



verbraucherzentrale

Bundesverband

DIE STIMME DER VERBRAUCHER

Jahresbericht 2012/2013



Aktion Bildungsinformation e.V.



Allgemeiner Deutscher Fahrradclub e.V.



Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V.



Bauherren-Schutzbund e.V.



Bund der Energieverbraucher e.V.



Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V.



Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e.V.



Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.



Deutscher Caritasverband e.V.



Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V.



Deutscher Familienverband e.V.



Deutscher Frauenring e.V.



DHB – Netzwerk Haushalt. Bundesverband der Haushaltsführenden e.V.



Deutscher LandFrauenverband e.V.



Deutscher Mieterbund e.V.



Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e.V.



Familienbund der Katholiken e.V.



Gemeinschaft Hausfrauen - Berufsgemeinschaft in der Katholischen Frauengemeinschaft Deutschlands Bundesverband e.V.



Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e.V.



PRO BAHN e.V.



Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.



Verband Wohneigentum e.V.



VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V., Bundesverband



Verkehrsclub Deutschland e.V.



Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e.V.

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e.V.

verbraucherzentrale
Bayern

Verbraucherzentrale
Bayern e.V.

verbraucherzentrale
Berlin

Verbraucherzentrale
Berlin e.V.

verbraucherzentrale
Brandenburg

Verbraucherzentrale
Brandenburg e.V.

verbraucherzentrale
Bremen

Verbraucherzentrale
Bremen e.V.

verbraucherzentrale
Hamburg

Verbraucherzentrale
Hamburg e.V.

verbraucherzentrale
Hessen

Verbraucherzentrale
Hessen e.V.

verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern

Verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern e.V.

verbraucherzentrale
Niedersachsen

Verbraucherzentrale
Niedersachsen e.V.

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz

Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e.V.

verbraucherzentrale
Saarland

Verbraucherzentrale
Saarland e.V.

verbraucherzentrale
Sachsen

Verbraucherzentrale
Sachsen e.V.

verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt

Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt e.V.

verbraucherzentrale
Thüringen

Verbraucherzentrale
Thüringen e.V.

verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.

60 JAHRE GEMEINSAM FÜR VERBRAUCHER

Eine Faust ist stärker als fünf Finger. Das wussten auch drei Männer, die 1953 die Gründung des Bundesverbands der Verbraucherverbände betrieben: Der Sozialwissenschaftler Gerhard Weisser, der Kirchenvertreter Eugen Gerstenmaier und Caritas-Direktor Anton Wopperer. Mit den im zerstörten Nachkriegs-Deutschland kümmerten sie sich mit vielen Mitstreitern weit vorausschauend darum, dass beim Wiederaufbau der Wirtschaft auch die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher berücksichtigt werden. Damals brachten sie Konsumenten- und Frauenverbände, aber auch Gewerkschaften und kirchliche Vereinigungen an einen Tisch. Aus diesen Gesprächen ging die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände hervor, der ab 1953 weitere Verbandsgründungen in Westberlin und allen westlichen Bundesländern und nach 1990 auch in den neuen Ländern folgten.

Noch einmal gab es einen kräftigen Entwicklungsschub der Verbraucherinteressenvertretung auf Bundesebene durch eine Verbindung: Im Jahr 2000 vereinigte sich die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV) mit dem Verbraucherschutzverein (VSV) und der Stiftung Verbraucherinstitut (VI) zum Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Damit wurden die politische Interessenvertretung, die Rechtsdurchsetzung sowie Bildung und Forschung für Verbraucher in eine Hand gelegt. Die während dieses Umbruchs stattfindende BSE-Krise brachte dem Verbraucherschutz mehr Gewicht. So ging der neue Bundesverband deutlich gestärkt aus der Vereinigung hervor.

Die Einsicht, dass eine stabile Gesellschaft funktionierende Märkte und damit auch eine wirkungsvolle Verbraucherpolitik braucht, kam keinen Tag zu früh. Schließlich sind die Verbraucher durch die rasante Entwicklung globaler Märkte enorm gefordert. Warenbestellungen im weltweiten Internet, grenzenloser Datenaustausch und europäische Rechtsanpassungen einerseits und mehr Eigenverantwortung für die Vorsorge andererseits verlangen Regeln, Übersicht und Kompetenzen. An dieser Stelle ist der Verbraucherzentrale Bundesverband gefragt. Um den Interessen der Verbraucher gegenüber Politik und Unternehmen ausreichend Gehör zu verschaffen, stellt er sein Bündnis mit den Mitgliedsverbänden noch effizienter auf. Vor allem im Jahr 2012 wurde in Arbeitsgruppen

und Workshops gemeinsam nach Wegen gesucht, das jeweils eigene Profil noch effizienter in eine starke Gemeinschaft einzubringen. Der Praxischeck läuft am Beispiel des gesellschaftlichen Brennpunkttemas „Altersarmut und Altersvorsorge“, bei dem sich Anliegen vieler Mitglieder treffen. In vier Veranstaltungen verständigten sich die Mitgliedsverbände über ihr gemeinsames Vorgehen zu Altersbezügen von Frauen, kapitalgedeckter Altersvorsorge oder auch Kostentreibern im Alter.



*Lukas Siebenkotten,
Vorsitzender des
Verwaltungsrates des
Verbraucherzentrale
Bundesverbands*

Wie sich das starke Bündnis von Mitgliedsverbänden für Verbraucherinnen und Verbraucher sonst noch auszahlt, erfahren Sie in diesem Bericht. Der vzbv legt Rechenschaft ab über die Zusammenarbeit bei der Initiative Finanzmarktwächter und bei Positionierungen zur Energiewende und einer modernen Verkehrspolitik. Der Bericht verweist beispielhaft auf das verbandsübergreifende Auftreten gegen Abzocke mittels Telefon und Internet, im Netzwerk Verbraucherbildung oder auch im Bündnis für gute Pflege. Das alles wurde geleistet neben einer internen Modernisierung von Strategie und Strukturen, die allen Beteiligten zusätzlichen Einsatz abverlangt. Deshalb möchte ich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des vzbv und den Mitgliedern des Verwaltungsrats besonders herzlich für ihren Kraftakt danken, der sich in den nächsten Jahren durch eine flexiblere Arbeitsweise für die Verbraucher auszahlen soll. Vor allem gilt mein Dank Gerd Billen persönlich, der dieses Prinzip vorbildlich verkörpert. Und nicht zuletzt haben unsere Mitgliedsverbände und vor allem die Verbraucherzentralen Dank verdient, denn nur im Bündnis sind wir wirklich stark. Unser Bericht zeigt, welche Aufgaben wir gemeinsam weiter verfolgen wollen. Dafür wünsche ich uns allen viel Erfolg!

Lukas Siebenkotten

4 | Vorwort

DURCH MARKTKONTROLLE VERTRAUEN STÄRKEN

Jeder Wähler ist auch ein Verbraucher. Wenn die Bürger also im September dieses Jahres über die politische Zukunft Deutschlands abstimmen, entscheiden sie auch über die Zukunft des Verbraucherschutzes. In einer Umfrage der Gesellschaft für Konsumforschung antworteten 72 Prozent der Befragten, dass ihnen Verbraucherpolitik „sehr wichtig“ sei. Der Schlüssel zum Kanzleramt liegt für die politischen Parteien also bei den Verbrauchern.

Im vergangenen Jahr hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) Vieles erreicht, um den Interessen der Verbraucher mehr Geltung zu verschaffen. Wir haben zur Erneuerung des Verbraucherinformationsgesetzes beigetragen, das Behörden verpflichtet, Verbraucher schnell und transparent über die Sicherheit von Produkten zu informieren. Im Bündnis „Meine Daten sind keine Ware“ konnten wir den Teil des neuen Meldegesetzes kippen, der Behörden die Weitergabe persönlicher Daten ohne Zustimmung der Betroffenen erlauben sollte. Auch der Einsatz für die „Button-Lösung“ hat sich gelohnt: Viele Kostenfallen im Internet sind verschwunden, seit Anbieter ausdrücklich darauf hinweisen müssen, dass Nutzer mit dem nächsten Klick eine kostenpflichtige Leistung bestellen. Auf unseren Druck ist das Anti-Abzocke-Gesetz auf den Weg gebracht worden – allerdings sehen wir noch Verbesserungsbedarf bei der Beschränkung unberechtigter Forderungen. Für einen selbstbestimmten Umgang von Verbrauchern mit ihren persönlichen Daten hat der vzbv Gerichtsentscheidungen gegen Apple und Facebook erstritten.

In Brüssel haben wir uns für eine starke Datenschutz-Grundverordnung der EU eingesetzt – die Widerstände sind groß. Überhaupt Brüssel: Die EU stellt maßgeblich die Weichen für die Verbraucherpolitik. Deshalb freuen wir uns, dass der vzbv als Teil der europäischen Verbraucherorganisation BEUC im Jahr 2012 sein Büro in Brüssel eröffnen konnte. Damit sind wir näher am politischen Handeln der EU und können uns wirkungsvoller in die Umsetzung und Gestaltung in Deutschland einbringen.

Unverändert ist die Regulierung des Finanzmarkts die große Herausforderung. Nachdem das EU-Parlament im Oktober 2012 das nahezu sicher geglaubte Provisions-

verbot bei Finanzberatungen gekippt hat, sind jetzt mutige Schritte auf nationaler Ebene angezeigt. Derer bedarf es auch noch beim neuen Honoraranlageberatungsgesetz; es ist so nachzubessern, dass alle Finanzprodukte erfasst werden. Die 2011 gestartete „Initiative Finanzmarkt wächter“ des vzbv

und der Verbraucherzentralen hat in den vergangenen Monaten durch Marktchecks und Studien Missstände im Finanzmarkt aufgedeckt und die Erkenntnisse weitergegeben. Wir können damit den Mehrwert einer Finanzmarktbeobachtung aus Verbraucherperspektive praktisch belegen. In den letzten Monaten haben wir hierfür zusammen mit den Verbraucherzentralen ein Umsetzungskonzept erarbeitet. Wir wollen mit unserer Marktbeobachtung keine hoheitlichen Aufgaben oder Befugnisse übernehmen. Die Aufsicht des Finanzmarkts obliegt der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Den Aufsichtsbehörden fehlen aber unmittelbare Erkenntnisse zur Lage der Verbraucher im Finanzmarkt. Über diese Empirie verfügen wiederum die Verbraucherzentralen. Wir brauchen daher Regeln, wie diese Erkenntnisse mit den Aufgaben der staatlichen Aufsicht verknüpft werden können, damit Vermögen und Vertrauen der Menschen nicht weiter Schaden nehmen.

Auch in andere Bereiche wie den Energiemarkt greift der vzbv gestaltend ein. Der Bericht belegt, dass unsere Stimme für eine nachhaltige und sozial gerechte Umsetzung der Energiewende in der Öffentlichkeit auch im Jahr 2012 nicht zu überhören war. Wir haben auf Energieeffizienz und Kosteneffizienz gepocht. Dies war für einige nicht immer leicht nachvollziehbar. Wir wollen und unterstützen den Umstieg auf erneuerbare Energien – die Energiewende lässt sich so gestalten, dass alle sachlichen Interessen hinreichend Berücksichtigung finden. Das Energieberatungsprojekt der Verbraucherzentralen bietet Privathaushalten Energie-Checks und Spartipps in ihren vier Wänden an und fördert damit ganz konkret die private Energiewende – die Nachfrage ist groß.



*Gerd Billen, Vorstand
des Verbraucherzentrale
Bundesverbands*

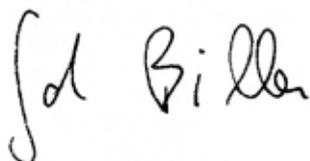
Das Verbraucherinteresse an einer bedarfsgerechten und bezahlbaren Infrastruktur und Versorgung steht für uns quer durch alle Themen ganz oben auf der Agenda – nicht nur bei Energie, ebenso bei Gesundheit und Pflege, bei der Telekommunikation und beim Internet. Deshalb setzen wir uns nicht erst für die Netzneutralität ein, seit die Telekom plant, die Surfgeschwindigkeit für Kunden ab einem bestimmten Datenvolumen zu drosseln, eigene Dienste aber bevorzugt zu behandeln.

Eigenverantwortung der Verbraucher setzt gute und klare Markt- und sonstige Rahmenbedingungen voraus. Dazu gehört auch, die individuellen Kompetenzen der Verbraucher zu stärken, vor allem der ganz jungen. Deshalb will der vzbv Verbraucherthemen stärker in die Schulen bringen. Mit unserem Projekt „Materialkompass“ leisten wir Soforthilfe für Pädagogen: Mehr als 350 Unterrichtsmaterialien haben die vom vzbv beauftragten Experten bereits auf Qualität geprüft und bewertet, um Lehrer in der Unterrichtsgestaltung zu unterstützen. Dies geschieht auf Basis wissenschaftlich evaluierter Bewertungskriterien.

Weitere Schulprojekte fördert die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz, zum Beispiel die Entwicklung einer Pilot-schule für Verbraucherbildung, eine Lehrerbefragung und die Videoreihe „Verbraucherschutz in 100 Sekunden“. Im nächsten Schritt wollen wir das Bündnis für die Verbraucherbildung in der Schule verbreitern.

Viele politische Entscheidungen konnten wir in den zurückliegenden Monaten zugunsten der Verbraucher beeinflussen. Manches mussten wir vor Gericht erstreiten. Für ihr Engagement danke ich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des vzbv ebenso wie unseren Mitgliedsorganisationen.

Und Ihnen verspreche ich: Wir lassen nicht nach, uns konsequent für Verbraucher einzusetzen.



Gerd Billen



FINANZEN

10

Marktchecks des Projekts „Initiative Finanzmarktwächter“ haben die Schieflage für Verbraucher im Finanzmarkt aufgedeckt – bei Geldanlagen, Lebensversicherungen und Krediten. Höchste Zeit, die Finanzmarktbeobachtung aus Verbraucherperspektive fest zu etablieren. Das künftige „Bezahlen auf europäisch“ konnte der vzbv nutzerfreundlicher gestalten. Vor Gericht klärten wir Rechte überschuldeter Kontoinhaber.



ENERGIE UND MOBILITÄT 20

Familien zahlen heute fast doppelt so viel für Energie wie vor 12 Jahren. Der vzbv hat vorgeschlagen, wie effiziente Förderung und gerechte Kostenverteilung drei Milliarden Euro bei der Energiewende einsparen. Konkret halfen 100.000 Energiesparberatungen und 3.700 Energie-Checks in Projekten der Verbraucherzentralen. Unsere Ideen für ressourcenschonende Verkehrslösungen bringt eine Publikation auf den Punkt.

DIGITALE WELT

Ausspähen im Netz, Datenlöschen nicht durchsetzbar – das erleben viele Nutzer. Wir setzen uns für einen starken Datenschutz in Europa ein. Gegen Apple und Facebook gaben Gerichte uns in erster Instanz recht. Jeder 20. Verbraucher wurde schon wegen „illegaler“ Downloads abgemahnt. Dagegen haben wir uns für das Anti-Abzocke-Gesetz stark gemacht.



32



Wir meinen: Was drin ist, sollte drauf stehen

ERNÄHRUNG

42

Ob Pferdefleisch oder Hygiene in Restaurants: Über 70 Prozent der Verbraucher fühlen sich bei Lebensmitteln getäuscht. Das zeigen eine vom vzbv in Auftrag gegebene Studie und über 10.000 Meldungen beim Portal www.lebensmittelklarheit.de. Für eine Neuordnung der Lebensmittelüberwachung legte der vzbv konkrete Vorschläge vor. Irreführende Werbung stoppten wir durch erfolgreiche Klagen.



