@vzbv.de](mailto:versandservice@vzbv.de) oder im Internet-Shop unter [www.ratgeber.vzbv.de](http://www.ratgeber.vzbv.de).