



## Schwerpunkt: Verbraucherschutz und Finanzaufsicht

Mit einem Gastkommentar von Sven Giegold

**Eckpunkte für die Energie von morgen**  
Vorschläge zum Energiekonzept der Bundesregierung

**Kurswechsel im Schneckentempo**  
EU will neue Schwerpunkte bei Agrarpolitik setzen

**Zwölf Fragen an ...**  
...Sven Plöger, Meteorologe und TV-Moderator

## 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

Lars Gatschke, Jutta Jaksche, Thorsten Kasper,  
Ilona Köster-Steinebach, Holger Krawinkel,  
Maren Osterloh, Jutta Starke, Sara Uhlemann,  
Manfred Westphal

### Satzbearbeitung und Layout

da Vinci design GmbH, Berlin  
Albrechtstraße 13 · 10117 Berlin

### Karikatur

Klaus Dittmann

### Titelfoto

Jozsef Szocs

### Fotos

Verbraucherzentrale Bundesverband, pixelio,  
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).

## Aus dem Inhalt

**Editorial** ..... 3

### National

Blick über den Tellerrand – Finanzaufsicht in Großbritannien und Irland ..... 4  
Soll die Finanzaufsicht die Verbraucher schützen? Antworten der Parteien ..... 4  
Eckpunkte für die Energie von morgen ..... 6  
Es tut sich was – Bundesregierung will Ärger-Themen anpacken ..... 7

### Gastkommentar

Vorbild in Sachen Verbraucherschutz – von Sven Giegold, wirtschafts- und finanzpolitischer Sprecher der Grünen im Europaparlament ..... 8

### Europa und International

Durchbruch bei der Reform der EU-Finanzaufsicht. .... 9  
Quo vadis EU-Verbraucherpolitik? ..... 10  
Kurswechsel im Schnecken tempo – EU will neue Schwerpunkte bei Agrarpolitik setzen. .... 10

### Mitglieder im Portrait

20 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ..... 11

### vzbv intern

Verbraucherbildung von und für Europa ..... 12  
Konsum- und Alltagskompetenz stärken ..... 12  
CO<sub>2</sub>-Rechner: Umsteigen rechnet sich ..... 13  
Energie für Verbraucher – Buchbesprechung ..... 13

**Meinungen** ..... 14

**Meilensteine** ..... 14

### Zwölf Fragen an ...

... Sven Plöger, Meteorologe und TV-Moderator ..... 15

### Service

Termine, Veranstaltungen und Veröffentlichungen ..... 16



### VERBRAUCHERZAHL DES MONATS

**300.000.000.000**

Einer Schätzung zufolge werden jährlich weltweit 300 Milliarden Kaffee-Pappbecher weggeworfen. Für die Herstellung einer Tasse Kaffee – vom Anbau der Bohnen bis zur Zubereitung – sind außerdem 140 Liter Wasser erforderlich.

(Quelle: brandeins)



Foto: Dominik Butzmann

Vor gut zwei Jahren hielt die Welt den Atem an: Die US-Investmentbank Lehman Brothers war am 15. September 2008 in Konkurs gegangen, es drohte ein Zusammenbruch der internationalen Finanzmärkte und eine Wirtschaftskrise vom Ausmaß der Großen Depression der 1930er Jahre. Anders als damals legten die Staaten milliarden schwere Rettungsprogramme auf, spannten Schutzschirme für Banken, um sie vor der Pleite zu bewahren und verhinderten so das Schlimmste. Auch der Zeitgeist drehte sich: Hatten Regierungen, Wissenschaftler und Journalisten jahrzehntelang das Hohelied der Deregulierung gesungen, kündigten nun Politiker aller Couleure an, die Finanzwelt an die Kette legen zu wollen. Die Staaten der G20 beschlossen Anfang 2009, kein Akteur, kein Finanzprodukt und keine Weltregion dürfe unreguliert oder ohne Aufsicht bleiben. Ähnliches fand sich auch im Koalitionsvertrag der schwarz-gelben Bundesregierung.

Den großen Worten folgten allerdings nur zum Teil Taten. Sicherlich, in der Finanzberatung gelten inzwischen längere Verjährungsfristen und Verkaufsgespräche müssen dokumentiert werden. Würden Banken heute noch erneut ahnungslosen Kunden hochriskante Zertifikate als sichere Altersvorsorge verkaufen, könnten diese ihre Entschädigungsansprüche leichter durchsetzen. Theoretisch. Denn nicht einmal die Hälfte der Finanzinstitute kommt ihrer Dokumentationspflicht tatsächlich nach, wie eine Untersuchung der Stiftung Warentest vom Juli dieses Jahres gezeigt hat. Große Teile der Finanz-

## Ein Schutzschirm für Verbraucher

wirtschaft wännen sich offenbar nach wie vor in einer Parallelgesellschaft, in der sie selbst darüber entscheiden, ob geltendes Recht auch für sie gilt.

Gleichzeitig sanieren sich die Banken auf Kosten der Verbraucher. Sie beziehen ihr Geld seit geraumer Zeit zu historisch niedrigen Zinssätzen. Betrug der Leitzins der Europäischen Zentralbank im September 2008 noch 4,25 Prozent, so lag er im Februar dieses Jahres bei einem Prozent. Entgegen der Vorgabe des Bundesgerichtshofes geben die Banken die gesunkenen Kosten nicht an ihre Kunden weiter, sondern bitten sie massiv zur Kasse. Im September hat die Stiftung Warentest eine Untersuchung von rund 1.000 Banken und Sparkassen vorgestellt. Dispozinsen von über 14 Prozent sind demnach keine Seltenheit, in Einzelfällen liegen sie bei fast 17 Prozent. Jeder Prozentpunkt, um den der Zinssatz nicht gesenkt wird, kostet die Verbraucher 416 Millionen Euro im Jahr.

Diese zwei Beispiele verweisen auf das gleiche Problem. Es fehlt eine schlagkräftige Finanzaufsicht, die den Markt aus Kundensicht unter die Lupe nimmt und die Anbieter mit Sanktionen zur Räson ruft. Anders als in anderen Ländern, haben die deutschen Kontrollbehörden dazu keinen gesetzlichen Auftrag. Sie sind hauptsächlich dafür zuständig, die Solvenz von Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistern sicherzustellen. Ob Verbraucherinteressen unter die Räder kommen, ist ihr blinder Fleck. Die Bundesregierung muss die Reform der Finanzaufsicht schnellstmöglich anpacken und den Verbraucherschutz effektiv in die Kontrollbehörden integrieren.

Was ist konkret zu tun? Erstens muss die Finanzaufsicht den gesetzlichen Auftrag erhalten, sich aktiv um den Verbrau-

cherschutz zu kümmern. Zweitens bedarf es eines formalisierten Beschwerdeverfahrens, über das Verbraucherorganisationen die Aufsicht bei systematischen Problemen im Finanzmarkt zum Handeln bewegen können. Drittens muss die Finanzaufsicht kontrollieren, ob beim Verkaufsgespräch mit den Kunden fair umgegangen wird. Viertens muss sie komplexe Finanzprodukte, die mit besonderen Risiken verbunden sind, vom Publikumsverkauf ausschließen können. Fünftens gilt es, den gesamten Finanzmarkt, auch den so genannten Grauen Kapitalmarkt, der Aufsicht zu unterstellen. Schlupflöcher darf es nicht mehr geben. Zudem muss hierfür eine Institution zuständig sein. Im Moment gleicht die Aufsichtsstruktur in Deutschland einem Flickenteppich. Mal ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zuständig, ein anderes Mal die Bundesbank, dann wieder Landesbehörden oder regionale Gewerbeaufsichten. Wer behält da den Überblick?

Doch auch eine noch so verbraucher-gerechte Finanzaufsicht kann ihre Augen nicht überall haben. Sie ist darauf angewiesen, Hinweise zu bekommen, wenn es Fehlentwicklungen im Markt gibt. Die Verbraucherzentralen etwa haben ihr Ohr viel näher an den Problemen von Kreditnehmern, Sparern und Anlegern. Damit sie diese Sensorfunktion effektiver wahrnehmen können, brauchen sie zusätzliche finanzielle und personelle Ressourcen.

Die Bundesregierung hat es in der Hand, einen Schutzschirm für Verbraucher zu spannen, der diesen Namen verdient. Es ist der Lackmusstest dafür, ob sie es mit den Lehren aus der Finanzkrise ernst meint.