GESUNDHEIT UND PFLEGE

48

1,5 Milliarden Euro Umsatz pro Jahr bringen Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) den Ärzten. Ihr Nutzen für die Verbraucher ist zweifelhaft. Finanzielle Fehlanreize im Gesundheitsmarkt zu beseitigen, stand daher ganz oben auf unserer Agenda. Die Stärkung der Rechte der Patienten sowie Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen waren weitere Schwerpunkte.

VERBRAUCHERRECHT UND RECHTSDURCHSETZUNG

56

Mal Motor – mal Bremser, so stellt sich Europa für Verbraucher dar. Mit der Verbraucherrechterichtlinie konnten nützliche Verbesserungen erreicht werden, zum Beispiel die Button-Lösung im Internet oder das Ende für Voreinstellungen bei Reiserücktrittsversicherungen in Buchungsportalen. Die Vorschläge für ein gemeinsames Europäisches Kaufrecht lehnen wir dagegen ab. Gefordert haben wir eine europäische Gruppenklage. Die jüngsten Empfehlungen der EU-Kommission sind erste gute Schritte.



Der Auftakt für das Bündnis Verbraucherbildung führte Ministerin Aigner und Stiftungsvorstand Billen in eine Schule (Mitte u. r.)

VERBRAUCHERBILDUNG UND -FORSCHUNG

64

Schulen und Lehrer brauchen mehr Unterstützung bei der Vermittlung von Verbraucherkompetenzen. Das bot der vzbv mit seinem Online-Portal materialkompass.de und den von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz geförderten Bildungsprojekten. Für einheitliche Bildungsstandards in den Bundesländern engagiert sich ein neu gegründetes Bündnis.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband

71

Gremien und Mitgliedschaften

72

Aufbau des Verbraucherzentrale Bundesverbands

76

Haushalt und Finanzen

78

Ansprechpartner und Informationsangebote

80

60 JAHRE BUNDESVERBAND: INTERESSENVERTRETUNG FÜR VERBRAUCHER

Am **30. April 1953** gründeten Sozialverbände, Frauenvereinigungen und Konsumgenossenschaften die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV): In den Anfängen der sozialen Marktwirtschaft sollte die starke Verbraucherorganisation ein Gegengewicht zu den Interessenverbänden der Wirtschaft sein. Sechs Jahrzehnte später hat sich der Nachfolger, der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), als „Stimme der Verbraucher“ unverzichtbar politisch etabliert. Die Chronik gibt Einblicke in die Entwicklung von damals bis heute.



1953 – 1962

Das Wirtschaftswunder bringt einen großen Beratungsbedarf zu neuen Geräten und Preisen mit sich. Der bundesweite Interessenverband der Verbraucher, die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände, nimmt seine Arbeit auf. Die Mitglieder einigen sich auf gemeinsame Arbeitsgrundsätze, führen erste vergleichende Warentests nach ausländischem Vorbild ein und informieren Verbraucher und Medien mit ersten Publikationen (Abb.). In allen Bundesländern werden Verbraucherzentralen gegründet.



1963 – 1972

Die ersten Warentests stoßen auf erhebliche Gegenwehr der Wirtschaft. 1964 wird dafür eigens die Stiftung Warentest gegründet. 1965 erreicht die AgV einen Durchbruch: Verbraucherverbände dürfen nun die Unterlassung unlauteren Wettbewerbs gerichtlich erzwingen, das übernimmt der neue Verbraucherschutzverein (VSV). Die erste „Woche des Verbrauchers und der Hausfrau“ findet statt (Foto: Männerkochkurs). 1971 sind alle Verbraucherzentralen Mitglieder der AgV.



1973 – 1982

Verbraucherthemen werden internationaler – der Europäische Dachverband BEUC richtet in Brüssel ein Büro ein. Das Gründungsmitglied AgV behandelt beim Europäischen Verbraucherforum das erste EG-Programm zur Verbraucherpolitik. Gleichzeitig ist sie an Weichenstellungen wie dem AGB-Gesetz und Regeln für die Warenkennzeichnung beteiligt. 1979 gründen AgV und Stiftung Warentest die Stiftung Verbraucherinstitut (VI) für Bildung und Forschung.



1983 – 1992

Der internationale Verbraucherverband IOCU (heute CI) proklamiert am 15. März 1983 den Weltverbrauchertag. Globale Warenströme und technologische Entwicklungen verändern den Markt, neue Themen wie Schulden und Umweltschutz bewegen die Menschen. Der AgV-Bus tourt mit einem computergestützten Versicherungsprogramm durchs Land (Foto). Nach der „Wende“ in der DDR ziehen die neuen Länder nach: 1991 gibt es in jedem Bundesland eine öffentlich geförderte, unabhängige Verbraucherzentrale.



1993 – 2002

Die Liberalisierung der Märkte verlangt eine stärkere Interessenvertretung der Verbraucher – doch der Bund kürzt die Förderung. Die AgV erreicht bei der Euro-Einführung eine doppelte Preisauszeichnung. Im Jahr 2000 führt die BSE-Krise Risiken vor Augen und wertet den Verbraucherschutz auf: Aus dem Zusammenschluss von AgV, VSV und VI geht der vzbv hervor, der sich der Nachhaltigkeit verschreibt (Foto: nachhaltiger Warenkorb). Zudem entsteht ein Verbraucherschutzministerium.



2003 – 2012

Der vzbv entwickelt mit dem Intranet der Verbraucherzentralen sein bundesweites Netzwerk weiter. Erfolgreich schiebt er ein Verbraucherinformationsgesetz und Verbraucherbildung in der Schule an. 2007 institutionalisiert er den zweijährlichen Deutschen Verbrauchertag als bundespolitisches Ereignis. Aktuellen Herausforderungen wie der Wirtschaftskrise stellt sich der vzbv mit der Koordination bundesweiter Vorhaben wie der Initiative Finanzmarktwächter. Sein Ziel ist eine systematische Marktbeobachtung aus Verbraucherperspektive.

2013 machen sich unter dem Dach des vzbv bundesweit 16 Verbraucherzentralen und 25 weitere Mitgliedsverbände für Verbraucherinnen und Verbraucher stark. Die Themen haben sich in sechs Jahrzehnten verändert: An die Stelle von Haushaltsführung, Geräten und Preisen sind Finanzprodukte, Energiekosten und Sicherheit im Internet getreten. Eine traditionell große Rolle spielen Verbraucherrecht und Ernährung.

60 JAHRE INTERESSENVERTRETUNG FÜR VERBRAUCHER ... FINANZEN

1983 Kreditaktion nach BGH-Entscheidung zu sittenwidrigen Kreditverträgen, wegen zunehmender Überschuldung einkommensschwacher Verbraucher entsteht ein Konzept für Kredit- und Schuldnerberatung

1987 Abmahnung von 50 Banken wegen überhöhter Verzugszinsen, dem folgt der BGH mit einem Urteil zur Reduzierung der Verzugszinsen

1989 Bundesweite Einführung computergestützter Versicherungsberatung

1993 BGH beurteilt Entgelte für Barein- und auszahlungen am Schalter als unzulässig



Mit einer Publikation informiert der vzbv über den Euro

1994 Zehnjahresverträge von Versicherungen bewertet der BGH ebenfalls als unwirksam

1997 Die AgV erwirkt die doppelte Preisauszeichnung des Handels bei der Euro-Einführung, der Ratgeber „Euro konkret“ informiert Verbraucher zum Thema

2000 Eine Untersuchung belegt Risiken im elektronischen Zahlungs- und Geschäftsverkehr

2006 Der vzbv gibt mit Wohlfahrtsverbänden den „Schuldenreport“ zur Situation von Verbrauchern heraus

2008 Mit einem 11-Punkte-Programm und einer Telefonhotline reagiert der vzbv auf die Finanzkrise

2010 Die Aktion „Weg mit dem Finanzschrott“ unterstreicht den Bedarf einer verbrauchergerechten Finanzaufsicht



Mit der Finanzschrott-Aktion macht der vzbv auf schlechte Verträge aufmerksam

2011 Die Initiative Finanzmarktwächter startet als Muster für eine Marktbeobachtung aus Verbraucherperspektive



FINANZEN

Für Finanzdienstleister steht der Bedarf der Verbraucher meist nicht an erster Stelle. Im Umgang mit ihren Kunden fehlt es vielen Unternehmen noch immer an Fairness. Ob in Brüssel, in Berlin oder vor Gericht: An vielen Fronten war der vzbv für die Verbraucher aktiv. Wir wollen gute Beratung, bedarfsgerechte Produkte und eine Finanzaufsicht aus Verbraucherperspektive. Um Verbraucher mit den Anbietern annähernd auf Augenhöhe zu bringen, bleibt noch viel zu tun.

SCHLECHTE VERTRÄGE KOSTEN VERBRAUCHER MILLIARDEN

Schätzungen zufolge verlieren die Verbraucher in Deutschland jedes Jahr zweistellige Milliardenbeträge, weil ihnen Bankberater und Finanzvermittler teure und unpassende Produkte verkaufen – Finanzprodukte, die sie nicht benötigen, nicht verstehen, die nicht zu ihrer persönlichen Situation passen oder unnötig hohe Risiken bergen. Eine der Folgen: Etwa 80 Prozent aller privaten Renten- und Kapitallebensversicherungen müssen Verbraucher vorzeitig kündigen – nicht aus Leichtsinn, sondern weil sich ihre Lebensumstände geändert haben, etwa durch Arbeitslosigkeit oder Scheidung. Dass diese Verträge wenig flexibel sind und sich deshalb nur für Menschen in relativ sicheren Verhältnissen eignen, fällt im Verkaufsgespräch meist unter den Tisch. Weil Versicherer oft die gesamte Abschlussprovision in den Anfangsjahren von den Einzahlungen abziehen, summieren sich vorzeitige Kündigungen bei rund 78 Millionen Lebensversicherungen zu erheblichen Schäden. Nach einer Studie, die die Verbraucherzentrale Hamburg im Jahr 2012 in Auftrag gegeben hatte, kostete binnen zehn Jahren allein der Abbruch dieser langfristigen Finanzverträge die Verbraucher bis zu 160 Milliarden Euro. Letztlich gefährdet die Fehl- und Falschberatung, die nur kurzfristige Blicke auf langfristige Produkte lenkt und damit eine sinnvolle Zusammenstellung der Geldanlage verhindert, die soziale Absicherung vieler Menschen und vernichtet Wohlstand.

Wer sich die Ursachen ansieht, könnte ganz einfach gegensteuern. Mit Nachdruck setzte sich der vzbv im zurückliegenden Jahr deshalb für ein uneingeschränktes Provisionsverbot bei der Vermittlung von Finanzprodukten und für eine umfassende gesetzliche Regelung der Honorarberatung ein.

BERATEN STATT VERKAUFEN: LÖSUNG SCHEITERT AM EU-PARLAMENT

Die Verhandlungen zur Novelle der europäischen Finanzmarkttrichtlinie MiFID II boten im Oktober des Jahres 2012 die Chance, erstmals ein komplettes Provisionsverbot durchzusetzen. In einem Positionspapier und in Schreiben an Europaabgeordnete dokumentierte der vzbv ausführlich, warum Provisionen letztlich niemandem nützen – außer dem Berater, der sie kassiert. Provisionen erzeugen Interessenkonflikte, denn der Berater neigt zwangsläufig dazu, eher Produkte mit höheren Provisionen zu verkaufen als Produkte, die vorrangig für den Käufer nützlich sind. Sein eigener Geldbeutel steht ihm näher als der des Anlegers. Er berät nicht, sondern verkauft. Das macht sich nicht nur bei der reinen Produktberatung bemerkbar, sondern beeinflusst auch komplette Anlagestrategien negativ: Weil jeder neue Kauf neue Provisionen bringt, raten provisionsgesteuerte Berater häufiger zu völlig überflüssigen Depotumschichtungen oder empfehlen Neuinvestitionen zulasten von Kredittilgungen.

Der MiFID-II-Entwurf der EU-Kommission hat das Problem vom Grundsatz her anerkannt. Er wollte das Provisionsverbot jedoch auf die unabhängige Finanzberatung beschränken und ignorierte dabei, dass auch bei Beratungen im Auftrag bestimmter Banken und Sparkassen der Verkauf im Fokus steht. Eine Kompromisslösung, die das verpflichtende Durchreichen von Provisionen an den Kunden vorsah, wurde in letzter Minute im Parlament gekippt. Die Richtlinie beschränkt sich nun darauf, die Offenlegung von Provisionen festzuschreiben und sie allein unabhängigen Finanzberatern zu verbieten. Der greifbare Systemwechsel in ganz Europa ist damit gescheitert. Mehr noch: Während einzelne Staaten wie Großbritannien und die Niederlande seit 2013 ein komplettes Provisionsverbot umgesetzt haben, zementiert die EU-Novelle die schädlichen Strukturen, die zur Fehlberatung führen und Verbraucher um Milliarden bringen. Hier muss der deutsche Gesetzgeber deshalb von sich aus aktiv werden. Wir bleiben dabei: Nur eine Finanzberatung, die nicht über Provisionen, sondern direkt vom Verbraucher vergütet wird, kann ergebnisoffen sein und damit zu sinnvollen Empfehlungen führen. Weil für die Empfehlung derzeit nicht die Produktqualität entscheidend ist, sondern der Gewinn für den Vermittler, verhindert provisionsgesteuerte „Beratung“ einen Wettbewerb um gute, leistungsstarke

Produkte. Nachteilige teure Produkte können sich so durchsetzen. Ein Verbot von Provisionen würde umgekehrt also automatisch auch die Produktqualität insgesamt verbessern.

Bis zur Durchsetzung eines Verbots muss mit dem verbreiteten Irrtum aufgeräumt werden, Beratung am Banktresen sei kostenlos. Dazu brauchen wir feste Standards für die Offenlegung von Provisionen und anderen Finanzierungsquellen: Verbrauchern ist vor Vertragsabschluss klar und verständlich mitzuteilen, mit welchen Kosten sie über Provisionen und andere Vergütungen für die Beratung und Vermittlung von Finanzprodukten belastet werden. Bei Festpreisgeschäften sind die Margen offenzulegen. Über Bestandsprovisionen ist gesondert zu informieren. Das muss rechnungsähnlich standardisiert in Euro und Cent erfolgen.

BANKEN VERNEBELN IHRE PROVISIONEN

Wie wichtig ein komplettes Provisionsverbot und darüber hinaus eine Kontrolle aus Verbraucherperspektive wären, zeigt eine Untersuchung der Initiative Finanzmarktwächter zum Weltverbrauchertag am 15. März 2013. Ihr wichtigstes Ergebnis: Viele Banken und Sparkassen umgehen die Pflicht zur Offenlegung von Provisionen, die in Deutschland seit dem Jahr 2009 gilt, mit einem Trick. Sie verkaufen Produkte per Festpreisgeschäft. Dabei werden hausfremde Wertpapiere nicht mit Provisionen weitergereicht, sondern aus dem eigenen Bestand teurer verkauft, wobei statt Provisionen Gewinne eingefahren werden. Weil das Gesetz nur die Offenlegung von Provisionen verlangt, können die Banken die Gewinnmargen so verschleiern. Im Rahmen der Untersuchung hatte der vzbv zwischen April und Oktober des Jahres 2012 insgesamt 126 Kreditinstitute gefragt, ob und wann sie Wertpapiergeschäfte als Festpreis- oder Kommissionsgeschäft durchführen und wie sie ihre Kunden über Margen und Provisionen aufklären. Aus den Antworten wurde deutlich: 80 Prozent der Institute vertreiben Wertpapiere auch per Festpreisgeschäft. Die Intention des Gesetzgebers wird also durch das Ausnutzen einer Gesetzeslücke ausgehöhlt. Dies belegt klar, wie wichtig es ist, die Finanzmärkte horizontal aus der Sicht der Verbraucher zu prüfen und zu regulieren.