*fd Billen*

Gerd Billen



## Blick über den Tellerrand

Wer wissen will, wie eine zeitgemäße Finanzaufsicht arbeitet, sollte nach London und Dublin schauen

**In Großbritannien und Irland ist die Finanzaufsicht bereits seit einigen Jahren für den Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen zuständig. Wie sind die Erfahrungen dort? Der vzbv hat sie ausgewertet.**

In beiden Ländern hat es sich bewährt, das klassische Aufsichtsziel der Kontrollbehörden für die Finanzmarktstabilität durch eine Zuständigkeit für den Verbraucherschutz zu ergänzen. So haben die Mitarbeiter der Aufsichten Zugang zu Informationen, die für einen präventiven Verbraucherschutz notwendig sind, der an den Ursachen für Marktversagen ansetzt. Der Verbraucherschutz ist inhalt-

lich sowohl in einer eigenständigen Abteilung gebündelt, als auch als Querschnittsaufgabe in anderen relevanten Bereichen integriert. „Damit die rechte Hand weiß, was die linke tut, stimmen sich die Abteilungen ständig ab“, erklärt vzbv-Finanzexperte Lars Gatschke.

### Verdeckte Tests bringen Probleme ans Licht

Ein weiteres Ergebnis der Auswertung: Die Finanzaufsicht braucht für einen effektiven Verbraucherschutz die geeigneten Instrumente, vor allem im Bereich der Marktüberwachung: Verdeckte Vor-Ort-Untersuchungen, so genannte Mystery-

Shopping-Tests und die Auswertung von Verbraucherbeschwerden sind wesentlich, um problematische Entwicklungen frühzeitig wahrzunehmen und die geeigneten Maßnahmen zu ergreifen. In den beiden untersuchten Ländern haben sich Richtlinien als ein flexibles Instrument erwiesen, da diese auch ohne Gesetzgebungsverfahren kurzfristig an Entwicklungen in den Märkten angepasst werden können. Eines der bekanntesten Beispiele ist der Consumer Protection Code. Er definiert detaillierte Anforderungen an Finanzdienstleister in den Bereichen Bankprodukte und Kredite, Versicherungen und Anlageprodukte sowie damit im Zusammenhang stehender Werbung.

## Soll die Finanzaufsicht die Verbraucher schützen?

Die finanzpolitischen Sprecher der Bundestagsfraktionen geben Auskunft

**Die Bundesregierung will die deutsche Finanzaufsicht reformieren. Der Verbraucherzentrale Bundesverband fordert, dabei die Aufgaben der Kontrollbehörden zu erweitern. Wie in anderen europäischen Ländern sollte sie auch dafür zuständig sein, die Interessen der Verbraucher im Finanzmarkt zu schützen. Wie stehen die im Bundestag vertretenden Parteien dazu, den Verbraucherschutz als Aufsichtsziel gesetzlich zu verankern? Wie könnte eine Neugestaltung und Umsetzung einer effektiven Finanzaufsicht aussehen? Die Verbraucherpolitische Korrespondenz hat bei den finanzpolitischen Sprechern der Fraktionen nachgefragt.**

### Leo Dautzenberg, CDU/CSU

Keine Frage, als Schlussfolgerung aus der Finanzkrise müssen die Anlegerrechte gestärkt werden. Mit dem Anlegerschutzgesetz werden wir einen wesentlichen Schritt gehen. Eine Ausweitung der Befugnisse der Finanzaufsicht auf die Verbraucherinteressen sehe ich kritisch, da dies nicht ohne Risiko für die Aufsichtstätigkeit und den stets drohenden Amtshaftungsansprüchen wäre. Besser ist es, die materiellen Rechte der Verbraucher zu stärken. Weitere Effizienzgewinne erhoffe ich mir durch eine Zusammenlegung aller Aufsichtsbereiche bei der Bundesbank.



### Nicolette Kressl, SPD

Die Forderungen der SPD zur nachhaltigen Stärkung des Verbraucherschutzes betreffen alle Akteure im Finanzsektor und reichen von der Regulierung des Grauen Kapitalmarktes bis zur besseren Finanzbildung. Bei der Finanzaufsicht ist eine Befugnisserweiterung vordringlich. Sie sollte künftig fehlerhafte Anlageberatung und -vermittlung sanktionieren, die Öffentlichkeit vor unerlaubten Bankgeschäften warnen und Geschäftsmodelle und Vertriebspraktiken untersagen können, die Anleger offenkundig schädigen.

Allerdings kann auch eine institutionell und personell optimal aufgestellte Finanzaufsicht ihre Augen nicht überall haben. Sie ist deshalb auf Informationen von außerhalb angewiesen. Die Kontrollbehörden in Großbritannien und Irland stehen in einem regelmäßigen Austausch mit Verbraucherorganisationen, die zudem über einen unabhängigen Beirat in die Aufsichtsarbeit eingebunden sind. „Die Erfahrungen der beiden Länder zeigen, dass das Vertrauensverhältnis zwischen Aufsichtsbehörde und Beirat ganz wesentlich für den Erfolg ihrer Arbeit ist“, so Gatschke. Zudem müssen die Mitglieder des Beirates eine ausreichende fachliche Expertise besitzen und

das Gremium personell und finanziell hinreichend ausgestattet sein.

### Beschwerderecht für Verbraucherorganisationen

Darüber hinaus besitzen die Verbraucherorganisationen ein formales Beschwerderecht, wenn sie systematisches Marktversagen zulasten der Verbraucher feststellen. Mit diesem so genannten Super Complaint können sie die Aufsicht zum Handeln bewegen. Dies hat sich als ein wirkungsvolles Instrument erwiesen, um Missstände im Finanzmarkt zu beseitigen. Die empirischen Erkenntnisse aus der Verbraucherberatung sind dabei von

großer Bedeutung. In Großbritannien sind die Hürden für eine qualifizierte Beschwerde allerdings sehr hoch. „Bei einer Umsetzung in Deutschland müsste man sicherstellen, dass dieses Rechtsinstrument kein Papiertiger wird“, mahnt Gatschke.



Schuttschirm für Verbraucher

#### Dr. Volker Wissing, FDP

Schon heute ist der Verbraucherschutz ein zentrales Anliegen der Finanzaufsicht. Der Schutz der Bürgerinnen und Bürger vor Betrug, aber auch vor dem Verlust ihres Vermögens steht schon heute im Fokus der Arbeit der Finanzaufsichtsbehörden. Verbraucherschutz als Aufsichtsziel muss eine Selbstverständlichkeit sein und bedarf deshalb auch keiner gesetzlichen Festschreibung. Eine Finanzaufsicht, die ihre Tätigkeit nicht als Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher begreift, hat ihren Auftrag nicht verstanden.



#### Dr. Axel Troost, Die Linke

Um Verbraucherinnen und Verbraucher besser zu schützen, ist eine gesetzliche Verankerung in der Finanzaufsicht unabdingbar. Derzeit tragen bei Falschberatung die Verbraucherinnen und Verbraucher neben den Kosten der Verluste auch die Bringschuld der Beweise. Gute Beratung darf kein Privileg der Reichen sein. Deshalb wollen wir die Finanzberatung bei den Verbraucherzentralen ausbauen. Ein TÜV für Finanzprodukte soll Schrottpapiere aufdecken. Zwei Jahre nach der Lehman-Pleite müssen Finanzmärkte endlich verbrauchergerecht reguliert werden.

#### Dr. Gerhard Schick, Bündnis90/Die Grünen

Wer Lebensmittel kauft, darf auf die gesetzlichen Qualitätsstandards vertrauen. Beim Kauf von Finanzprodukten ist das nicht der Fall. Deshalb muss der Verbraucherschutz als Kernaufgabe in der Finanzaufsicht verankert werden. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ist mit dem gesetzlichen Auftrag auszustatten, das Marktverhalten von Finanzdienstleistern zu beobachten, Stichproben durchzuführen und bei Verstößen Sanktionen zu verhängen. Voraussetzung ist eine bessere finanzielle und personelle Ausstattung der Finanzaufsicht.