PROVISIONSRECHNER IM INTERNET

Zum Weltverbrauchertag am 15. März 2013 erstellten der vzbv und die Verbraucherzentralen einen Provisionsrechner im Internet. Verbraucher können damit die Provisionen abschätzen, die sie für ihre Geldanlage zahlen müssen.

<http://www.vzbv.de/provisionsrechner.htm>

HONORARBERATER IST NICHT GLEICH HONORARBERATER

Im Vorgriff auf die Revision der Finanzmarkttrichtlinie MiFID hat die Bundesregierung immerhin eine gesetzliche Regelung für die Honorarberatung auf den Weg gebracht und damit eine langjährige Forderung des vzbv umgesetzt. Allerdings beschränkt sich die neue gesetzliche Regulierung auf die Honorarberatung in nur zwei Segmenten: bei Wertpapieren und Vermögensanlagen. Nach dem Wunsch der Bundesregierung gibt es künftig Honorarberater für Fonds, Zertifikate und Aktien (Wertpapiere), Honorarberater für geschlossene Fonds und andere Graumarkt-Produkte („Vermögensanlagen“) und Honorarberater für Versicherungen.

Der auf einzelne Produkte bezogene Regulierungsansatz ist absurd. Auch die Aufsicht über diese drei verschiedenen Honorarberater-Typen wäre verteilt auf die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und die Gewerbeämter – ein Missstand, der aus Verbrauchersicht nicht haltbar ist. Die Honorarberatung kann nur funktionieren, wenn die gesetzlichen Regeln alle Geldanlageprodukte umfassen, also auch Bausparverträge, Kredite und Sparprodukte. Der vzbv fordert daher ein eigenes Honorarberatergesetz, das Finanzberatung als Angebot aus der Sicht des Kunden begreift – und nicht die Produktempfehlung bereits vorgibt.

DER FINANZAUF SICHT DIE VERBRAUCHERBRILLE AUFSETZEN

Anders als Europa hat Deutschland der Aufsicht noch keine „Verbraucherbrille aufgesetzt“. Das im Mai 2012 beschlossene Gesetz zur Reform der Finanzaufsicht orientiert sich maßgeblich an der Solvenz der Banken. Marktaufsicht und Verbraucherschutz kommen zu kurz. Zwar sind nun bei der BaFin ein Verbraucherbeirat und auch ein Beschwerderecht für Verbraucher verankert. Völlig unklar bleibt jedoch, wie der Beirat in die Arbeit der Finanzaufsicht eingebunden sein soll und wie die Aufsicht auf Beschwerden etwa von Verbraucherorganisationen reagieren kann und muss.

Die EU schreibt den Verbraucherschutz als zentrales Aufsichtsziel vor – inklusive entsprechender Eingriffsbefugnisse. Da die Vorgaben aus Brüssel verbindlich sind für die nationalen Aufsichtsvorgaben, dürfte das novellierte Finanzaufsichtsgesetz sogar gegen EU-Recht verstoßen. In einer ausführlichen Stellungnahme für den Gesetzgeber

hat der vzbv die Kritikpunkte an der im Jahr 2012 beschlossenen Reform aufgeführt. Wie eine Finanzaufsicht aus einem Guss aussehen könnte, damit der Finanzdienstleistungsmarkt auch für Verbraucher funktioniert und nicht nur Institute ungeachtet ihres Verhaltens vor dem Zusammenbruch bewahrt werden, hatte der vzbv in seiner Stellungnahme zum Reformvorschlag des Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetzes vom 19.04.2012 dargestellt:

- Bündelung von weitreichenden Kompetenzen in einer Finanzaufsicht mit wirksamen Eingriffs- und Sanktionsbefugnissen wie empfindlichen Geldstrafen und dem Recht zum Lizenzentzug:** Die EU-Vorgaben verlangen wirksame Sanktionsmöglichkeiten sowie eine EU-konforme umfassende Aufstellung der Aufsicht. Die Aufspaltung der Zuständigkeiten in kommunalen Preis- und Gewerbeämtern, Industrie- und Handelskammern und die Separierung nach Anbietern und Produktarten sind angesichts globaler Finanzmärkte nicht mehr zeitgemäß.

v

p

k

04
12

verbraucher.
politik.
kompakt.

Power statt Placebo



Es gibt über eine Million Finanzprodukte, viele davon sind für den Ottonormalverbraucher ungeeignet. Doch ein absurdes Provisionssystem und eine laxe Aufsicht führen dazu, dass Zertifikate, Genussscheine oder Derivate im Portfolio von Lieschen Müller landen, die eigentlich nur für das Alter vorsorgen wollte. Während die Europäische Union ihrer Finanzaufsicht längst den Auftrag erteilt hat, sich auch um den Verbraucherschutz zu kümmern, bleibt diese Aufgabe in Deutschland unterbelichtet – jedenfalls wenn es nach dem Willen des Bundesfinanzministeriums geht.

Der Gesetzentwurf zur Reform der Finanzaufsicht enthält fast nichts, was die Position der Verbraucher stärken würde. Dabei hätte die Initiative Finanzmarktwächter im vergangenen Jahr gezeigt, dass die Probleme im Finanzmarkt nach wie vor massiv sind, Anbieter verdienen sich eine goldene Nase, während Verbraucher die Zeche zahlen. Dabei bleibt vor allem die private Altersvorsorge auf der Strecke. Es ist höchste Zeit, schlagkräftige Strukturen zu schaffen, die dem ein Ende bereiten. Das Bundeskabinett hat kürzlich beschlossen, die Arbeit der Stiftung Warentest zusätzlich zu fördern, um die Transparenz im Finanzmarkt zu erhöhen. Das ist gut. Doch es bleibt der Eindruck: An die wirklichen Probleme will die Regierung nicht ran.

Was zu tun ist, um den Finanzmarkt verbraucherfreundlicher zu gestalten, damit befasst sich diese Ausgabe der vpk – verbraucher, politik, kompakt. Viel Spaß beim Lesen wünscht

Gd Bill

Gerd Billen

In dieser Ausgabe



Was lange währt, wird gar nicht gut. Die Reform der Finanzaufsicht nimmt Gestalt an. 2



Nur die Spitze des Eisberges. Initiative Finanzmarktwächter zieht nach einem Jahr Bilanz. 4



Wächter oder Vertreter? Diskussionsrunde zur Rolle von Verbraucherorganisationen im Finanzmarkt. 6



Unabhängige Finanzberatung stärken. Gastkommentar von Johannes Remmel. 8

verbraucher, politik, kompakt, 04.2012 | Inhalt | Impressum | vzbv.de

Seite 1 von 10

Die April-Ausgabe der vpk bilanzierte die Arbeit der Initiative Finanzmarktwächter

- **Von Anbietern unabhängige Finanzierung der Finanzaufsicht:** Damit die BaFin unabhängig von den überwachten Anbietern agieren kann, sollte sie nicht ausschließlich von den Unternehmen, sondern teilweise über Steuermittel finanziert werden.
- **Zentrale Verankerung des Verbraucherschutzes als Aufsichtsziel:** Der Finanzmarkt kann nur stabil sein, wenn sich die Rechte aller wichtigen Marktteilnehmer im Gleichgewicht befinden, also auch die der Verbraucher. Deshalb muss der Gesetzgeber Aufgaben und Befugnisse der Aufsichtsbehörden um die Verbraucheranliegen erweitern.
- **Effektive Aufsicht durch Zusammenarbeit mit Verbraucherorganisationen als Marktwächter:** Die Verbraucherzentralen beobachten den Markt aus Verbraucherperspektive und könnten ihre Erkenntnisse systematisch bündeln und weitergeben, wenn sie als Finanzmarktwächter ausgestattet wären. Die staatliche Finanzaufsicht könnte Fehlentwicklungen dadurch rasch beheben. Nötig wären dazu ein Initiativrecht der Verbraucherorganisationen zur Meldung von strukturellen Fehlentwicklungen und ein geregeltes Verfahren zum Umgang mit diesen Hinweisen.



DIE INITIATIVE FINANZMARKT- WÄCHTER IM PROBELAUF

Im Frühjahr des Jahres 2011 hatten der vzbv und die 16 Verbraucherzentralen ein Muster für die Finanzaufsicht aus Verbraucherperspektive in den Probelauf geschickt: die „Initiative Finanzmarktwächter“. Als Sensor der Verbraucher nimmt sie unfaire Vertriebsmethoden, ineffiziente Produkte und Störungen im Wettbewerb in den Fokus. Die Initiative deckt Missstände auf, so dass die staatliche Finanzaufsicht zügig einschreiten und weiteren Schäden vorbeugen kann. Zur Bilanz der 17 Verbände gehören Marktchecks und Studien zum Beispiel zu Bankprovisionen, zum Schuldenabbau, zu Dispokrediten, zur Umsetzung der Beratungsprotokollpflicht und zum Abbruch von Kapitallebens- und Rentenversicherungen.

Doch die punktuellen Checks zeigen nur die Spitze des Eisbergs. Notwendig ist eine flächendeckende und systematische Marktbeobachtung. Dafür brauchen vzbv und Verbraucherzentralen eine solide Ausstattung als Finanzmarktwächter – und Regelungen für den Umgang der staatlichen Finanzaufsicht mit den Erkenntnissen.



ALTERSVORSORGE: NON-PROFIT-MODELL SINNVOLLER ALS RIESTER

Die Kritik an der staatlich geförderten privaten „Riester“-Vorsorge reißt nicht ab. Übermäßige Kosten und schmale Renditen belasten und konterkarieren eine im Prinzip gute Förderidee. Das Kernproblem ist der nicht funktionierende Wettbewerb um effiziente und renditestarke Produkte. Der vzbv plädiert deshalb für eine klare Begrenzung der Kosten und für die Einführung einer Non-Profit-Altersvorsorge. Das Altersvorsorge-Verbesserungs-Gesetz der Bundesregierung bleibt Stückwerk und wird die Qualität der Riester-Produkte nicht verbessern. Rein punktuelle Kosmetik reicht nicht aus, wo strukturelle Defizite bestehen. Stattdessen könnte ein Non-Profit-Modell nach dem Vorbild staatlicher Pensionsfonds in anderen Ländern die umlagefinanzierte gesetzliche Altersvorsorge um eine private, kapitalgedeckte Säule ergänzen. Folgende Kriterien wären nötig:

- **Kostengünstig:** Das private Vermögen fließt in den Vermögensaufbau. Es fallen keinerlei Provisionen an. Die Management- und Verwaltungskosten sind auf ein Mindestmaß begrenzt.
- **Einfach:** Das Vorsorgekonto ist einfach zu verstehen. Auf kompliziertes Regelwerk wird verzichtet. Die Umsetzung der Anlageentscheidungen übernimmt eine dafür geeignete glaubwürdige Institution.
- **Transparent:** Die Anleger erhalten jährlich alle relevanten Informationen über Anlage und Stand des Vorsorgekontos.

Der Gesetzentwurf der CDU-/CSU-Bundestagsfraktion zur Verbesserung der Altersvorsorge vom September 2012 hat jedoch nicht einmal die zentralen Punkte zum „verbraucherfreundlichen Riestern“ aus dem Rentenpaket des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales aufgenommen. Danach sollten Riester-Kunden mit 90 Prozent stärker als bisher an den Risikoüberschüssen der Versicherer beteiligt werden. Zudem war eine intensivere Kontrolle durch die Finanzaufsicht vorgesehen. Der vzbv begrüßt dagegen, dass Kunden nun vor Vertragsschluss vereinfachte, standardisierte Informationen erhalten sollen. Auch die Deckelung der Kosten bei einem Anbieterwechsel greift eine Forderung des vzbv auf.

GRAUMARKT-PAPIERE: FÜR PRIVATANLEGER NICHT GEEIGNET

40 von 58 geschlossenen Fonds sind für Privatkunden ungeeignet, ergab eine Untersuchung der Stiftung Warentest im Herbst 2012 – und bestätigte damit eine langjährige Position des vzbv. Graumarktprodukte, also vor allem geschlossene Fonds, sind so konstruiert, dass Anleger zu Mit-Unternehmern werden und das volle Anlagerisiko übernehmen. Das Problem dabei: Zwar hat der Gesetzgeber die Vermittler der Produkte „etwas“ an die Kandare genommen, etwa durch einen Sachkundennachweis für den Vertrieb und durch die Pflicht, Kunden wie bei normalen Wertpapieren ein Verbraucherinformationsblatt auszuhändigen. Doch reicht dies längst nicht aus. Die meisten Verbraucher verstehen die komplizierten und hochriskanten Produkte trotzdem nicht und gehen dadurch unangemessene Risiken ein. Die Aufsicht über die freien Finanzvermittler, die den Löwenanteil der Graumarkt-Produkte verkaufen, liegt nicht bei der BaFin, sondern bei den rund 7.000 Gewerbeämtern und Industrie- und Handelskammern. Das ist dringend zu ändern. Die Gewerbeämter sind weder personell noch inhaltlich für die Vertriebskontrolle solcher hochkomplexen Produkte aufgestellt. Die IHK sind Interessenvertreter ihrer Mitglieder. Wir fordern daher, den aktiven Vertrieb von alternativen Finanzanlagen an Kleinanleger zu untersagen und auf professionelle Anleger zu beschränken.

GESCHÄDIGTE ANLEGER KÖNNEN LEICHTER KLAGEN

Gelohnt hat sich der langjährige Einsatz des vzbv für die Rechte der Verbraucher, die mit Finanzprodukten wegen falscher oder irreführender Informationen (etwa in Kapitalanlage-Prospekten) finanzielle Schäden erlitten haben. Sie können aufgrund der Novellierung des Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetzes zum November 2012 erstmals ihre Ansprüche im Musterverfahren anmelden, ohne zuvor selbst geklagt zu haben. Diese Anmeldung unterbricht die Verjährungsfrist. Damit trägt die Novelle dazu bei, dass Verbraucher ihre Rechte besser durchsetzen können.



Der vzbv erreichte Erleichterungen für Verbraucher bei der Umstellung des europäischen Zahlungsverkehrs nach SEPA ab 2014

SEPA – VERBRAUCHERRECHTE FÜR EUROPÄISCHE BEZAHLEN GESICHERT

Am 1. Februar 2014 wird alles anders in der Welt der Überweisungen und Zahlungen. Per EU-Verordnung wird dann die Single European Payment Area (SEPA) Realität, die den Zahlungsverkehr EU-weit harmonisiert. Für deutsche Verbraucher ändert sich beim Zahlungsverkehr auch innerhalb der Landesgrenzen einiges. SEPA führt zum Abschied von der herkömmlichen Einzugsermächtigung, an deren Stelle das europäische SEPA-Lastschriftverfahren tritt. Auf den ersten Blick am deutlichsten sind die neuen Kontonummern, IBAN genannt. Der vzbv konnte bei der Verabschiedung der Migrationsverordnung durchsetzen, dass sich Verbraucher auf die Angabe der IBAN beschränken können und die Kontoangaben nicht überlang werden – ein großer Erfolg! Die zusätzliche Angabe des Buchstabencodes BIC, einer Art internationaler Bankleitzahl, entfällt. Die IBAN besteht überwiegend aus der alten Bankleitzahl und Kontonummer. Nach einer Übergangsfrist wird ab 2016 in ganz Europa die IBAN genutzt.

Der vzbv hat sich gemeinsam mit der europäischen Verbraucherorganisation BEUC für weitere verbraucherrechtliche Lösungen eingesetzt. Künftig kann man zum Beispiel generell kontrollieren, wer Lastschriften vom eigenen Konto abbuchen darf und wer nicht, und einen Anbieter über eine „Schwarze Liste“ aussperren. Zwar werden die Kontoinstitute nicht verpflichtet, ihren Kunden Hilfen zur Umstellung der Kontonummern (Konversionshilfen) anzubieten. Aber wenn sie es tun, müssen diese kostenfrei sein. Wir erwarten, dass alle Kontoinstitute in der Übergangszeit eine praktikable Konversion anbieten, so dass Zahlungsaufträge auch dann verzögerungsfrei ausgeführt werden, wenn einem Verbraucher nur die alten Kontoangaben vorlagen. Zwar sieht die SEPA momentan die freie Rückbuchbarkeit von Lastschriften wie bisher vor, doch dieses wichtige Recht ist noch nicht dauerhaft gesichert. Der vzbv konnte erreichen, dass sich der EU-Gesetzgeber mit der Migrationsverordnung selbst verpflichtet hat, noch eine entsprechende Regelung zu gestalten.

VERBRAUCHERINSOLVENZ: EINE REFORM ZUGUNSTEN DER GLÄUBIGER

Arbeitslosigkeit, Krankheit, Scheidung: Es gibt viele Gründe, durch die Verbraucher in die Zahlungsunfähigkeit schlittern, häufig sind sie nicht selbst „verschuldet“. Das Verbraucherinsolvenzverfahren kann sie nach sechs Jahren von ihren Schulden befreien und ihnen die Chance auf einen Neuanfang eröffnen. Mit ihrer derzeit ins Stocken geratenen Reform des Verfahrens ist die Bundesregierung allerdings weit hinter den ursprünglichen Ansprüchen zurückgeblieben. Weder hat sie die Möglichkeiten ausgebaut, sich außergerichtlich zu einigen, noch honoriert sie die Leistungen der Schuldnerberatungsstellen ausreichend. Die Reformvorschläge stärken zu einseitig die Rechte der Gläubiger. Der vzbv hat in einer Stellungnahme zum Gesetzesentwurf der Regierung vom Jahresende 2012 zwar die Absicht begrüßt, die Verfahrensdauer von sechs Jahren zu verkürzen, Schuldner mit geringem Einkommen haben von dieser Neuregelung jedoch nichts; eine Verfahrensverkürzung soll einem Schuldner nur dann gewährt werden, wenn er neben den Verfahrenskosten auch mindestens 25 Prozent der Gläubigerforderungen binnen drei Jahren begleichen kann. Sinnvoll wäre es aus Sicht der Verbraucherverbände, das Insolvenzverfahren generell auf vier Jahre zu verkürzen. Denn nur so können betroffene Schuldner in absehbarer Zeit wieder am gesellschaftlichen Leben teilhaben.

Geradezu ins Gegenteil verkehrt wird das Versprechen der Regierung, eine außergerichtliche Einigung zwischen Schuldnern und ihren Gläubigern zu erleichtern. Künftig soll bereits der Widerstand weniger Gläubiger ausreichen, um eben jene Einigung zu verhindern. Das heißt: Die Zahl der Insolvenzverfahren wird steigen. Gleichzeitig steht die Zukunft vieler Schuldnerberatungsstellen auf dem Spiel. Nach der Neuregelung sollen sie ihren Klienten eine Bescheinigung ausstellen, nach der die außergerichtliche Einigung aussichtslos ist, weil der Schuldner 20 oder noch mehr Gläubiger hat oder weil nur eine Befriedigungsquote von weniger als fünf Prozent erreicht würde. Für das Ausstellen dieser Bescheinigung ist eine Gebühr von 60 Euro vorgesehen, mit der die komplette Beratungsleistung abgegolten sein soll. Dadurch könnten gemeinnützige Schuldnerberatungsstellen selbst in finanzielle Schwierigkeiten geraten.

PFÄNDUNGSSCHUTZ-KONTO: BANKEN REAGIEREN NUR AUF DRUCK

Wer in finanziellen Schwierigkeiten steckt, sollte aus seinem Einkommen zumindest das Geld für Miete oder Strom vor der Pfändung schützen können. Das war Ziel erheblicher gesetzlicher Änderungen im Jahr 2010: Ein P-Konto bewahrt grundsätzlich einen Betrag in Höhe von 1.028,89 Euro monatlich vor dem Zugriff von Gläubigern. Doch für die Kontoführung verlangten zunächst viele Kreditinstitute hohe Entgelte. Der vzbv mahnte wie im Vorjahr auch 2012 wieder zahlreiche Anbieter ab und hatte in mehreren Klageverfahren vor Gericht Erfolg. Schließlich hat der Bundesgerichtshof im November 2012 nach einer Klage des vzbv gegen die Sparkasse Bremen die zusätzlichen Entgelte für rechtswidrig erklärt. Zwei Monate später erklärten 31 von 46 Banken bei einer Umfrage des vzbv, ihren Kunden die zu viel entrichteten Gebühren erstatten zu wollen. Kunden, die ihr Geld noch nicht zurück erhalten haben, können ihren Anspruch mit einem Musterbrief der Verbraucherzentralen geltend machen. Insgesamt mahnte der vzbv mehr als 70 Kreditinstitute ab, weil ihre Geschäftsbedingungen für P-Konten Klauseln zum Nachteil der Verbraucher enthalten.

 **Urteile:**
Der vzbv setzte in mehreren Fällen die Rechte von Schuldnern erfolgreich durch. Ein paar Beispiele:

vzbv gewinnt vor dem BGH

In einem Fall vor dem BGH hatte die Bremer Sparkasse für die Führung des Pfändungsschutzkontos einen gesonderten Pauschalpreis von 7,50 Euro im Monat verlangt. Damit mussten betroffene Kunden monatlich bis zu 3,50 Euro mehr zahlen als bisher – und das bei teilweise weniger Leistung. Der BGH folgte der Auffassung des vzbv und erklärte die monierte Preisklausel für unwirksam: Ein Kreditinstitut sei zur Führung eines P-Kontos gesetzlich verpflichtet. Hierfür dürfe es vom Kunden kein zusätzliches Entgelt verlangen (AZ: XI ZR 145/12).

Deutsche Bank: 8,99 Euro sind zu viel

Das Oberlandesgericht Frankfurt hat der Deutschen Bank untersagt, für ein P-Konto höhere Kontogebühren als für ein gewöhnliches Girokonto zu verlangen. Außerdem darf der Umstieg auf ein P-Konto für den Kunden nicht mit

Leistungseinschränkungen verbunden sein, urteilten die Richter nach einer Klage des vzbv. Die Deutsche Bank verlangte für ein P-Konto einen Grundpreis von 8,99 Euro im Monat, nahezu doppelt so viel wie für ein Standardkonto. Überdies wird das P-Konto nur noch auf Guthabenbasis geführt, dem Kontoinhaber wird auch keine Kreditkarte mehr ausgestellt. Die Richter dagegen stellten klar: Bei einem P-Konto handelt es sich nicht um ein eigenes Kontomodell, sondern um eine Zusatzleistung, die auf dem bestehenden oder noch zu vereinbarenden Girokonto-Vertrag aufbaut. Banken seien gesetzlich verpflichtet, ein bestehendes Konto auf Wunsch des Kunden als P-Konto zu führen, und dürften deshalb dafür kein gesondertes Entgelt verlangen. Auch könne die Bank die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht per Klausel im Preis- und Leistungsverzeichnis einschränken, nur weil das Konto künftig als P-Konto geführt wird (AZ: 19 U 13/12, nicht rechtskräftig).

Comdirect: Nicht ohne Kreditkarte

Auch wenn eine Bank die Führung des Girokontos kostenlos anbietet, darf sie für ein P-Konto kein zusätzliches Entgelt verlangen. Mit einem entsprechenden Urteil erklärte das Schleswig-Holsteinische Oberlandesgericht auf Initiative des vzbv gleichzeitig noch eine Reihe weiterer Klauseln für unwirksam. So hatte bei der comdirect die Umwandlung in ein P-Konto den automatischen Einzug von EC- und Kreditkarte sowie die automatische Aufhebung des Dispositionskredits zur Folge. Außerdem hatte die Bank ausgeschlossen, das P-Konto wieder in ein Girokonto umzuwandeln. Auch hier schloss sich das Gericht der Auffassung des vzbv an: Der Verbraucher muss selbst entscheiden können, ob er ein P-Konto noch benötigt oder nicht. Von ihren Kunden hatte die comdirect bis dahin für die Führung des P-Kontos einen gesonderten Pauschalpreis von 10,90 Euro im Monat verlangt, obwohl das Girokonto ansonsten kostenfrei war (AZ: 2 U 10/11). 



DISPOZINSEN: REGIERUNG MUSS BANKEN ZUM HANDELN ZWINGEN

Es geht um Milliarden – und entsprechend erbittert verteidigen Deutschlands Banken ihre überhöhten Dispozinsen. Obwohl sie sich bei einem EZB-Leitzins von 0,75 Prozent am Kapitalmarkt so günstig wie noch nie Geld leihen können, liegen die Überziehungszinsen teilweise deutlich

über elf Prozent. Dazu kommen Aufschläge für die geduldete Überziehung des Kreditrahmens von bis zu fünf Prozent. Der vzbv fordert deshalb eine gesetzliche Deckelung der Dispozinsen. Eine Grenze könnte zum Beispiel sieben Prozent über dem EZB-Leitzins liegen.

Eine Studie des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz aus dem Juli des Jahres 2012 hat es gezeigt: Bei Dispokrediten ist weder das Ausfallrisiko geringer als bei klassischen Konsumentenkrediten noch der Verwaltungsaufwand gestiegen. Das legt den Schluss nahe, dass Erträge aus Dispokrediten lediglich die Gewinne steigern sollen. Auf der anderen Seite treiben die hohen Zinsen viele Verbraucher in eine gefährliche Schuldenspirale. Ist das Konto erst einmal überzogen, wird es von Monat zu Monat schwieriger, es wieder auszugleichen. Da ein Bankwechsel mit überzogenem Konto schwierig ist, bleibt den meisten Verbrauchern heute gar nichts anderes übrig, als die überhöhten Zinssätze ihrer Bank zu akzeptieren. Besonders hart trifft das Menschen, die so hoch verschuldet sind, dass sie ihre Ausgaben nahezu ausschließlich mit Hilfe des Dispokredits bestreiten. Wenn ihnen die Bank keine oder nur eine teuer verzinste Umschuldung anbietet, bleiben sie auf Jahre hinaus in ihrem Dispokredit gefangen. Die Erfahrungen aus einer Umfrage der Initiative Finanzmarktwächter im Jahr 2011 hatten bereits gezeigt, dass Schuldner der Wechsel von einem teuren Dispo- in einen günstigeren Ratenkredit in rund 70 Prozent der Fälle verwehrt wurde. Eine bessere Vergleichbarkeit der Angebote und strengere Informationspflichten für Banken, wie sie Verbraucherministerin Ilse Aigner plant, werden dieses Marktversagen nicht korrigieren können. Hier ist der Gesetzgeber gefordert. In einem Positionspapier forderte der vzbv zum Schutz der Verbraucher neben der Zinsdeckelung auch ein Zinseszinsverbot für Dispokredite. Die Zinsaufschläge bei geduldeter Überziehung sollen nach Ansicht des vzbv ganz abgeschafft werden.

60 JAHRE INTERESSENVERTRETUNG FÜR VERBRAUCHER ...❖ ENERGIE & MOBILITÄT



Seit 1982 tourt das Energie-mobil durch die Bundesrepublik

1978 Die bundesweite Energieberatung der Verbraucherzentralen wird vor dem Hintergrund der Ölkrise gestartet, ab 1982 ist sie auch mobil unterwegs

1987 Die AgV erstreitet ein Grundsatzurteil des BGH, das Vorkasse in Reiseverträgen nur bei Insolvenzabsicherung des Veranstalters erlaubt

1993 Ein Musterprozess gegen die BRD leitet mehrere Verfahren zum Schutz der Reisenden bei Reisepleiten ein, die ein EuGH-Urteil 1999 bestätigt

2003 Der vzbv fordert eine Energieverbrauchskennzeichnung bei Wohngebäuden und Autos

2004 Bahnkunden können auf Entschädigung bei Zugverspätungen klagen

2005 Mit einem Zehn-Punkte-Programm tritt der Verband für höhere Energieeffizienz ein



Originelle Plakate fordern zur Prüfung eines Versorgerwechsels auf

2007 Die Kampagne: „Strom. Jetzt wechseln. Jetzt sparen.“ startet, gleichzeitig wird eine Servicenummer für bundesweit 400 Energieberatungsstellen eingeführt

2008 30 Jahre Energieberatung der Verbraucherzentralen: mehr als 1,5 Millionen Menschen wurden beraten, das Projekt „Für mich.für dich. fürs klima“ startet