## Eckpunkte für die Energie von morgen

### Verbraucherzentrale Bundesverband macht Vorschläge für das Energiekonzept der Bundesregierung

**Die Bundesregierung hat mit ihrem Energiekonzept am 28. September eine Gesamtstrategie vorgelegt, wie sie die Treibhausgasemissionen bis 2050 um 80 bis 95 Prozent gegenüber 1990 senken will. Doch vor allem bei der Energieeffizienz bleiben die Maßnahmen viel zu zaghaf.**

So sollen die Mittel für die Gebäudesanierung von 2,2 Milliarden Euro in 2009 auf 950 Millionen für 2011 sinken. „Das ist kontraproduktiv. Die wirklichen Brückentechnologien auf dem Weg in das Zeitalter erneuerbarer Energien liegen auf dem Gebiet der Energieeffizienz“, erklärt Holger Krawinkel, Energieexperte des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv). „Doch es braucht ausreichend Fördermaßnahmen, um das vorhandene Potential auszuschöpfen.“ Was müsste ein tragfähiges Energiekonzept beinhalten? Der vzbv hat Eckpunkte erarbeitet:

...❖ Der **Gebäudebestand** muss energetisch saniert werden. Eine individuelle Pflicht dazu wäre volkswirtschaftlich ineffizient und hätte soziale Verwer-

fungen zur Folge. Der vzbv plädiert für eine kontinuierliche Förderung mit einem Anfangsvolumen von jährlich fünf Milliarden Euro. Zudem müssten die Kommunen bei der Sanierung eine aktivere Rolle spielen. Außerdem soll der Rechtsrahmen durch eine Bündelung der bestehenden Gesetze und Verordnungen in einem Regelwerk vereinfacht werden.

...❖ Die **Stromeffizienz** in den privaten Haushalten lässt sich durch befristete Prämienprogramme für hocheffiziente Elektrogeräte verbessern. Der geplante Energieeffizienzfond geht nach Auffassung des vzbv in die richtige Richtung, darf sich aber nicht nur auf Informationsaufgaben beschränken. Außerdem fordert der Verband Effizienzstandards mit absoluten Verbrauchslimits, die regelmäßig an den aktuellen Stand der Technik angepasst werden. Mittelfristig sollte es maximal drei Effizienzklassen geben, ineffizientere Geräte müssten dann vom Markt verschwinden.

...❖ Die Verlängerung der **Laufzeiten für Atomkraftwerke** bringt verbraucherpolitisch nichts, vor allem keine niedrigeren Strompreise. Die Abschöpfung der zusätzlichen Gewinne fällt aus Sicht des vzbv mit etwa 40 Prozent zu gering aus. Somit dient die Laufzeitverlängerung vor allem den Betreibern und liegt nicht im Interesse der Allgemeinheit. Die Kosten für einen sicheren Betrieb der Atomanlagen, die Entsorgung sowie die Haftung müssten zudem vollständig die Betreiber übernehmen. Auch bei den Sicherheitsanforderungen dürfe es keine Kompromisse geben.

...❖ Beim **Ausbau erneuerbarer Energien** plädiert der vzbv dafür, diesen stärker auf die europäische Ebene zu verlagern, damit die unterschiedlichen Technologien in den Regionen zum Einsatz kommen, wo sie den größten Effekt haben. Gleichzeitig fordert er, die stark steigenden Kosten für den Ausbau der Photovoltaik zu bremsen, die 2011 etwa sieben Milliarden Euro betragen werden. Es besteht seiner Auffassung nach immer noch Potential, um die Einspeisevergütung weiter zu reduzieren.

...❖ Für die Zukunft erneuerbarer Energien ist es außerdem von entscheidender Bedeutung, die **Stromnetze** europaweit auszubauen, inklusive der Verteilnetze. Der vzbv fordert, dass hierfür in der Europäischen Union eine zentrale Regulierungsbehörde zuständig wird. Die Übertragungsnetze seien außerdem eigentumsrechtlich zu entflechten, die langwierigen Planungsverfahren zu beschleunigen und zu bündeln. Kosten ließen sich zudem senken, wenn die heute über 800 Netzbetriebe zu 30 bis 50 größeren Einheiten verbunden würden.



## Es tut sich was

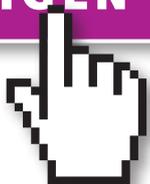
### Bundesregierung will Ärger-Themen anpacken

**Monat für Monat landen tausende Verbraucher ungewollt in kostenpflichtigen Online-Abonnements. Teure Warteschleifen bei Telefon-Hotlines sind ebenfalls ein großes Ärgernis, ganz zu schweigen von unerbetenen Werbeanrufen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat immer wieder auf diese Probleme aufmerksam gemacht. Nun will die Bundesregierung offenbar handeln.**

#### Ein Button gegen Abzocke

In ihrem Koalitionsvertrag hatte sich Schwarz-Gelb für die so genannte Button-Lösung ausgesprochen. Bei Online-Geschäften sollten Verbraucher künftig die Kosten gesondert bestätigen. Doch passiert war bisher nichts. Die Bundesregierung wartete auf eine europäische Lösung. Im September hat sich Justizministerin Leutheusser-Schnarrenberger jedoch erstmals für eine innerstaatliche

**BESTÄTIGEN**



Übergangsregelung ausgesprochen. Das Verbraucherministerium erklärte, eine deutsche Regelung sei sinnvoll, wenn das Problem in Brüssel nicht angepackt werde. Einen Dissens zur Position der Justizministerin gebe es nicht. Handlungsbedarf sieht der vzbv allerdings auch noch an anderer Stelle. Strafrechtliche Konsequenzen haben die Betreiber von Kostenfallen bislang kaum zu fürchten. „Die Staatsanwaltschaften müssen die Drahtzieher konsequenter verfolgen und anklagen“, fordert vzbv-Rechtsexperte Martin Madej. Auch die Bundesländer sieht er in der Pflicht: Abofallen-Betreiber begehen durch verschleierte Preisangaben Ordnungswidrigkeiten. Die Behörden könnten dagegen konsequent Bußgelder verhängen.

#### Warteschleifen künftig kostenlos

Während 0800-Nummern kostenlos sind, müssen Kunden für 0180-Servicedienste und 0900-Premiumdienste zahlen. Das Problem: Auch die Wartezeiten kosten, und das nicht zu knapp. Verbraucherministerin Aigner und Wirtschaftsminister Brüderle haben sich nun darauf verständigt, dass die Hotline-Betreiber die Kosten für die Wartezeit übernehmen müssen. Die Regelung soll für Anrufe aus dem Fest- und Mobilnetz gelten. Sie ist Teil der Novellierung des Telekommunikationsgesetzes. Außerdem sollen Verbraucher künftig ein Sonderkündigungsrecht bei Umzügen erhalten, wenn die bisherige Leistung am neuen Wohnort nicht erbracht werden kann. Bislang waren Kunden auf die Kulanz des Anbieters angewiesen. Darüber hinaus fand auch die Forderung des vzbv Gehör, Mindestgeschwindigkeiten für Breitbandanschlüsse festzulegen. Anbieter preisen oft eine ultraschnelle DSL-Leitung an, deren reale Geschwindigkeit davon weit entfernt ist. „Wir begrüßen die Ankündigungen. Letztlich kommt es aber auf die konkrete Umsetzung an. Dies werden wir genau beobachten“, so vzbv-Telekommunikationsexpertin Lina Ehrig.



#### Hoffnung auf ein Ende nerviger Werberufe

Im Kampf gegen lästige Werbeanrufe haben die Verbraucherministerinnen und -minister der Länder am 16. September eine unmissverständliche Botschaft gesetzt. Sie sind laut vorläufigem Protokoll der Verbraucherschutzministerkonferenz einstimmig der Ansicht, dass „das seit August 2009 geltende Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung in seiner derzeitigen Form unzureichend ist“. Sie fordern ferner eine „Bestätigungslösung“, wonach mittels unlauterer Anrufe abgeschlossene Verträge unwirksam sind, bis sie schriftlich bestätigt werden. Damit rückt mit einem Jahr Verspätung die zentrale Forderung des vzbv und der Verbraucherzentralen wieder in den politischen Fokus. Eine im Juli vorgelegte Zwischenbilanz einer bundesweiten Umfrage fiel ernüchternd aus: 40.000 Verbraucher nahmen daran teil, vielen von ihnen wurden Verträge am Telefon untergeschoben. Jeder Fünfte sollte eine kostenpflichtige Nummer zurückrufen, nur ein Prozent war mit einem Anruf einverstanden. Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner kündigte an, das Gesetz in Zusammenarbeit mit dem Justizministerium zügig ändern und anpassen zu wollen.