2011 Der vzbv eröffnet den Checkpoint Energie als Informationszentrum der Energieberatung

2012 Energie-Checks „zu Hause“ werden eingeführt



ENERGIE UND MOBILITÄT

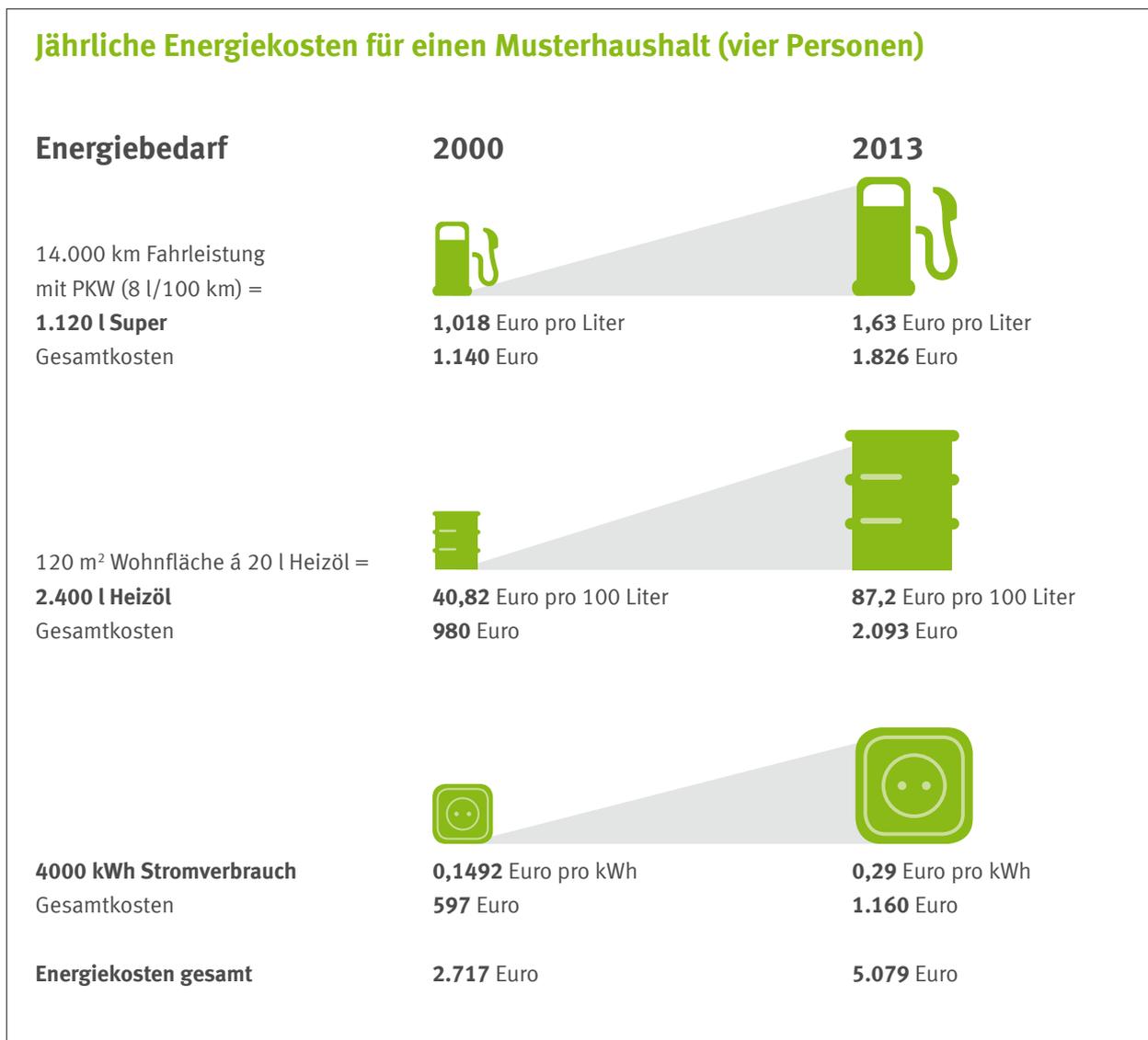
Wir brauchen die Energiewende. Ressourcen werden knapper, gleichzeitig müssen wir die CO₂-Emissionen massiv verringern. Doch die Kosten laufen aus dem Ruder. Die Verbraucher schultern einen überproportional hohen Anteil: Allein fürs Heizen im Jahr 2012 müssen sie bis zu 20 Prozent mehr ausgeben als im Vorjahr. Wer den gesellschaftlichen Konsens und damit die Energiewende nicht verspielen will, muss handeln. Energieversorgung und Mobilität müssen für alle bezahlbar, sicher und sozial bleiben.

KONZEPT FÜR EFFIZIENTE ENERGIEWENDE NÖTIG

93 Prozent der Verbraucher in Deutschland halten den verstärkten Ausbau der Erneuerbaren Energien für „wichtig“ bis „außerordentlich wichtig“. Das bestätigte eine Umfrage des Meinungsforschungsinstituts TNS Infratest im Auftrag der Agentur für Erneuerbare Energien im Jahr 2012. Diese breite Akzeptanz braucht das Vorhaben auch. Deshalb verschafft der vzbv seit den ersten Regierungsbeschlüssen vor drei Jahren den Interessen der Verbraucher Gehör. Unsere Forderung: Wir wollen eine bezahlbare,

sichere und sozial ausgewogene Energiewende. Doch dafür fehlt bislang ein Konzept.

In der Folge zahlen die Verbraucher drauf und müssen mit weiter wachsenden Belastungen rechnen. Im Jahr 2013 steigt die Stromrechnung eines durchschnittlichen Vier-Personen-Haushalts durch die Umlageerhöhung aus dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) um etwa 70 Euro. Der Großhandelspreis für Unternehmen ist dagegen 2012 um 0,87 Cent pro Kilowattstunde gefallen.



Nach Berechnungen des vzbv zahlte ein durchschnittlicher Vier-Personen-Haushalt im Jahr 2012 satte 85 Prozent mehr für den Posten Energie als im Jahr 2000

VORSCHLÄGE LIEGEN AUF DEM TISCH: POLITIK MUSS HANDELN

Die Forderung nach einem Konzept für eine kosteneffiziente Energiewende hat der vzbv im Jahr 2012 in die energiepolitischen Plattformen für erneuerbare Energien und für zukunftsfähige Netze bei den Bundesministerien für Umwelt und Wirtschaft eingebracht. In diesen Arbeitsgruppen sorgen wir als wichtiges Gegengewicht zur Energiewirtschaft dafür, dass die Verbraucherinteressen gewahrt bleiben und politische Handlungsalternativen nach Kosteneffizienz und Verteilungsgerechtigkeit beurteilt werden. Das gilt auch für die Einführung neuer Technologien wie Smart Metering: Der Nutzen für Endverbraucher soll gegenüber den Kosten überwiegen. Damit die Auswirkungen der Einführung intelligenter Zähler auf verschiedene Verbrauchergruppen berücksichtigt werden, speisten wir unsere Forderungen in die Arbeitsgruppe Smart Meter/Smart Grid der Plattform für zukunftsfähige Netze ein. Auf EU-Ebene konnten wir gemeinsam mit BEUC durchsetzen, dass die EU-Energieeffizienz-Richtlinie Privathaushalten mit intelligentem Zähler ein Recht auf kostenlose Abrechnungsinformationen zugesteht.

Verbraucher achten auf ihren Energieverbrauch. Das bleibt auch Herstellern nicht verborgen und treibt so manche Marketingblüte. Damit sich Kunden in Zukunft wirklich auf Herstellerinformationen über den Verbrauch von Elektrogeräten verlassen können, engagierten wir uns mit europäischen Partnern erfolgreich für ein gemeinsames Vorhaben: Im April des Jahres 2012 ging das Projekt „MarktChecker“ an den Start. In den nächsten drei Jahren soll es zu einer besseren europäischen Vernetzung und Abstimmung der Marktüberwachungstätigkeiten bei Elektrogeräten beitragen. Auf diese Weise wird die Marktüberwachung verdichtet. Der vzbv ist einer von 16 Partnern im bislang größten gemeinschaftlichen Projekt von Umwelt- und Verbraucherverbänden im Intelligent Energy Europe Programme der EU.

Für eine kosteneffiziente Gestaltung der Energiewende unterbreitete der vzbv beim Energiegipfel der Bundeskanzlerin im März 2013 eine ganze Reihe von Vorschlägen. Über drei Milliarden Euro ließen sich nach unseren Berechnungen bis zum Jahr 2014 einsparen, wenn die Förderung strikt auf effiziente Techniken ausgerichtet und die Kosten sozial gerecht verteilt würden. Und ohne

sozialen Ausgleich geht es nicht - etwa über eine Energiekostenkomponente beim Wohngeld, die steigende Heiz- und Stromkosten berücksichtigt. Doch obwohl inzwischen alle politischen Lager erklären, die Strom- und Energiepreise deckeln zu wollen, scheitern Lösungen immer noch an der Uneinigkeit von Bund und Ländern. Zu konkreten Maßnahmen gegen den rapiden Anstieg der Strompreise konnte sich die Politik nicht durchringen. Aus Sicht des vzbv kristallisiert sich immer mehr heraus: Wer die Akzeptanz der Energiewende nicht gefährden will, muss rasch und effektiv mit durchgreifenden Reformen ansetzen, vor allem in der Förderpolitik.

ENERGIEEFFIZIENZ: DER SCHLÜSSEL ZUR BEZAHLBAREN ENERGIEWENDE

Ein zentraler Baustein der Energiewende heißt: Energieeffizienz. Nur mit einer dauerhaften Senkung des Energiebedarfs ist das politische Ziel erreichbar, die Energieversorgung bis zum Jahr 2050 komplett auf erneuerbare Energien umzustellen. Dennoch wird die Chance der EU-Energieeffizienzrichtlinie nicht genutzt: Statt Energieunternehmen zu bestimmten Einsparungen zu verpflichten, will die Bundesregierung die Richtlinie nur halbherzig umsetzen. Was Verbraucher davon haben, wo sie Energie effizienter und ohne Komfortverlust einsparen können, welchen Beitrag die Anbieter leisten und woran es in der Praxis hapert, machten die Berliner Energietage im Mai 2012 deutlich. Der vzbv präsentierte das Einsparpotenzial energetischer Gebäudesanierungen und Reserven in deren Umsetzung. Die persönliche Energieberatung ist demnach der richtige Weg. Aber dieser Weg verdient den mehrspurigen Ausbau.



Diskussion zur Energiewende am Rande einer Veranstaltung von vzbv und Bundesnetzagentur im Februar 2013

••••• **WOHNEIGENTÜMER BEI GEBÄUDESANIERUNG UNTERSTÜTZEN**

Nach den Vorstellungen der Bundesregierung sollen der Gebäudebestand bis zum Jahr 2050 nahezu klimaneutral sein und der Primärenergiebedarf um 80 Prozent sinken. Dafür müsste die gegenwärtige Sanierungsrate verdoppelt werden. Doch die energetische Gebäudesanierung steckt in einer Sackgasse: Nach anderthalb Jahren Diskussion ist die Einführung der steuerlichen Förderung gescheitert, auch von der Novelle der Energieeinsparverordnung sind keine neuen Impulse zu erwarten. Dass die politisch gesetzten Ziele nicht einfach zu erreichen sind, belegt eine repräsentative Forsa-Umfrage unter 1.000 Eigenheim-Sanierern im Auftrag des vzbv. Ihr wichtigstes Ergebnis: In der gegenwärtigen Form ist die energetische Gebäudesanierung nicht effektiv. Obwohl Einsparungen

bis zu 80 Prozent der Heizenergie angekündigt waren, erreichte nur jeder achte Sanierer mehr als 30 Prozent. Das liegt laut Umfrage auch daran, dass viel zu selten eine gute Beratung in Anspruch genommen wird.

Nach Auffassung des vzbv sind drei Sofortmaßnahmen dringend nötig:

- **Die unabhängige qualifizierte Energieberatung muss ausgebaut werden.**
- **Privathaushalte sind mit individuellen Sanierungsfahrplänen zu unterstützen.**
- **Pro Jahr müssen fünf Milliarden Euro Fördermittel verlässlich bereitgestellt werden.**



Mit einer besseren Unterstützung für Verbraucher und verlässlicher Förderung könnte durch die Gebäudesanierung noch viel mehr Energie gespart werden



ENERGIE SPAREN – BESSER LEBEN

Mit dem Ziel, Energie effizient einzusetzen und möglichst viel davon einzusparen, fördert das Bundeswirtschaftsministerium ein Energiesparprojekt, das in alle Bundesländer ausstrahlt. Der vzbv koordiniert die Beratungsangebote in den Verbraucherzentralen der Länder.



Gut beraten: Zwei Milliarden Kilowattstunden gespart

Mehr als 100.000 Verbraucher lassen sich jedes Jahr von den Energieberatern der Verbraucherzentralen helfen – ein Angebot, das Verbraucher seit mehr als 35 Jahren dabei unterstützt, den Energieverbrauch zuhause zu senken. Nach Umstellung der bundesweiten Rufnummer auf Kostenfreiheit für Anrufe aus dem Festnetz stieg die Zahl der Anfragen von 800 auf mehr als 2.000 Anrufe im Monat. Ab 2013 wurde die Servicenummer auch für Mobilfunkteilnehmer kostenfrei. Erfahrene Ingenieure und Architekten beraten unabhängig und günstig rund um alle Fragen zu Haustechnik, baulichem Wärmeschutz, Stromverbrauch, regenerativen Energien oder dem Wechsel des Stromversorgers. Bundesweit stehen allen Verbrauchern 670 Beratungsstellen offen.

Die Bilanz: Jedes Jahr können Verbraucher durch die Umsetzung der Beratungsvorschläge etwa 600.000 Tonnen CO₂ oder zwei Milliarden Kilowattstunden Energie einsparen. Ganz nebenbei schieben die Energieberater damit auch Investitionen im Wert von über 40 Millionen Euro an.

Seminare für Behördenmitarbeiter

Im Rahmen einer Kooperation mit der Bundesanstalt für Immobilienaufgaben hat der vzbv bislang bei zwölf Aktionen rund 480 Mitarbeiter der Behörde an zwölf Standorten geschult. Zum Thema „Die zweite Miete senken“ erfahren sie, wie sie sowohl in der öffentlichen Bundesverwaltung als auch in ihren Privathaushalten energie- und kosteneffizient handeln können.





NEUE ENERGIE-CHECKS RASANT GESTARTET

Wie kann ich in meinem Haus erneuerbare Energien nutzen? Ist meine Heizung optimal eingestellt? Gibt es energetische Schwachstellen an Türen oder Fenstern? Wie kann ich meinen Energieverbrauch schnell und ohne große Investitionen senken? Solche und ähnliche Fragen klären nun Spezialisten der Verbraucherzentralen direkt vor Ort. Seit Oktober können Mieter oder Eigentümer die unabhängigen Berater direkt zu sich nach Hause bestellen. Den bundesweiten Startschuss für die neuen Energiechecks gab am 25. September 2012 Bundeswirtschaftsminister Philipp Rösler gemeinsam mit vzbv-Chef Gerd Billen in Hönow bei Berlin. Der Verbraucher kann wählen zwischen drei verschiedenen Checks: dem Basis-Check, dem Brennwert-Check und dem Gebäude-Check.

Ergebnisse nach 100 Tagen:

- 1.298 Brennwert-Checks, 648 Basis-Checks, 1.668 Gebäude-Checks
- täglich 80 neue Anfragen, Tendenz steigend
- Energiesparpotenziale in über 3.600 Haushalten erfolgreich gecheckt, erste Maßnahmen umgesetzt



Vor Ort in einem Verbraucherhaushalt überzeugten sich Bundesminister Philipp Rösler und Gerd Billen vom Nutzen der Energie-Checks



VERTRAUEN IN SICHERE UND BEZAHLBARE VERSORGUNG ERSCHÜTTERT

Neben kompetentem Rat zum Einsparen von Ressourcen bot der vzbv „Direkthilfe“ gegenüber Energieversorgern: Im Jahr 2012 ging er erfolgreich gegen zahlreiche unzulässige Vertragsklauseln in Lieferverträgen vor, mit denen sich Versorger beispielsweise unangemessene Preiserhöhungen einräumen wollten. Damit wollte er Konflikte möglichst von vornherein ausräumen.

Mehr Fairness gegenüber den Kunden und damit auch niedrigere Preise würden sich auch von allein einstellen, wenn der Wettbewerb auf dem deutschen Energiemarkt funktionierte. Doch hier hakt es gewaltig – ein Problem, das der vzbv im Februar auf der Fachtagung „Energiemarkt im Wandel“ gemeinsam mit der Bundesnetzagentur unter die Lupe nahm. Der Preisdruck bleibt auch deshalb aus, weil mehr als 40 Prozent der Verbraucher aus Angst vor unseriösen Versorgern oder Anbieter-Pleiten einen Wechsel zu einem günstigeren Anbieter scheuen. Wer einen fairen Preiswettbewerb will, muss deshalb für Transparenz sorgen. Schwarze Schafe oder Firmen, die vor der Insolvenz stehen, aber noch mit Dumpingpreisen auf Kundenfang gehen, sind deshalb rasch vom Markt auszuschließen. Einen Preiswettbewerb könnten Vergleichsportale im Internet fördern. Doch eine im März 2013 veröffentlichte Untersuchung der Stiftung Warentest zeigt, dass Verbraucher sehr genau hinsehen müssen, um nicht zum Beispiel auf Paketpreise, Vorkasse- oder Bonus-Modelle mit hohen Risiken hereinzufallen.

Als Gegengewicht zu einer Vielzahl von Netzbetreibern tritt der vzbv in der Arbeitsgruppe Regulierung der Plattform für zukunftsfähige Netze beim Bundeswirtschaftsministerium auf: Im Jahr 2012 ging es uns vor allem darum, überhöhte Renditevorstellungen der Unternehmen zu unterbinden und eine strenge Regulierung durchzusetzen. Für eine verantwortungsbewusste, gut abgestimmte Netzentwicklung engagierten wir uns in verschiedenen Veranstaltungen und Konsultationen sowie der energiepolitischen Plattform. Kritisch bewerteten wir in einer Anhörung des Wirtschaftsausschusses den überzogen dargestellten Ausbaubedarf für die Stromnetze. Im ersten Bundesbedarfsplangesetz wurden bereits einige Leitungsprojekte gestrichen.



DIE KUNST DES KOMPROMISSES ERFOLGREICHE ARBEIT IN DER SCHLICHTUNGSSTELLE ENERGIE

Praktische Arbeit bei der Lösung von Konflikten zwischen Energieversorgern und Kunden leisten vzbv und Verbraucherzentralen in der Schlichtungsstelle Energie, die im November 2012 ein Jahr bestand. 14.000 Mal wandten sich Kunden von Versorgern bisher an die Schlichter, die in über 90 Prozent der zugelassenen Fälle eine Einigung zwischen Verbraucher und Versorger erzielten und damit langwierige, teure Gerichtsverfahren vermeiden konnten. In 45 Prozent der Fälle ging es um die Abrechnung, in 39 Prozent um vertragliche Probleme wie Boni, Laufzeit oder Kündigung. Auch die Versorger begreifen die Schlichtung zunehmend als Werbung für ihre Kundenfreundlichkeit.



KOSTEN SIND SOZIAL GERECHT ZU VERTEILEN

Die Energiepreise treffen Verbraucher unmittelbar. Schon im März des Jahres 2012 hatten wir vor erheblichen Strompreissteigerungen gewarnt, die zum Jahreswechsel 2012/13 mit einem durchschnittlichen Anstieg um zwölf Prozent eintraten. Weitere Kosten wie die „Offshore-Haftungsumlage“ kamen hinzu. Verteilungsgerechtigkeit ist eine zentrale Forderung des vzbv. Mit einer Stellungnahme sowie in Gremien, Parlament und Öffentlichkeitsarbeit setzten wir uns vehement dafür ein, dass die Kosten für den Umbau des Energiesystems auf viele Schultern verteilt werden. Die Begrenzung der absoluten Höhe der Offshore-Umlage ist nur ein Aspekt. Wichtiger ist die stärkere Mitfinanzierung durch Unternehmen, die nicht im internationalen Wettbewerb stehen. In den letzten Jahren ist ein echter Wildwuchs von Ausnahmen und Befreiungen von der EEG-Umlage entstanden. Laut Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle profitierten im Jahr 2012 über 700 Unternehmen von der Ausgleichsregelung, darunter Schlachtereien, Chemiebetriebe, Kohlebergwerke und Textilbetriebe. Zu Beginn des Jahres 2013 haben wir unsere Argumente in einer Stellungnahme veröffentlicht.



BEDARFSGERECHT PLANEN UND FÖRDERSYSTEME ENTRÜMPELN

Ein Weg zur Kostengerechtigkeit wäre auch die bedarfsgerechte Planung neuer Anlagen. Den massenhaften Bau von Windkraftanlagen weit draußen vor den Küsten („Offshore“) hält der vzbv für einen ökonomischen und technologischen Irrläufer. Die Pläne der Bundesregierung für 25.000-Megawatt-Windparks bis zum Jahr 2030 mit dem entsprechenden Netzausbau schätzen wir als unwirtschaftlich und unbezahlbar ein. Auf Verbraucher kämen erneut enorme Zusatzbelastungen zu, denn die hohen Einspeisevergütungen würden auf die Endkunden abgewälzt. Zudem läuft der Ausbau von Leitungen und Kraftwerken nicht nur zu unkoordiniert, sondern er birgt auch erhebliche wirtschaftliche Risiken. Darauf hatte der vzbv schon im Sommer 2012 hingewiesen. Die Novelle des Energiewirtschaftsgesetzes vom Jahresende klärt zwar, wer bei verspätetem Anschluss eines Windparks ans Netz für Schäden und Produktionsausfälle haftet. Doch wieder ist der Kunde der Leidtragende, denn das Gesetz begrenzt die Haftung der Übertragungsnetzbetreiber auf 17,5 Millionen Euro pro Fall. Den Rest müssen die Verbraucher bezahlen. Dabei reicht die Umlage von 0,25 Cent je Kilowattstunde in den ersten zwei Jahren gerade aus, um die bisher entstandenen Einnahmeverluste der Anlagenbetreiber auszugleichen.

Das Reduzieren der teuren Offshore-Windkraft hieße auch: Der Förderkatalog des Energie-Einspeisungsgesetzes würde deutlich entschlackt und auf das notwendige Maß zurechtgestutzt. Soll der Umbau unserer Energiesysteme rund und rasch laufen, ist leichtes Gepäck von Vorteil. Die Potenziale von Solarenergie und Windkraft an Land sind völlig ausreichend, sie könnten die Energiewende sogar beschleunigen und verbilligen.

Auch ein weiterer Ausbau der Biomassenutzung ist ökonomisch wie ökologisch nicht sinnvoll, die Förderung bestehender Anlagen via Boni ist zu kürzen oder ganz abzuschaffen. Ein grundlegender Systemwechsel beim EEG erübrigt sich dann, zumal die Photovoltaik-Förderung ohnehin in drei Jahren ausläuft. Das ist eine vordringliche Aufgabe für die nächste Bundesregierung. Uns ist es mit unseren Mitgliedsverbänden gelungen, das Thema hoch auf der politischen Agenda anzusiedeln.

IN ZUKUNFT OHNE ÖL UNTERWEGS

Die Energiewende genügt nicht, wir brauchen auch eine zukunftsfähige Verkehrspolitik. Doch wie könnte diese ohne Mobilitäts- und Komfortverluste aussehen? Mit dieser Frage befasste sich die Tagung „Mobilität der Zukunft“, für die der vzbv am 19. November 2012 150 Experten in Berlin versammelte. Vier Arbeitsgruppen suchten und fanden Wege in eine mobile Zukunft, erarbeiteten Handlungsziele für Politik und Wirtschaft. Denn eine neue Verkehrspolitik ist ohne langfristige politische Konzepte und auch ohne intelligente Lösungen für eine integrierte Mobilität nicht möglich. Die Quintessenz der Tagung: Wir brauchen mittelfristig ein Verkehrssystem, das vom Öl unabhängig und weitgehend CO₂-neutral ist.



Im Herbst 2012 stellten wir mit der neuen Broschüre „Mobilität der Zukunft aus Verbrauchersicht“ unsere Politikziele zur Diskussion

Aus Sicht des vzbv stehen auf dem Weg dorthin die folgenden Etappenziele an.

STRENGERE CO₂-GRENZWERTE FÜR AUTOS

Die EU-Kommission hat hohe Ziele: Ab dem Jahr 2020 sollen alle Neuwagen maximal 95 Gramm Kohlenstoffdioxid pro gefahrenem Kilometer ausstoßen. Der vzbv unterstützt das und hat Ende Januar 2013 Umweltminister Peter Altmaier, Wirtschaftsminister Philipp Rösler, Verkehrsminister Peter Ramsauer und Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner in einem offenen Brief aufgefordert, sich auf europäischer Ebene für die Umsetzung dieses Grenzwerts ohne zeitliche Verzögerung einzusetzen. In

Zusammenarbeit mit den europäischen Verbraucherverbänden im BEUC plädiert der vzbv dafür, bis zum Jahr 2020 den noch ambitionierteren Grenzwert von 80 Gramm CO₂ pro Kilometer festzulegen, das wären 3,4 Liter Benzin pro 100 Kilometer. Je niedriger der Grenzwert, desto mehr reduzieren sich die Umweltbelastungen und Kraftstoffausgaben der Verbraucher. Wichtig wäre es zudem, die Regelungen insgesamt konkreter zu fassen, um Aufweichungen zu unterbinden - etwa durch die Anrechnung von Biokraftstoffen oder dadurch, dass Elektrofahrzeuge als Nullemissionsfahrzeuge gewertet werden. Die für das einzelne Fahrzeug geltenden CO₂-Grenzwerte sollten sich auch nicht nach dem Gewicht des Fahrzeugs richten, sondern nach der Fahrzeugstandfläche. Dadurch wird ein Anreiz geschaffen, in energieeffizienten Leichtbau zu investieren.

REALISTISCHE TESTVERFAHREN FÜR DEN SPRIT-VERBRAUCH

Neuwagen verbrauchen heute 25 Prozent mehr Kraftstoff, als offiziell von den Herstellern angegeben (Studie des Think Tanks ICCT auf einer Datenbasis von knapp einer halben Million Fahrzeugen). Im Jahr 2001 hatte der tatsächliche Verbrauch nur sieben Prozent höher gelegen als behauptet. Wir fordern daher: Das Prüfverfahren für Neuwagen ist rasch zu ändern. Der heute geltende Testzyklus, in dem die Hersteller ihre Verbrauchsangaben ermitteln, lässt der Autoindustrie eine ganze Reihe von Schlupflöchern, um den Verbrauch im Testverfahren ganz legal nach unten zu schrauben. So werden in den Tests zum Beispiel alle stromverbrauchenden Zusatzgeräte wie Klimaanlage, Sitzheizung und Radio abgeschaltet, die Reifen mit extrem hohem Druck aufgepumpt und die Türritzen abgeklebt, um den Luftwiderstand zu reduzieren. Das hat mit der Realität nicht viel zu tun.

BESSERE VERNETZUNG ALLER VERKEHRSMITTEL

Viel Potenzial steckt in der Idee, alle Mobilitätsdienstleistungen zu einem Komplettangebot zu verschmelzen. Dafür brauchen Verkehrsnutzer Zugang zu allen relevanten Informationen, zum Beispiel über eine „Mobilitäts-App“ auf dem Smartphone. Die App könnte die Daten der Verkehrsunternehmen bündeln und Verbraucher über

Fahrzeiten und Preise informieren sowie die Information mit Buchung und Bezahlung koppeln. Das Ziel: ein bedarfsgerechter Mix aus Taxi, Zug, Mitfahrgelegenheit, Carsharing und Leihfahrrad, der dem Auto seinen Spitzenplatz im Bequemlichkeitsranking nimmt. Wichtig ist dies vor allem für ländliche Regionen jenseits der großen Ballungsräume. Weil Erreichbarkeit und Mobilität für alle gleichermaßen gelten müssen, plädieren wir für einen „Hausanschluss für Mobilität“ analog zum Anschluss an Strom oder Abwasser. Im Prinzip wäre dies ein intelligent gesteuerter Mix verschiedener Verkehrsmittel, an die jeder angeschlossen ist und deren Nutzung per Smartphone steuerbar ist. Dies würde zudem zu effizienteren und damit schlankeren Infrastrukturen führen.

Die beste Energiebilanz hat der Öffentliche (Nah-)Verkehr. Allerdings muss er deutlich attraktiver und bedarfsgerechter werden, damit mehr Menschen umsteigen. Vorteile hat der Öffentliche Verkehr viele: Er gewährleistet Mobilität für alle, die Nutzung der Reisezeit für Entspannung oder Arbeit, er mindert die Verkehrsbelastung und ist dabei doppelt so energieeffizient wie ein PKW und drei Mal effizienter als Flugzeuge. 90 Prozent aller Züge werden elektrisch angetrieben. Stammt der Strom aus regenerativen Energien, ist CO₂-freie Mobilität tatsächlich schon Realität. Doch das Angebot entspricht oft nicht den Erwartungen der Verbraucher, gilt als unflexibel und unzuverlässig. Mehr flexible, bedarfsgesteuerte Angebote wären notwendig, zum Beispiel Rufbusse oder Anrufsammeltaxis oder gemeinsam verwendete, elektrisch betriebene Kleinfahrzeuge.

CARSHARING – GEMEINSAM ZUM ZIEL

Dass Autofahren und Autobesitz nicht zwingend zusammenhängen müssen, belegt der Trend zu Carsharing-Modellen. Mit den steigenden Spritpreisen wird es ökonomisch immer attraktiver, das Auto effizient zu nutzen. Gleichzeitig lassen sich Angebot und Nachfrage bei der gemeinsamen Autonutzung dank der neuen Kommunikationstechnologien leichter synchronisieren. Zudem: Wer sich nicht durch den Kauf eines Autos ökonomisch gebunden hat, ist eher auch einmal mit dem Fahrrad, dem öffentlichen Verkehr oder zu Fuß unterwegs. Das spart noch mehr Geld und CO₂ ein als die geteilte Autonutzung

alleine. Zudem stehen Sharing-Modelle in Wechselwirkung mit Veränderungen in der Mentalität. In den Großstädten sind inzwischen 50 Prozent der Haushalte autofrei, ein Fünftel davon ganz bewusst.

BIOSPRIT – TANK FRISST NAHRUNG

Biokraftstoffe geraten immer stärker in die Kritik. Die von Bundesentwicklungsminister Dirk Niebel ausgelöste Debatte um ein Ende von E 10 blieb ohne greifbares Ergebnis. Zu unrecht: Kraftstoffe auf Basis von Pflanzen wie Weizen, Mais oder Hirse geraten in Konkurrenz zu Teller und Trog. Es werden Agrarrohstoffe verfeuert, die anderswo als Nahrungsmittel fehlen, intensive Landwirtschaft mit hohem Wasser- und Düngerverbrauch erfordern oder sogar zu weiteren Abholzungen von (Regen-)Wäldern führen. Die Energie- und CO₂-Bilanzen der Biotreibstoffe sind ungünstig. Wir fordern die Bundesregierung auf, ihre Strategie in puncto Biosprit grundlegend zu überdenken. Das Biokraftstoffquotengesetz ist abzuschaffen. Treibstoffe auf Basis von Pflanzen sollten nur mit nachgewiesenen positiver Klimabilanz eingesetzt werden.

ELEKTROAUTO BRAUCHT MEHR STARTHILFE

Mehr Erfolg verspricht die Umstellung auf elektrische Antriebstechniken, die auf erneuerbaren Energien fußt. Beim heutigen Stand der Technik sind Elektroautos allerdings noch keine konkurrenzfähige Alternative zum herkömmlichen PKW. Schwachstelle ist die Batterie, die teuer ist und nur kurze Fahrten erlaubt. Technologische Durchbrüche sind hier vorerst nicht zu erwarten. Dennoch bleibt Elektromobilität ein wichtiger Hoffnungsträger. Der vzbv fordert daher mehr öffentlich finanzierte Forschung zur Überwindung technologischer Probleme und mehr Praxistests. Skeptisch sind wir dagegen bei verkehrsrechtlichen Privilegien für Elektroautos wie dem Recht, Busspuren zu nutzen, denn hierdurch würde der Straßenraum zulasten von umweltschonenden Verkehrsmitteln wie Fahrrädern und Bussen weiter mit Sondernutzungsrechten belastet. Forderungen nach Kaufprämien und einer öffentlichen Finanzierung der Ladeinfrastruktur lehnen wir ab. Elektromobilität sollte ausgehend von heute schon marktreifen Anwendungen wie Pedelecs entwickelt werden.