## Vorbild in Sachen Verbraucherschutz

Sven Giegold, wirtschafts- und finanzpolitischer Sprecher der Grünen im Europaparlament

wesengesetz gelten nicht automatisch als Regeln zum Schutz der Anleger. Auf Grund deutscher Regelungen zu Haftung und Verjährung hat dies vor allem für nicht professionelle Anleger oft fatale Folgen.

Wir müssen uns in Deutschland endlich entscheiden, gesetzlich klar zu stellen, was spätestens seit der Krise allen Beteiligten klar ist: Finanzmarktregulierung ist Verbraucherschutz und muss rechtlich auch so behandelt werden. Bezüglich der deliktischen Haftung der Institute wäre damit Rechtssicherheit geschaffen und die BaFin wäre auch gegenüber Verbrauchern verantwortlich. Langfristig würden darüber hinaus die Märkte davon profitieren, dass Transparenz und Anlegerinteressen nicht mehr angeblichen Stabilitätsinteressen geopfert werden. Das europäische Recht kann hier dem nationalen Aufsichtsrecht als Beispiel dienen.

einen Bruchteil der Mittel zu Verfügung, mit dem die Finanzindustrie Einfluss auf die Finanzaufsicht in Europa nimmt. Politik und auch die Aufsicht sind auf Input von außen angewiesen. Wenn die externe Expertise aber lediglich von der Industrie kommt, erhalten die Aufsichtsbehörden nicht alle notwendigen Informationen für ihre Arbeit. Zumindest in den europäischen Behörden wird nun auch die andere Hälfte der Marktteilnehmer gehört. Sie werden unterstützt und für ihre Arbeit finanziell entschädigt. Auch hier konnten wir mit den europäischen Regeln ein Vorbild für Verbraucherschutz in den nationalen Gesetzgebungen schaffen.

Ein bahnbrechender Erfolg auf europäischer Ebene, ist die Möglichkeit für die europäischen Aufsichtsbehörden, unter bestimmten Umständen Transaktionen zu unterbinden. Auf nationaler Ebene kann die BaFin das zwar auch, doch steht die Aufgabenbeschreibung der BaFin einem Aufsichtshandeln, das Schaden von Anlegern abwendet, im Wege. Da Verbraucherschutz nicht Aufgabe der deutschen Aufsicht ist, prüft die BaFin nur, ob Transaktionen das Funktionieren der Märkte gefährden. Das ist wichtig, aber nicht ausreichend. Die europäischen Behörden sind auf Grund ihres weiteren Aufgabenspektrums weniger beschränkt. Auf nationaler Ebene brauchen wir eine Institution, die auch aus Verbrauchersicht einen Blick in die unterschiedlichen Finanzprodukte wirft, sie bewertet und den Vertrieb reguliert.

*Mitarbeit: Johannes Wölfling*

Das Europäische Parlament, Rat und Kommission haben sich darüber geeinigt, dass und in welcher Gestalt die europäische Finanzaufsicht 2011 ihre Arbeit aufnimmt. Die große Neuerung und die großen Errungenschaft dieser Einigung ist, die Möglichkeit, Finanzaufsicht grenzüberschreitend zu organisieren. An einigen Punkten können die europäischen Lösungen aber auch darüber hinaus Vorbild für die Aufsicht in den Mitgliedsstaaten sein.

Das Europäische Parlament hat unsere Forderung als Berichterstatter für die neue Wertpapieraufsichtsbehörde, Verbraucherschutz zur Aufgabe der europäischen Behörden zu machen, mit großer Mehrheit unterstützt. Mit solcher Rückendeckung konnten wir diesen Vorschlag gegen den Rat durchsetzen. Deshalb ist in den Verordnungen zu den neuen Aufsichtsbehörden für Banken, Versicherungen und Wertpapierhandel der Schutz der Sparer, der Versicherungsnehmer und der Anleger als feste Aufgabe der Behörden definiert.

Auf europäischer Ebene ist das ein schöner Erfolg mit Signalwirkung für den Verbraucherschutz. Ebenso dringlich wäre es allerdings, eine solche Bestimmung für das deutsche Aufsichtsrecht durchzusetzen. In Deutschland ist Anlegerschutz noch nicht Aufgabe der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin). Auch Wertpapierhandelsgesetz und Kredit-

Eine Forderung, die wir sogar gegen Widerstände aus Teilen des Parlaments durchsetzen konnten, war die Beteiligung von Anlegern, Verbraucherschützern und Wissenschaftlern in Gremien der europäischen Aufsichtsbehörden. Dieses Gegengewicht zur Lobby-Arbeit der Finanzindustrie ist notwendig. Die Vereinigung der europäischen Wertpapieraufsichtsbehörden haben im Vorfeld der Verhandlungen zur europäischen Aufsicht klargestellt, dass es die Aufseher schwer haben, auf die Interessen aller Akteure auf den Finanzmärkten auszugehen. Kleinanleger und „Non-Profit“ Organisationen haben nicht mal

**Sven Giegold** wurde am 17. November 1969 geboren. Seit seiner Jugend engagierte er sich in der umwelt- und globalisierungskritischen Bewegung. Er studierte Erwachsenenbildung, Politik und Wirtschaftswissenschaften und machte einen Master in Wirtschaftspolitik und Wirtschaftsentwicklung. Er war aktiv im Bund für Umwelt- und Naturschutz Deutschland (BUND) und Attac, dessen Deutschlandsektion er mitbegründete. Weiterhin gründete er die gegen Steuerflucht engagierte Organisation „Tax Justice Network“ und den Thinktank „Institut Solidarische Moderne“. Seit 2009 ist er wirtschafts- und finanzpolitischer Sprecher der Grünen im Europaparlament.

## Durchbruch bei der Reform der EU-Finanzaufsicht

Wie stark Verbraucherinteressen Gehör finden, hängt jedoch an der konkreten Umsetzung

**Nach zähem Ringen ist es fast geschafft: EU-Parlament, Rat und Kommission haben sich am 2. September 2010 auf die Inhalte und Umsetzung der Reform der europäischen Finanzaufsicht geeinigt. Ab Januar 2011 wird es drei vollwertige Aufsichtsbehörden geben: für Banken (EBA) in London, für Wertpapiere und Börsen (ESMA) in Paris sowie für Versicherungen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA) in Frankfurt. Die Einigung hat einige grundlegende Änderungen zur Folge.**

Zu den Aufgaben der drei Aufsichtsbehörden gehört es künftig auch, die Interessen der Verbraucher im Finanzmarkt zu schützen. So soll etwa die ESMA gemäß der EU-Verordnung „öffentliche Werte wie die kurz-, mittel- und langfristige Stabilität des Finanzsystems sichern, die Solvenz und Liquidität von Finanzinstituten überwachen, die Transparenz der Märkte und Finanzprodukte schützen und den Schutz von Einlegern und Anlegern gewährleisten.“ Die tägliche Aufsichtsarbeit liegt allerdings weiterhin in den Händen der nationalen Aufsichtsbehörden. Die EU sorgt über ihre Makro-Aufsicht für die einheitliche Anwendung des europäischen Aufsichtsrechts, während die Mitgliedstaaten für die Mikro-Aufsicht in Sachen Solvenzsicherung und Marktaufsicht zuständig sind. Bei der Europäischen Zentralbank (EZB) ist der Europäische Rat für Systemrisiken (ESRB) angesiedelt. Dieser soll auf der Makroebene potenzielle Systemrisiken und Gefahren für das Finanzsystem erkennen und kann Handlungsempfehlungen aussprechen, die allerdings nicht bindend sind.

### EU-Aufsicht hat in Krisenzeiten Weisungsrecht

Über das Weisungsrecht der europäischen Agenturen wurde in der EU lang gestritten. Nun darf die europäische Auf-

sicht einzelne nationale Aufseher überstimmen, wenn diese sich in Zeiten einer festgestellten Krise nicht an die EU-Vorgaben, zum Beispiel zur Eigenkapitalausstattung oder zum Verbraucherschutz halten. Sie darf außerdem die Finanzunternehmen direkt anweisen, diese Vorgaben einzuhalten. Auch kann die europäische Seite Streitigkeiten zwischen verschiedenen nationalen Aufsichtschichten und verbindliche Beschlüsse fassen. Zwar können die Mitgliedstaaten in extremen Fällen ein Veto einlegen, doch sind die Anforderungen dazu sehr hoch.