RECHTE FÜR REISENDE ERFOLGREICH EINGEKLAGT

Reibungsloses Reisen und Fliegen wünschen sich alle. Doch leider bleiben die Rechte der Reisenden allzu oft auf der Strecke: Überbuchungen, Verspätungen, Ausfälle, ungerechtfertigte Forderungen und vieles mehr beeinträchtigen das Reisevergnügen. Zwar sind die Rechte der Fluggäste und Urlauber inzwischen per EU-Recht in der Theorie sehr klar gefasst. Doch die Praxis sieht oft anders aus. Rechte der Kunden werden mit Tricks und Kniffen umgangen oder sogar klar ignoriert. Viele Reisende müssen klagen, um Recht zu bekommen. Auch 2012 ist der vzbv deshalb wieder an vielen Stellen für die Verbraucher vor Gericht gezogen – mit Erfolg. Wichtig ist nun, eine Schlichtungsstelle einzurichten, die Probleme unabhängig und ohne Gerichtsverfahren löst. Kurz vor Ende ihrer Legislaturperiode hat die Bundesregierung eine Absichtserklärung im Koalitionsvertrag eingelöst und ein Schlichtungsgesetz für Flugreisende auf den Weg gebracht, das

mittlerweile von Bundestag und Bundesrat angenommen wurde. Nun geht es darum, die im Schlichtungsgesetz vorgesehene Schlichtungsstelle für Flugreisende auch praktisch einzurichten. Der vzbv spricht sich dafür aus, die Fluggastschlichtung bei der mittlerweile gut eingeführten und unabhängig agierenden Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr (SÖP) einzurichten.

§ Urteile:

Bis dahin sind Verbraucher auf die Durchsetzung ihrer Rechte auf gerichtlichem Wege angewiesen. In folgenden Fällen setzte sich der vzbv erfolgreich für Reisende ein:

40 Prozent Anzahlung auf den Reisepreis ...

... sind nicht zulässig, befand das Landgericht Hannover und gab damit dem vzbv in einer Klage gegen die TUI Deutschland GmbH Recht. Die Anzahlung, die die TUI unter anderem für „Sparreisen“ und „preisreduzierte



In vielen Fällen setzte der vzbv die Rechte der Verbraucher als Reisende erfolgreich vor Gericht durch

Specials“ bereits bei Vertragsabschluss verlangt hatte, sei deutlich zu hoch, befanden die Richter. Ähnlich äußerten sich die Gerichte auch in mehreren anderen Fällen, bei denen Reiseveranstalter hohe Anzahlungen verlangt hatten. Keine Chance hatte auch die 35-prozentige Anzahlung der JT Touristik GmbH, die das Landgericht Berlin kippte (Urteile des LG Hannover vom 30.10.2012, AZ: 18 O 129/12 – TUI, und des LG Berlin vom 13.12.2012, AZ: 52 O 110/12 – JT Touristik, beide nicht rechtskräftig).

100 Prozent Stornogeühren auf den Reisepreis ...

... sind überzogen, urteilte das Kammergericht Berlin und bestätigte damit die Auffassung des vzbv. Der Travel Club Viva d´Or wollte 90 Prozent des Reisepreises, wenn der Kunde neun Tage vor Reisebeginn oder später zurücktritt. Bei Nichtantritt der Reise sollte sogar der volle Reisepreis fällig werden. Diese Pauschalen benachteiligen den Kunden unangemessen und sind unwirksam, entschied die Richter. Das Berliner Landgericht untersagte der Humboldt Studienreisen GmbH auch eine Rücktrittspauschale von 40 Prozent, die 30 Tage vor Reisebeginn verlangt wurde. Im ersten Halbjahr 2012 hatte der vzbv insgesamt neun Reiseveranstalter wegen unzulässiger Klauseln in den Reisebedingungen abgemahnt. Vier Unternehmen gaben Unterlassungserklärungen ab. Gegen fünf Unternehmen zog der vzbv vor Gericht. Weitere Entscheidungen stehen noch aus (Beschluss des KG Berlin vom 23.03.2012, AZ: 5 U 30/11 – Travel Club Viva D´or und Urteil des LG Berlin vom 23.11.2012, AZ: 15 O 235/12 – Humboldt-Studienreisen, nicht rechtskräftig).

Ein plötzlicher Sprachwechsel vom Deutschen ins Englische ...

... ist nicht in Ordnung, entschied das Landgericht Essen in einer Klage des vzbv gegen die ungarische Airline Wizz Air. Der Billigflieger bot zwar eine Buchung in deutscher Sprache an, wechselte bei der Buchungsbestätigung jedoch ins Englische. Die Richter stellten klar, dass das Angebot einer Online-Buchung auf Deutsch konsequent durchzuhalten ist, außer wenn der Sprachwechsel dem Kunden zu Beginn mitgeteilt wird. Wizz Air hat damit die gesetzlichen Informationspflichten bei Online-Verträgen verletzt, so das Gericht (Urteil des LG Essen vom 31.05.2012, AZ: 44 O 77/10).

Die Flugzeiten einfach ändern ...

... dürfen Reiseveranstalter und Fluggesellschaften nicht ohne triftigen Grund. Klauseln im Kleingedruckten, nach denen die Flugzeiten unverbindlich sind, benachteiligen den Kunden unangemessen und sind unwirksam. Das entschied die Richter der Oberlandesgerichte Celle und Frankfurt/Main in zwei Klagen des vzbv gegen TUI und British Airways. Die Flugzeiten sind nach Auffassung der Richter ein fester Bestandteil des Vertrags. Auch das Kammergericht Berlin verbot eine ähnliche Klausel des Billigfliegers easyJet. Die Entscheidungen gegen TUI und British Airways sind noch nicht rechtskräftig. Sollten sie in der nächsten Instanz bestätigt werden, haben sie bahnbrechende Wirkung und werden die Reiseplanung von Fluggästen wesentlich erleichtern (OLG Celle vom 7. 02.2013, AZ: 11 U 82/12 – TUI, OLG Frankfurt/Main vom 28.02.2013, AZ: 16 U 86/12 - British Airways und KG Berlin vom 18.01.2012, AZ: 36 U 166/11 – easyJet). 6

60 JAHRE INTERESSENVERTRETUNG FÜR VERBRAUCHER ...❖ KOMMUNIKATION UND TECHNIK



Der Beratungsbus tourt mit dem computergestützten Versicherungsprogramm durchs Land

1992 Die AgV kritisiert öffentlich Kosten der Telekom-Mehrwertdienste

1997 Der Verband ist im Internet unter www.agv.de

1999 Mehrere BGH-Urteile räumen dem Schutz der Privatsphäre Vorrang vor kommerziellen Interessen ein, Chancen und Risiken im elektronischen Markt beleuchtet eine Tagung mit EU-Kommission und Bundeswirtschaftsministerium

2006 Warnung vor Legalisierung der Schleichwerbung und einer Werbeflut im Fernsehen

2007 Die Studie „Verbraucherschutz bei digitalen Medien“ deckt Mängel im Verbraucherrecht auf

2008 vzbv fordert Sofortstopp des Datenhandels ohne Einwilligung zum „Datengipfel“ der Regierung

2009 Ein BGH-Urteil verpflichtet Versandhändler zur eindeutigen Widerrufsbelehrung, Projekt „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ startet

2010 Fünf-Punkte-Katalog zum Datenschutz mit dem Bundesbeauftragten vorgelegt

2011 Bundesweite Kampagne gegen Kostenfallen im Internet und unlautere Telefonwerbung startet

2012 Protestaktion gegen Datenfreigabe durch Behörden im Bündnis „Meine Daten sind keine Ware“



Gerd Billen in der Hängematte für Datenschutz bei sozialen Netzwerken

2013 vzbv macht Druck für Schutz gegen Abmahnabzocke durch das Anti-Abzocke-Gesetz



DIGITALE WELT

Ein großer Teil unseres Lebens findet inzwischen in der digitalen Welt statt. Wir pflegen Kontakte in sozialen Netzwerken, kaufen online ein, laden Musik aus dem Internet herunter oder lesen Zeitungen im Netz. Das bietet viele Vorzüge. Doch die Gesetze der realen Welt sind im digitalen Raum vielfach noch nicht angekommen. Verträge, Datenschutz, Netzneutralität, Urheberrechte, immer komplexere technische Systeme und vieles mehr: Im Ringen um Regeln für die digitale Welt kämpft der vzbv an vielen Stellen für die Verbraucher.

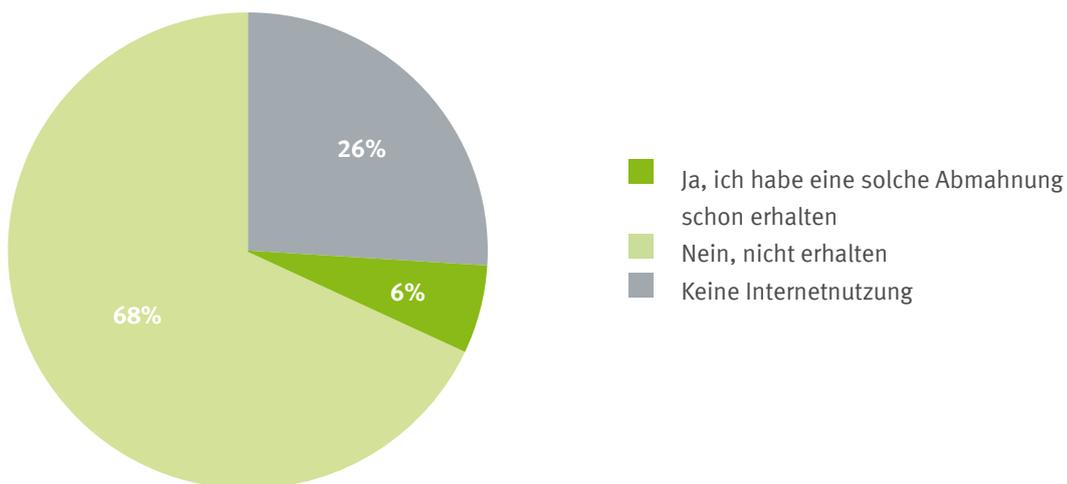


ANTI-ABZOCKE-GESETZ GREIFT NOCH ZU KURZ

Eine repräsentative Umfrage von Infratest-dimap im Auftrag des vzbv aus dem Juni 2012 hat ergeben: 4,3 Millionen Deutsche über 14 Jahre sind schon einmal wegen Urheberrechtsverletzungen im Internet abgemahnt worden. Das Problem betrifft vor allem Tauschbörsen im Internet, über die beim Filesharing urheberrechtlich geschützte Musikdateien oder Filme heruntergeladen werden können. Obwohl die Gebühr für Abmahnungen nach dem Urheberrechtsgesetz seit 2008 bei 100 Euro gedeckelt ist, zahlen Verbraucher im Schnitt etwa 800 Euro. Denn die Kostenbegrenzung greift nur, wenn viele Voraussetzungen gleichzeitig zusammenkommen – etwa, dass

es sich um eine „unerhebliche“ Rechtsverletzung handelt und der Fall einfach gelagert ist. Die Folge: Abmahnungen wegen der Verletzung von Urheberrechten haben sich zu einem florierenden Geschäftsmodell entwickelt, zum Schaden der Verbraucher. Seit langem setzt sich der vzbv daher für eine Konkretisierung der Rechtslage und für eine effektive Eindämmung der Abmahnwellen ein. Diese nehmen neben unberechtigten Inkassoforderungen und unerlaubten Werbeanrufen schon länger einen Spitzenplatz bei den Verbraucherärgernissen ein. Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der Länder konzentrierte sich der vzbv daher in mehreren bundesweiten Aktionen auf Marktchecks, Abmahnungen und öffentliche Positionierungen zu diesen Themen.

Haben Sie schon einmal eine Abmahnung erhalten, weil Sie angeblich oder tatsächlich Musik oder Filme im Internet illegal genutzt oder heruntergeladen haben?



Umfrage von Infratest dimap im Auftrag des vzbv bei 1.001 Verbrauchern vom Frühjahr 2012

Nach über einem Jahr hat der Gesetzgeber im Frühjahr 2013 endlich reagiert. Allerdings: Der Entwurf für das neue Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken greift zu kurz. Der vzbv hat die Kritikpunkte am „Anti-Abzocke-Gesetz“ in einem Positionspapier konkretisiert.

1. Schutz vor Massenabmahnungen: Der Entwurf verschlechtert die derzeitige Rechtsposition der Ver-

braucher, denn er legt den Streitwert auf 1.000 Euro fest, so dass sich die Anwaltsgebühren für Abmahnungen nach Urheberrechtsverstößen auf 155 Euro belaufen. Bisher sind sie theoretisch auf 100 Euro begrenzt. Eine neue Ausnahmeregelung mit vagen Formulierungen hebt zudem die Deckelung des Streitwerts bei 1.000 Euro aus. Unsere Forderungen an den Gesetzgeber:

- Deckelung des Streitwerts bei 500 Euro bei der ersten Abmahnung, was zu einer Abmahngebühr von rund 90 Euro führen würde
- Gesetzesbegründung mit konkreten Beispielfällen für die Anwendung der Streitwertdeckelung, ausnahmslose Anwendung der Begrenzung beim privaten Filesharing
- Abschaffung des fliegenden Gerichtsstands bei Urheberrechtsstreitigkeiten mit Verbrauchern

2. Schutz vor unberechtigten und überhöhten Inkassoforderungen:

Die Vorschläge der Bundesregierung gehen zwar in die richtige Richtung. Doch müssen Inkasso-Firmen Verbrauchern immer noch nicht alle Informationen geben, die sie benötigen, um Forderungen und Gebühren zu überprüfen. Auch die Frage, für welche Inkassotätigkeit überhaupt ein Entgelt berechnet werden darf, beantwortet der Entwurf nicht. Ebenso fehlt eine Neuordnung der auf fast 80 Behörden zersplitterten Aufsicht.

3. Schutz vor unerlaubten Werbeanrufen:

Der Entwurf greift einige der dringendsten Forderungen des vzbv zur Verschärfung der Regelungen gegen unerwünschte Werbeanrufe auf, vor allem die Erhöhung des maximalen Bußgelds von 50.000 auf 300.000 Euro. Aber nicht nur Gewinnspielverträge, die durch einen unerlaubten Anruf zustande gekommen sind, sollten ohne schriftliche Bestätigung unwirksam sein. Das muss auch für alle anderen Geschäfte gelten, etwa bei ungewollten Werbeanrufen für Zeitungsabos, Versicherungen oder Telekommunikationsdienste.

VZBV HILFT, REFORMSTAU ZU LÖSEN

Ob beim Urheberrecht oder Datenschutz, Netzzugang oder auch Mobile Commerce: Die Bundesregierung löst den Reformstau der vergangenen Jahre sehr langsam auf. 80 Prozent der Deutschen sind regelmäßig im Netz unterwegs. Der Vielfalt der digitalen Welt stehen ebenso vielfältige Risiken gegenüber. Mit seiner Mitarbeit in der Enquete-Kommission „Internet und Digitale Gesellschaft“ brachte der vzbv seine Expertise als Anwalt der Verbraucher und deren Perspektive direkt beim Gesetzgeber ein. Die Kommission des Bundestags hatte unter anderem das

Ziel, Verbraucherinteressen politisches Gewicht zu verleihen. Zum Ende des Jahres 2012 beendete sie ihre Arbeit und stellte ihre Empfehlungen im Bundestag zur Diskussion. Sie fließen damit in die politische Willensbildung ein.