### Verbraucherschutz als Aufsichtsziel

Künftig ist der Verbraucherschutz für ganz Europa als verbindliches Aufsichtsziel vorgegeben. „Jede, auch die deutsche Finanzaufsicht, muss die Belange der Verbraucher in seiner Arbeit berücksichtigen“, so Manfred Westphal, Leiter des Fachbereichs Finanzdienstleistungen im Verbraucherzentrale Bundesverband. Die drei Aufsichtsbehörden richten dazu Beteiligungsgremien mit jeweils 30 Mitgliedern ein, die sich aus den verschiedenen Interessengruppen rekrutieren. Verbraucherverbände gehen davon aus, mit mindestens fünf Verbrauchervertretern in jeder Gruppe vertreten zu sein.

Diese Gremien sind nach Ansicht des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) nur dann sinnvoll, wenn annähernde Waffengleichheit gegeben ist. Die noch festzulegenden Verfahrensregeln müssen klären, wie Verbraucherbelange auf die Tagesordnung gebracht und Minderheitsvoten eingebracht werden können. Auch Fragen der Aufwandsentschädigung sind noch zu regeln.





## Quo vadis EU-Verbraucherpolitik?

493 Millionen Verbraucher sollen von Wachstum und Bürgernähe profitieren

**Was sind die Grundlagen der EU-Verbraucherpolitik, wohin steuert der Kurs? In dem Papier „Europa 2020“ beschreibt die EU-Kommission eine Perspektive für die europäische soziale Marktwirtschaft des 21. Jahrhunderts. Die verbraucherpolitische Ausrichtung basiert zudem auf drei weiteren Strategien.**

Da ist zunächst der Bericht zur Binnenmarktstrategie von EU-Wettbewerbskommissar Mario Monti. Darüber hinaus liefert das Stockholmer Programm Richtlinien für eine gemeinsame Innen- und Sicherheitspolitik der Mitgliedstaaten. Zusammen bilden sie die Grundpfeiler

der politischen Ausrichtung der Europäischen Union und bestimmen auch die verbraucherpolitischen Leitlinien. Diese sind in der verbraucherpolitischen Strategie 2007–2013 und im laufenden Arbeitsprogramm 2010 festgeschrieben.

### Neuordnung des Binnenmarktes

Von der verbraucherpolitischen Strategie verspricht sich die EU-Kommission vor allem mehr Bürgernähe. Sie steht vor der Aufgabe, die 27 nationalen Binnenmärkte zum größten Einzelhandelsmarkt der Welt zusammenzuführen. Dabei setzt die Kommission auf Transparenz. Die Funk-

tionsweise von Märkten und die Eigenschaften von Produkten und Dienstleistungen sollen so transparent sein, dass Verbraucher eine bewusste Wahl bei Preisen und Qualität treffen können. Dieser Ansatz folgt dem vom Europäischen Gerichtshof ausgebildeten Verbraucherleitbild vom „durchschnittlich informierten, aufmerksamen und verständigen Durchschnittsverbraucher“. Aber wo stößt dieses Leitbild an seine Grenzen, wo muss der Schutzgedanke Vorrang haben? Noch in diesem Jahr wird die EU in öffentlichen Anhörungen die Positionen der betroffenen Interessensgruppen abfragen. Im Jahr 2012 soll ein Weißbuch folgen.

## Kurswechsel im Schnecken tempo

Bis 2012 will die EU neue Schwerpunkte in der Gemeinsamen Agrarpolitik setzen

**Vor zwei Jahren beschloss die EU, der Gemeinsamen Europäischen Agrarpolitik (GAP) eine neue Richtung zu geben. Klimawandel, Wasserknappheit, Bodenschutz, Artenvielfalt und erneuerbare Energien sollen die Handlungsschwerpunkte sein. Doch der Kurswechsel ist heftig umstritten. Mit einer Einigung ist frühestens im Sommer 2012 zu rechnen. Erste Vorschläge will die Kommission im kommenden Jahr vorlegen.**

Seit 2008 verhandeln alle Beteiligten in der europäischen Landwirtschaftspolitik den Sinn und Zweck der eingesetzten agrarpolitischen Instrumente. Ein Streitpunkt sind die hohen Subventionen. Während Bundeslandwirtschaftsministerin Ilse Aigner im Wesentlichen weiter machen will wie bisher, stellt der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) das bestehende System in Frage. Jutta Jaksche, Referentin für Ernährungspolitik, kritisiert

die Ineffizienz der Subventionen: „Einen Großteil der Direktzahlungen reichen die Bauern an die Landbesitzer weiter, weil die ihre Pachtpreise erhöhen, wenn Geld aus Brüssel kommt. Eine effektive agrarpolitische Steuerung sieht anders aus.“ Die EU müsse Subventionen künftig an agrarpolitische Ziele koppeln, die an den neuen Handlungsschwerpunkten und den Interessen von Verbrauchern ausgerichtet sind.

Wie geht es weiter? Von April bis Juni 2010 hatten Bürger und Organisationen aus der EU die Möglichkeit,

die Zukunft der Agrarpolitik zu diskutieren. Das Interesse war mit 6.000 Beiträgen groß, alleine 1.400 Wortmeldungen kamen aus Deutschland. Am 21. September haben Frankreichs Agrarminister Bruno Le Maire und seine deutsche Amtskollegin Ilse Aigner ihre Vorschläge zur künftigen EU-Agrarpolitik vorgestellt. Im November wird die Kommission eine Erklärung abgeben. Weitere Weichenstellungen folgen im Frühjahr 2011 mit dem Initiativbericht des Europäischen Parlamentes und den Gesetzesvorschlägen der Kommission, voraussichtlich Mitte des kommenden Jahres. Die erste Lesung im Europäischen Parlament könnte dann im Frühjahr 2012 stattfinden. Eine Einigung von Europäischem Parlament, Rat und Kommission ist demnach frühestens im Sommer oder Herbst 2012 möglich.





## 20 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

Von Anfang an: erste Anlaufstelle für die neuen Bundesbürger

**Im Mai feierte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ihr 20-jähriges Bestehen. Als erste Verbraucherzentrale der neuen Bundesländer leistet sie Pionierarbeit. Die Fragen und Probleme der Verbraucher haben sich seither verändert, eine Antwort auf diese ist jedoch immer noch richtig: erreichbare Beratung. Heute gibt es zwischen Arendsee und Zeitz 17 Beratungsstellen in Sachsen-Anhalt.**

Formal scheint es einfach gewesen zu sein. Am 30. März 1990 wurde beim Kreisgericht Halle die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in das Vereinsregister eingetragen. Sie war damit die erste derartige Verbraucherorganisation in den



neuen Bundesländern. Eine Gruppe engagierter Bürger um Klaus Tittmann, erster Geschäftsführer der Verbraucherzentrale in Sachsen-Anhalt, nahm Kontakt zur Verbraucherzentrale Niedersachsen auf.

Mit deren Hilfe sowie der Unterstützung der damaligen Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV) bauten sie eine unabhängige Verbraucherberatung im Bezirk Halle und später im gesamten Bundesland auf.

### Gründung in bewegten Zeiten

In Wirklichkeit war es nicht ganz so einfach. Auch für die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war 1990 ein einschneidender Neuanfang. Plötzlich mussten sich die Menschen, deren Kaufverhalten und Konsumbewusstsein durch die Planwirtschaft geprägt war, den veränderten Bedingungen anpassen. Noch im Gründungsjahr wurden neun Anlaufstellen für Verbraucher eröffnet. Und die kamen besonders häufig mit Problemen bei Reklamationen, Versicherungen und Krediten in die Beratung.

### Beratung im Wandel der Zeit

Kaum vorstellbar, aber 1990 gab es in Halle einen einzigen Telefonanschluss. Und heute? Verbraucher kämpfen mit Abofallen im Internet, mit Telekommunikationsanbietern und schlechten Finanzprodukten. Jüngst fragte gar ein Lottogewinner bei den Finanzexperten in

*„Wer die Freiheit will, muss sich auch vor der missbräuchlichen Anwendung der Freiheit schützen können, wer den Wettbewerb will, muss sich auch vor der missbräuchlichen Werbung im Wettbewerb schützen können.“*

*Prof. Dr. Wolfgang Böhmer, Ministerpräsident des Landes Sachsen-Anhalt, 1. Verbrauchertag – 20 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V., Magdeburg, 5. Mai 2010*

Magdeburg nach, um den Angeboten seiner Bank nicht hilflos auszuliefern zu sein. Folgerichtig hieß das Thema des ersten Verbrauchertages in Sachsen-Anhalt, der zum 20-jährigen Jubiläum stattfand, „Was Verbraucher (wissen) wollen – besser entscheiden mit Information und Beratung“.

Heute gilt es, Antworten auf neue Fragen zu finden: Wie muss gute Verbraucherpolitik und guter Verbraucherschutz für Sachsen-Anhalt zukünftig aussehen? Für Volkmar Hahn, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, „ist es ein Beratungsstellennetz, das auch aus Arendsee oder Zeitz gut zu erreichen ist“. Auch auf der Webseite der Verbraucherzentrale finden viele Verbraucher heute unmittelbare Hilfe. Denn neben der persönlichen Beratung nutzen die Menschen in Sachsen-Anhalt auch die neuen Medien. Sie lassen sich per E-Mail beraten oder informieren selbst die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale über auffällige Anbieter. So tragen sie dazu bei, dass die Beratung auch in den kommenden 20 Jahren die Interessen der Verbraucher vertritt.

*„Ich kann dieses Gerede vom mündigen Verbraucher nicht mehr hören. Was soll ich denn alles lesen? Verbraucher benötigen mehr Unterstützung bei ihren täglichen Entscheidungen.“*

*Gerd Billen, Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., 1. Verbrauchertag – 20 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V., Magdeburg, 5. Mai 2010*

### Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

Steinbockgasse 1  
06108 Halle  
Tel. (0345) 298 03 29

vzsa@vzsa.de  
[www.vzsa.de](http://www.vzsa.de)



## Verbraucherbildung von und für Europa

Der vzbv liefert kompetente Inhalte für die Webseite Dolceta.eu

**„Machen Sie von Ihren Rechten Gebrauch! Informieren Sie sich! Handeln Sie verantwortungsbewusst“** das ist das Motto von Dolceta, einem Langzeitprojekt zur Online-Verbraucherbildung in allen EU-Staaten. Es wurde 2003 initiiert und wird von der Europäischen Kommission finanziert. Das Einzigartige an diesem Projekt ist die parallele Aufbereitung der verbraucherrelevanten Themen in den 27 EU-Staaten, in 21 Sprachen von knapp 50 Teams. In Deutschland arbeiten Teams vom Verbraucherzentrale Bundesverband, von Euro-Info-Verbraucher e.V. Kehl und vom Institut für Ökonomische Bildung der Universität Oldenburg an den Inhalten.

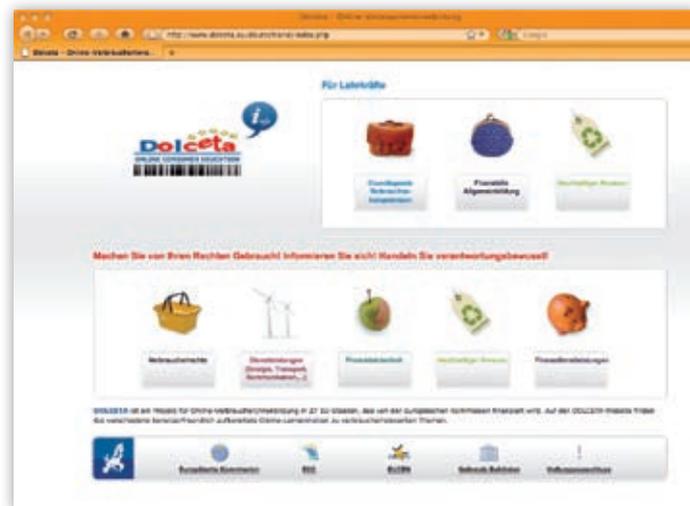
Auf der Dolceta-Website finden Verbraucher verschiedene benutzerfreundlich aufbereitete Online-Einheiten zu den Themen Verbraucherrechte, allgemeine Dienstleistungen, Produktsicherheit,

nachhaltiger Konsum, Finanzdienstleistungen sowie ein gesondertes Modul für Lehrer und andere Multiplikatoren mit Unterrichtsmaterialien. Für Verbrauchereinrichtungen, Nicht-Regierungsorganisationen und kleine und mittlere Unternehmen ist das Portal ein nützliches Instrument für die Kundenarbeit, in der Beratung oder in der Weiterbildung der Mitarbeiter.

### Expertengruppe erarbeitete Struktur

Die inhaltliche Struktur der Module wurde von einer internationalen Expertengruppe erarbeitet. Die Ausführung und Anpas-

sung an die nationalen Gegebenheiten und Vorschriften liegt in der Verantwortung der einzelnen Länderteams. Die technische Umsetzung für das interaktive Portal mit einem Contentmanagement-System gehört genauso dazu wie die regelmäßige Aktualisierung der Inhalte und Kontrolle der Links.



### Neues Modul zur Lebensmittelsicherheit

Aktuell wird im Fachbereich Ernährung und Gesundheit des vzbv ein Modul zur Lebensmittelsicherheit entwickelt. Dieses beleuchtet das Thema sehr umfangreich: Angefangen bei der Gesetzgebung und den Zuständigkeiten in Behörden, den möglichen Risiken im Lebensmittelbereich, über die sichere Auswahl und Zubereitung von Speisen bis zu Kennzeichnung, Transport und Lagerung von Lebensmitteln. Ergänzt werden die Inhalte mit praktischen Tipps. Wie bei den anderen Modulen kann der Nutzer das erlangte Wissen durch kleine Online-Tests überprüfen. Nach umfangreichen Probeläufen wird das neue Modul im Mai 2011 für die Öffentlichkeit freigeschaltet.

Weitere Informationen:  
[www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu)

## Konsum- und Alltagskompetenz stärken

„Initiative Verbraucherbildung – Konsumkompetenz für alle“

Sich selbstbewusst und selbstbestimmt am Markt zu bewegen, ist eine der wesentlichen Anforderungen der Marktwirtschaft. Nur kompetente und verantwortlich handelnde Verbraucher sind den komplexer werdenden Märkten gewachsen. Doch zahlreiche Fälle von Verschuldung, Fehlernährung oder der sorglose Umgang mit persönlichen Daten im Internet zeigen, dass es vielen Verbrauchern an derartigen Kompetenzen mangelt. Vor diesem Hintergrund startete im Juli 2010 im Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) das zweijährige, vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) geförderte, Projekt **„Initiative Verbraucherbildung – Konsumkompetenz für alle“**. Ziel ist es, Kompetenzen von Kindern und Jugendlichen durch Verbraucherbildung an den Schulen zu stärken.

Unter anderem werden dabei Lehrkräfte bei der Vorbereitung ihres Unterrichts zu Verbraucherthemen unterstützt. Ein Online-Kompass soll die Suche nach Materialien auf den Gebieten Finanzen, Medien, Verbraucherrecht, Ernährung und Gesundheit erleichtern und deren Qualität bewerten. Schülerinnen und Schülern werden so im Unterricht Orientierungs- und Handlungskompetenzen vermittelt, die sie auf ihre Rolle als Verbraucher vorbereitet.

## Umsteigen rechnet sich

FahrSpar-Rechner der Verbraucherallianz „fürs klima“ zeigt Autofahrern, wie sie sparen können

**Über drei Viertel der CO<sub>2</sub>-Emissionen des motorisierten Personenverkehrs in Deutschland verursachen Pkw. Für alle, die regelmäßige Fahrten mit dem Auto zurücklegen, bietet der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) im Rahmen der Verbraucherallianz „fürs klima“ nun einen FahrSpar-Rechner auf der Internetseite [www.fahrsparechner.de](http://www.fahrsparechner.de) an.**

Knapp 85 Prozent aller Erwerbstätigen sind täglich auf ein Verkehrsmittel angewiesen, um zur Arbeit zu kommen. 67 Prozent der Berufspendler nutzen das Auto. Aber auch für tägliche Erledigungen wie den Einkauf steigen die Deutschen gern in ihren Wagen. Dass es sich in den meisten Fällen durchaus lohnt, über einen Umstieg auf andere Verkehrsmittel nachzudenken, zeigt der FahrSpar-Rechner der Verbraucherallianz „fürs klima“. Nach

nur wenigen Eingaben erhalten Verbraucher eine Analyse ihrer regelmäßig mit dem Auto zurückgelegten Strecke. Zu den Werten des eigenen PKW werden für jedes alternative Verkehrsmittel die Gesamt- und Betriebskosten sowie die CO<sub>2</sub>-Emissionen aufgelistet. Als Alternativen werden in der Regel das Eco-Modell der eigenen Wagenklasse und ein Standard-Modell der Wagenklasse darunter angeboten sowie der Öffentliche Nahverkehr (ÖPNV) und – abhängig von der Entfernung – auch ein Kleinkraftrad, Elektrofahrrad oder ein konventionelles Rad. Auf diese Weise können die Verkehrsmittel und die jeweiligen Einsparmöglichkeiten einfach miteinander verglichen werden.

„Wir haben den Fokus ganz bewusst auf die Geldersparnis gelegt“, sagt Jutta Starke, Online-Redakteurin der Verbrau-

cherallianz „fürs klima“ im vzbv und erklärt: „Für einen ehrlichen Vergleich der Verkehrsmittel ist es besonders wichtig, von den Gesamtkosten auszugehen, statt beispielsweise einfach die Benzin-kosten des Autos mit den Ticketpreisen des ÖPNV zu vergleichen.“ Der FahrSpar-Rechner verbindet zwei erklärte Ziele der Verbraucherallianz „fürs klima“: die Geldersparnis ebenso wie eine möglichst klimaverträgliche Mobilität. Die Daten und Berechnungsgrundlagen für den FahrSpar-Rechner stammen vom IFEU Institut aus Heidelberg, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bei der Entwicklung dieser Online-Applikation eng zusammen gearbeitet hat.

Weitere Infos unter:  
[www.verbraucherfuersklima.de](http://www.verbraucherfuersklima.de)

## Energie für Verbraucher

Eine Buchbesprechung von Dr. Thorsten Kasper

Seit ihrer Liberalisierung haben sich die Energiemärkte zu hochkomplexen Gebilden entwickelt. Selbst der kundigste Verbraucher verliert bei über 17.200 Tarifen den Überblick. Hinzu kommen Hürden beim Anbieterwechsel und Probleme, wenn Kunden Ansprüche gegenüber Anbietern durchsetzen wollen. Abhilfe will das im Juli erschienene Buch „Energie für Verbraucher. Weniger zahlen für Strom und Gas“ schaffen. Die Autoren sind der Vorsitzende des Bundes der Energieverbraucher, Dr. Aribert Peters, und die Rechtsanwältin Leonora Holling.

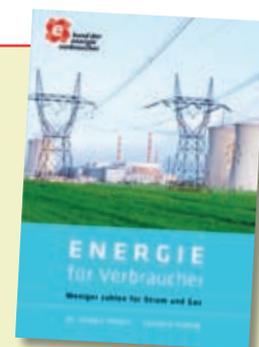
Das lesenswerte Buch bietet einen Leitfaden durch das Labyrinth rechtlicher Vorgaben, klärt die Verbraucher über Handlungsmöglichkeiten auf und macht auf Widrigkeiten bei der Energieversorgung aufmerksam. Wie vermeidet man Probleme beim Anbieterwechsel? Was ist bei einem Umzug oder der Vertragskündigung zu beachten? Wie prüft man eine Jahresrechnung oder kontrolliert den Zählerstand? Wie sollten Verbraucher vorgehen, wenn

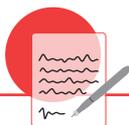
ihnen eine Versorgungssperre droht? Die Autoren erklären dies anschaulich und geben praxisnahe Tipps. Besonders hilfreich für Betroffene sind zahlreiche im Buch enthaltene Musterschreiben. Daneben bietet der Ratgeber viel interessantes Grundlagenwissen und eine Reihe informativer Diagramme, beispielsweise zur Marktstruktur und Preisentwicklung.

Fazit: Der Leitfaden ist ein wichtiges Hilfsmittel für Verbraucher, die ihre Interessen auf dem Energiemarkt durchsetzen wollen. Eine wertvolle Ergänzung zu den Angeboten der Energieberatung der Verbraucherzentralen.

Dr. Aribert Peters, Leonora Holling, *Energie für Verbraucher. Weniger zahlen für Strom und Gas. Erhältlich beim Bund der Energieverbraucher e. V.*

[www.energieverbraucher.de](http://www.energieverbraucher.de)





### Rechtsanspruch auf Patientenquittung

Es gibt einen Rechtsanspruch auf eine Patientenquittung. Davon wissen die meisten Leute aber nichts. Mein Arzt sagte mir, dass man so was nicht kennt und auch keine ausstellen würde. Da ich noch eine Rechnung bei diesem Arzt offen habe und die Quittung nicht erstellt wird, bekommt dieser kein Geld. Habe ich auch schon mal mit einem Krankenhaus durchgezogen und meine Kasse hat dann einen Tagessatz eingehalten.

*Georg aus der Vündte, E-Mail vom 31.07.2010*

### Unterdrückte Telefonnummern

Mich erreichen jeden Tag unerwünschte und verbotene Anrufe auf meinem Privattelefon. Ich kann nichts dagegen unternehmen, weil die Nummer unterdrückt wird. Warum setzt sich Ihre Organisation nicht dafür ein, dass keine Telefone mehr angeboten werden, die diese Unterdrückungs-Funktion haben? Meinem Wissen nach kann auch der Telefonprovider diese Funktion aufheben. Warum lässt man also zu, was verboten ist?

*Klaus-Ferdinand Hummel, E-Mail vom 19.07.2010*

### Strafanzeige gegen die Deutsche Bahn

Das Problem besteht nicht hauptsächlich darin, dass die Klimaanlage der ICEs nur bis 32 Grad ausgelegt sind. Natürlich wäre eine Auslegung für höhere Außentemperaturen das Beste. Entscheidend ist, wie sich die Anlage bei Überschreitung der Grenztemperatur verhält. Wenn sie sich völlig abschaltet und sich der Innenraum auf über 40°C aufheizt, widerspricht dies den anerkannten Regeln der Technik und den Sorgfaltspflichten des Herstellers und des Betreibers.

*Peter Schubert, E-Mail vom 17.07.2010*

### Meilensteine



#### Rechtssicherheit für Pflegeverträge

Zahlreiche verbraucherunfreundliche Vertragsklauseln zu Kündigungsfristen, Preisgestaltung und Haftungsregeln ambulanter Pflegeverträge haben Gerichte nach Klagen des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) für unwirksam erklärt. Die Auswirkungen für Verbraucher hat der vzbv jetzt in einem Bericht zusammengefasst.

Die Oberlandesgerichte Stuttgart und Schleswig-Holstein entschieden, dass Kunden ambulanter Pflegedienste das Recht haben, den Vertrag ohne Angabe besonderer Gründe von heute auf morgen

zu kündigen. Wer kein Vertrauen mehr in seine Anbieter hat, braucht keine Kündigungsfrist zu beachten, befanden die Richter. Dagegen sind Pflegebedürftige vor kurzfristigen Kündigungen durch den Pflegedienst geschützt. Das Landgericht Potsdam hat eine Frist von einer Woche als zu kurz bewertet.

Zahlreiche Landes- und Oberlandesgerichte haben zudem geurteilt, dass Verbraucher keine rückwirkenden Entgelterhöhungen oder Erhöhungen der Investitionskosten zahlen müssen, falls diese in nicht transparenten Vertragsklauseln gefordert werden.

Die Oberlandesgerichte Stuttgart und Schleswig-Holstein haben außerdem entschieden, dass es zur „Kardinalpflicht“ des Pflegevertrages gehöre, den Schlüssel zur Wohnung des Kunden sorgfältig aufzubewahren. Verliert ein Mitarbeiter des Pflegedienstes den Schlüssel und verursacht dadurch eine gesundheitliche Schädigung des Kunden, haftet er schon bei einfacher Verletzung der Sorgfaltspflicht.

*OLG Stuttgart, 31.07.2008, Az.: 2 U 17/08*

*OLG Schleswig-Holstein, 01.09.2009,*

*Az.: 2 U 4/08*

*LG Potsdam 20.05.2008, Az.: 12 O 475/07*

- 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 ...

... Sven Plöger, Meteorologe und TV-Moderator

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

Daran, dass jemand da ist, der dafür sorgt, dass man sich als Verbraucher nicht völlig ausgeliefert fühlt. Und daran, dass jemand da ist, der den VIELEN Verbrauchern EINE Stimme geben kann.

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

Keine.

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

Aus Zeitgründen meist im Supermarkt. Wenn man weiß, in welchem Regal man suchen muss, findet man auch gute Qualität. Wenn ich Zeit habe, kann der Wochenmarkt ein Vergnügen sein.

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

Leider Mehlspeisen. Ich würde mir wünschen, die Natur hätte mich mit einem Gemüse-Liebhab-Gen ausgestattet.

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

Klingt abgedroschen, aber: Qualität! Ein Produkt, was lange hält, ist ja ohnehin „billiger“, als „Billigware“, die immer nur kaputt ist und nervt, weil sie oft ersetzt werden muss. Ich besitze seit 15 Jahren denselben Rasierer, nutze ihn täglich und der Akku ist heute noch so gut, wie am ersten Tag. Ich könnte Ihnen da von ganz anderen Produkten erzählen.

### Wo liegen Ihre Stärken als Verbraucher?

In der Möglichkeit auszuwählen. Es setzt aber voraus, dass man als Konsument auch mal innehält und nachdenkt. Das passiert in der heutigen, oft viel zu hektischen

Zeit aber zu selten. Das weiß ich aus eigener Erfahrung.

### Wo liegen Ihre Schwächen als Verbraucher?

Dass wir uns zu sehr vom Preis leiten lassen, obwohl der alleine wenig aussagt. Wir Verbraucher sind auf diese Weise eine sehr leicht zu steuernde „Masse“.

### Was ärgert Sie als Verbraucher am meisten?

Das viel zu viel „Tinneff“ auf dem Markt ist – überflüssiges Zeug also. Und die vielen Wegwerfprodukte, die man einfach nicht reparieren kann, auch wenn nur ein kleines unwichtiges Teil kaputt gegangen ist. Ein Schelm, wer denkt, hier würde vielleicht ein Quäntchen Absicht hinter stecken. Außerdem lässt sich oft nur auf aufwändigem Weg herausfinden, ob ein günstiges Produkt vielleicht wegen massiver Schädigung der Natur oder dem Einsatz von Kinderarbeit so billig ist.

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

Klare, ehrliche Angaben zum Produkt. Auch mit Kundenkontakt à la „Lieber Kunde, wie wünschst Du Dir unser Produkt?“ Es gehört aber die Einsicht dazu, dass der Produzent mit dem Produkt auch Geld verdienen muss. Werden die Margen zu klein, steuern wir automatisch in die Massenproduktion.

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

Da gehen Theorie und Praxis auseinander. Wäre sich der Verbraucher „einig“, hätte er einen Rieseneinfluss. Aber wie soll das in der Praxis gehen? Vielleicht wäre hier ein noch offensiveres Auftreten der Verbraucherzentralen hilfreich. Eines darf man aber auch nicht vergessen: Immer



Foto: Olaf Royermann

### Sven Plöger

wuchs in der Nähe von Bonn auf. Von 1988 bis 1996 studierte er an der Universität Köln Meteorologie. Neben dem „Wetter im Ersten“, moderiert er mehrere Radio- und Fernsehwettersendungen, hält Vorträge und ist in der Pilotenausbildung tätig. Seit Januar 2010 ist Sven Plöger offizieller Pate des Kinderhospiz Bethel für sterbende Kinder.

mehr Menschen in unserem Land müssen jeden Euro leider mehrfach umdrehen, bevor sie ihn ausgeben können. Das für sie der Preis maßgeblich für den Kauf entscheidend ist, ist doch klar.

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

Wir kaufen viel mehr als wir brauchen und transportieren deswegen auch viel mehr als nötig quer durch die ganze Welt – mit vielen, oft negativen Folgen. Konsum ist für mich also mehr Last als Lust – vielleicht mit dem Verhältnis 75:25! Mehr Spaß habe ich daran, Zeit zu haben. Um zum Beispiel mit meinen Gleitschirm lautlos durch die schweizer Bergwelt zu fliegen!

### Wie lautet Ihr persönliches Motto als Verbraucher?

Nicht aufgeben im Wust der Produktmasse, sondern mit Verstand versuchen, schöne und nützliche Sachen zu kaufen, an denen man lange Freude hat. Und auf das Zeug zu verzichten, das ohnehin nur den Keller vollrumpelt um dort auf die weit in der Zukunft liegende Entsorgung zu warten.

## Service



### TERMINE VERANSTALTUNGEN

**25. Oktober 2010 in Berlin**

#### **Aufsicht mit Weitsicht – Verbraucher- schutz in die Finanzaufsicht**

Der Finanzmarkt funktioniert nicht im Sinne der Verbraucher. Ein Grund dafür ist, dass die Aufsichtsbehörden keinen Auftrag haben, den Markt aus Kundensicht unter die Lupe zu nehmen. Die anstehende Reform der Finanzaufsicht bietet die historische Chance, dies zu ändern. Auf der Veranstaltung soll diskutiert werden, was konkret zu tun ist.

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

**26. Oktober 2010 in Berlin**

#### **Klima-Talk am Brandenburger Tor**

Das neue Talk-Format zum Thema Klimaschutz will die Fragen der Verbraucher direkt in die politische Debatte der Hauptstadt tragen. Titel der Auftaktveranstaltung ist: „Abenteuer Nahverkehr – Von der Herausforderung, Busse und Bahnen flexibler und kundenfreundlicher zu machen.“

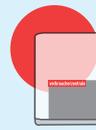
Veranstalter: Verbraucherallianz  
fürs klima  
[www.verbraucherfuersklima.de](http://www.verbraucherfuersklima.de)

**10. November 2010 in Berlin**

#### **Änderungen im Telekommunikations- Gesetz – Verbraucherschutz in Tele- kommunikations-Netzen**

Wie lässt sich Qualität und Transparenz von Telekommunikationsdienstleistungen verbessern? Wie sollen in Zukunft Tarife und Vertragskonditionen verbraucher-gerecht gestaltet sein, wie kann gemeinsam gegen Rufnummernmissbrauch vorgegangen werden? Diese Fragen stehen im Mittelpunkt der Veranstaltung.

Veranstalter: Verbraucherzentrale  
Bundesverband (vzbv) in Kooperation  
mit der Bundesnetzagentur  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de),  
[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)



### VERÖFFENTLICHUNGEN



#### **Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung**

Informationen über die verschiedenen Möglichkeiten der Vorsorge; die aktuellen gesetzlichen Grundlagen. Mit Textbausteinen und Muster als Formulierungshilfe, auch als Download.

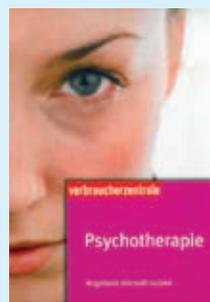
13. Auflage 2010, 136 Seiten, 10,40 €  
inklusive Versandkosten, erhältlich unter  
[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)



#### **Geschafft schuldenfrei**

Raus aus den Schulden – aber wie? Um Geldprobleme dauerhaft in den Griff zu bekommen, ist es wichtig, sich einen genauen Überblick über die aktuelle finanzielle Situation und die Schulden zu erarbeiten. Der Ratgeber begleitet die Leser Schritt für Schritt auf den Weg aus der Schuldenfalle.

5. Auflage 2010, 200 Seiten, 12,40 €  
inklusive Versandkosten, erhältlich unter  
[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)



#### **Psychotherapie**

Psychische Erkrankungen gehören mittlerweile zu den häufigsten Krankheiten. Unsicherheit und Vorbehalte machen es aber schwer, die richtigen therapeutischen Angebote zu finden. Dieser Ratgeber bietet wesentliche Grundlagen, damit man die richtige Therapie und den passenden Therapeuten finden kann. Mit Literaturhinweisen und wichtigen Adressen.

3. Auflage 2010, 224 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).