Eine große Rolle spielte dabei die Netzneutralität, die Gleichberechtigung aller Datenübertragungen unabhängig von Adressat oder Ziel. Während sie im Ausland, etwa in den Niederlanden, höchste politische Priorität erhält, ist der deutsche Gesetzgeber bisher untätig geblieben. Immer öfter messen Internet Service Provider mit zweierlei Maß: Sie bevorzugen eigene Dienste und transportieren deren Inhalte schnell und vorrangig, bremsen konkurrierende Anbieter aus und stufen deren Angebote durch technische Eingriffe ab. Beim mobilen Internet ist diese Einschränkung längst gang und gäbe. Nun erwägt die Telekom, auch beim normalen DSL-Anschluss Grenzen zu setzen. Wer ein bestimmtes Datenvolumen erreicht hat, kann nur noch deutlich langsamer surfen – es sei denn, er zahlt drauf. Das eigene Entertain-Paket der Telekom soll jedoch nicht auf das Datenvolumen angerechnet werden. Das bedeutet: Die Provider beginnen, zwischen „guten“ (eigenen) und „schlechten“ (fremden) Daten zu unterscheiden. Der vzbv fordert deshalb: Wer für ein freies und offenes Internet mit diskriminierungsfreiem Zugang steht, muss die Netzneutralität gesetzlich verankern.

DATENSCHUTZ: MEINE DATEN GEHÖREN MIR

Gesetze für Verbraucher entstehen zunehmend auf europäischer Ebene. Eng begleitet der vzbv vor allem die Modernisierung des EU-Datenschutzrechts, die derzeit die politischen Institutionen durchläuft. Das Gesetzesvorhaben ist eine große Chance, den Datenschutz auf modernem Niveau europaweit zu stärken. Der Entwurf der Kommission zur Datenschutz-Grundverordnung hat einige langjährige Forderungen des vzbv aufgenommen und den Datenschutz für die digitale Welt konkreter gefasst. So ist es ein großer Gewinn für die Verbraucher, dass die geplante Grundverordnung für alle Unternehmen gelten soll, die ihre Dienste europäischen Nutzern anbieten. Das schließt auch US-amerikanische Unternehmen wie Google, Facebook, Apple und Co. ein.

Praktisch nützt das aber nur dann wirklich, wenn qualifizierte Einrichtungen wie der vzbv und die Verbraucherzentralen rechtlich gegen Datenschutzverstöße vorgehen dürfen. Das ist im Moment noch nicht geregelt. Diese und andere Schwachstellen auf dem Weg zu einem effektiven Schutz der persönlichen Daten und der Privatsphäre der Verbraucher im Netz haben wir in einer Stellungnahme aufgelistet. Die Bestrebungen der EU-Kommission für einen verbesserten, harmonisierten und modernen Datenschutz in Europa dürfen nicht hinter den bisherigen Gesetzen der EU-Mitgliedsstaaten zurückbleiben und auch nicht zu einer Absenkung des hohen Datenschutzniveaus in Deutschland führen. Einige Kritikpunkte griff der Berichterstatter des Europäischen Parlaments auf – etwa das Kopplungsverbot, das die Freigabe persönlicher Daten als Vorbedingung für die Nutzung eines Dienstes verbietet. Gestärkt werden muss das Prinzip der Einwilligung (Opt-in) als Voraussetzung für eine rechtmäßige Verarbeitung von personenbezogenen Daten; stillschweigende Einwilligungen ohne Zutun der Verbraucher (Opt-out) dürfen nicht erlaubt sein.



Konkrete Änderungsvorschläge hat der vzbv in einem Forderungspapier den zuständigen EU-Parlamentariern und der Kommission übergeben.

••• MELDEREGISTER: MEINE DATEN SIND KEINE WARE

Erfolgreich hat sich der vzbv seit September 2012 mehrfach ins Ringen um das neue Melderecht eingebracht. Nach den Plänen der Bundesregierung sollten Einwohnermeldeämter Daten von Bürgern für Werbezwecke herausgeben dürfen, wenn nicht ein expliziter Widerspruch vorliegt. Gegen diese datenschutzfeindliche Regelung organisierte das Bündnis „Meine Daten sind keine Ware“ mit dem vzbv Widerstand. Mehr als 200.000 Menschen unterzeichneten einen Online-Appell. Mit Erfolg: Im Februar kippte der Vermittlungsausschuss den Gesetzesvorschlag und übernahm eine gemeinsame Kernforderung: Aus der Widerspruchslösung wurde die Zustimmungslösung. Meldedaten können damit nur nach Einwilligung der Verbraucher zu Werbezwecken herausgegeben werden. Positiv bewerten wir auch, dass die

Herausgabe von Adressdaten jeweils an einen Zweck gebunden ist. Danach sind sie zu löschen. Das Bündnis, dem das Kampagnennetzwerk Campact, die Deutsche Vereinigung für Datenschutz und der Datenschutz- und Bürgerrechtsverein Digitalcourage sowie der vzbv angehören, sieht jedoch eine offene Hintertür für missbräuchliche Datenabfragen: Auch Unternehmen, die die Meldedaten benötigen, können die Einwilligung der Verbraucher einholen. Marktuntersuchungen der Verbraucherzentralen werden weiterhin nötig sein, um die politische Argumentation des vzbv für eine konsequente Regelung zu unterstützen, die Missbrauch ausschließt.



Im Bündnis „Meine Daten sind keine Ware“ engagierte sich der vzbv im Herbst des Jahres 2012 bei einer Demonstration, einer Unterschriftensammlung und einer Pressekonferenz erfolgreich für den Datenschutz

••• STIFTUNG DATENSCHUTZ: NUR EIN FEIGENBLATT

Im Sommer 2012 brachte die Bundesregierung den Vorschlag für eine Stiftung Datenschutz in den Bundestag ein. Der vzbv lehnte die Stiftung in der geplanten Form ab und bezog mit der Berliner Datenschutzrunde kritisch Stellung. Dennoch nahm die Stiftung im Januar 2013 ihre Arbeit auf. Einer Machtfülle des Bundesinnenministeriums in den Organen der Stiftung stehen fehlende demokratische Legitimation und ein aufgeblähter Beirat gegenüber. Die Finanzierung reicht nicht aus, um der Aufgabenfülle gerecht zu werden. Die Aufgaben sind vage formuliert und nicht ausreichend vom Tätigkeitsfeld anderer Akteure wie der Stiftung Warentest und den Datenschutzaufsichtsbehörden abgegrenzt. Wir befürchten,

dass die Stiftung Datenschutz ihre Ziele, also die Vergabe eines Gütesiegels und die Entwicklung eines bundesweit einheitlichen Zertifizierungssystems, nicht erfüllen kann. Vielmehr dient sie als „Feigenblatt“ für die mangelhafte Datenschutzpolitik der Regierung.



TREND MOBILE COMMERCE: VERBRAUCHER NOCH WEITGEHEND OHNE SCHUTZ

Smartphones sind inzwischen keine Handys mehr, sondern Mini-Computer mit Prozessoren, deren Leistungsfähigkeit sich statistisch alle zwei Jahre verdoppelt. Dank individualisierter Apps, Geo-Lokalisierung, Fotos, Adressbüchern oder Verknüpfungen mit sozialen Netzwerken sind Smartphones überaus nützliche Handlanger im Alltag, im Beruf und beim Einkauf. Sie ermöglichen dem Verbraucher etwa rasche Preisvergleiche vor Ort, Hilfe beim Auffinden von Läden oder Waren. Sie sind rund um die Uhr verfügbar und kommen sogar dank neuer Bezahlungsfunktionen als Geldbörse zum Einsatz. Doch das Smartphone als Alleskönner birgt auch Gefahren: die Konzentration und Sammlung hochsensibler individueller Daten erleichtern dem Anbieter – oft ohne Wissen des Verbrauchers – das Anlegen von Bewegungs- und Nutzerprofilen, die er für individuell zugeschnittene Werbung günstig nutzen kann. Zudem bestehen aus Verbrauchersicht erhebliche Gefahren von Manipulation und Irreführung, von Selektion und Preisdiskriminierung. Oft werden deutlich mehr Daten gesammelt als nötig. Viele App-Anbieter umgehen geltendes Recht, etwa bei der Geo-Lokalisierung ihrer Nutzer.

Über die Risiken und Gefahren von Mobile Commerce hat der vzbv deshalb im November 2012 eine Studie erstellen lassen („Mobile Commerce via Smartphone & Co.“, Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste GmbH). Die Ergebnisse diskutierten wir in einer Veranstaltung gemeinsam mit Politikern in Berlin. Ihr Fazit: Beim Thema Smartphone und Mobile Commerce sind Verbraucher- und Datenschutz noch wesentlich steigerungsfähig. Ein gesetzlicher Rahmen fehlt in weiten Teilen. Weil sich der Trend zum mobilen Leben und Konsum in Zukunft weiter verstärken wird, hat der vzbv folgende Basis-Forderungen zusammengestellt, damit Verbraucher beim mobilen Surfen und Kaufen besser geschützt werden:

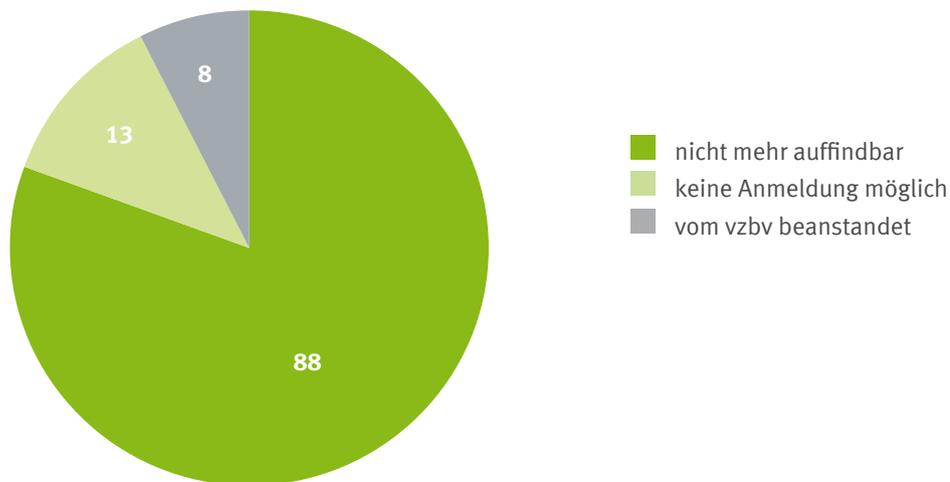
- **Nutzungshoheit:** Persönliche Daten dürften nur nach Information und Einwilligung des Verbrauchers gespeichert und/oder an Dritte übermittelt werden. Automatische Datenerhebungen sind auszuschließen. Die Nutzer müssen das Recht haben, Auskunft über ihre gespeicherten Daten zu verlangen und diese jederzeit vollständig und endgültig zu löschen.
- **Privatsphäre:** Hersteller von Geräten und Entwickler von Apps sollten bereits bei der Entwicklung für ausreichend Sicherheit und Datenschutz sorgen. Standardmäßige Voreinstellungen sind auf das Notwendige zu beschränken.
- **Informationen:** Wesentliche Informationen und Einwilligungserklärungen müssen so gestaltet sein, dass sie verständlich, leicht zu finden und auch auf kleinen Bildschirmen gut lesbar sind.
- **Entwicklung:** Der Gesetzgeber muss der fortschreitenden Verbreitung von Lock-in-Geschäftsmodellen und der Möglichkeit entgegenzutreten, dass Unternehmen Inhalte von Drittanbietern blockieren.
- **Sicherheit:** Die verschärften Sicherheitsstandards bei Online-Banking und Online-Zahlungen dürfen beim Mobile Payment keinesfalls unterschritten werden (Zwei-Wege-Autorisierung). Welcher Betrag mit welchem Mittel bezahlt wird, muss vom Nutzer aktiv bestätigt werden. Das Haftungsrisiko darf nicht allein der Nutzer tragen. Eine freie Wahl des Zahlungsdienstleisters muss gewährleistet sein.

... ENDLICH: DIE BUTTONLÖSUNG SCHÜTZT VOR ABOFALLEN

Es ist ein enormer Erfolg für die Arbeit aller Verbraucherzentralen: Seit dem 1. August 2012 gilt die Buttonlösung, mit der Millionen Nutzer in ganz Europa besser vor Kostenfallen im Internet geschützt sind. Bei privaten Vertragsabschlüssen im Netz müssen die Anbieter ihre Kunden nun unmittelbar vor dem Absenden der Bestellung deutlich über das Produkt, die Laufzeit und den Gesamtpreis inklusive aller Zusatzkosten informieren. Ein Bestellbutton muss deutlich machen, dass es sich um ein kostenpflichtiges Produkt handelt. Im Streitfall liegt die Beweislast beim Anbieter. Jahrelang hatten sich zuvor unzählige genepte Kunden in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen beschwert. Wegen verschleier-

ter Kostenhinweise war der vzbv gegen 55 Firmen vorgegangen, von denen einige ihre Seiten nur geringfügig änderten – weshalb der vzbv erneut gegen sie einschreiten musste. Mit der gesetzlichen Lösung ist das Problem nun größtenteils beseitigt. Das ergab ein Check des vzbv im Herbst 2012. Von 109 überprüften Internetportalen waren 88 gar nicht mehr aufrufbar, bei 13 weiteren war eine Anmeldung nicht mehr möglich. Nur auf einzelnen Seiten fand der vzbv noch Defizite – und hat bereits Abmahnungen auf den Weg gebracht. Eine echte Entwarnung käme jedoch zu früh: Leider ist nicht auszuschließen, dass unzulässige Webseiten neu aktiviert werden oder alte Maschinen auf neuen Kanälen ausprobiert werden, etwa über Smartphones. Der vzbv wird den Markt deshalb weiter genau beobachten.

Marktcheck nach der Buttonlösung: Kaum noch verschleierte Kostenangaben im Internet



Eine stichprobenartige Nachkontrolle von Internetseiten durch den vzbv ergab, dass die Buttonlösung greift

... RECHT IN THEORIE UND PRAXIS: OFT HELFEN NUR KLAGEN

Mit moderner Kommunikation lässt sich Geld verdienen. Einige Unternehmen steigern ihre Gewinne zusätzlich auf Kosten ihrer Kunden, dehnen das Recht und ändern rechtswidrige Praktiken erst dann, wenn sie juristisch

dazu gezwungen werden. Einen besseren Verbraucherschutz beim Telefonieren und Surfen sollte das neue Telekommunikationsgesetz (TKG) bringen, das im Mai 2012 in Kraft getreten ist. Doch ein Praxis-Check des vzbv zeigt: Papier ist geduldig. Umgesetzt wird das Gesetz offensichtlich nicht immer vollständig. Zudem ignoriert

mancher globale Internet-Konzern, der in Deutschland aktiv ist, deutsche Vorschriften für Verbraucherschutz. Hier ein paar Beispiele:

- **Bei Anbieterwechsel kein Netz:** Wechselt ein Verbraucher den Anbieter, dürfen Telefon- und Internetzugang maximal einen Werktag unterbrochen sein. Eine nicht repräsentative Online-Umfrage des vzbv-Projekts „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ Anfang des Jahres 2013 offenbarte, dass bei fast der Hälfte der befragten Telefonkunden der Anschluss länger als einen Tag unterbrochen war. Häufig dauerte der Ausfall sogar mehr als zwei Wochen. 93 Prozent der Kunden, bei denen der Wechsel im ersten Anlauf fehlschlug, wurden auch nicht vom alten Anbieter weiterversorgt, wie vom Gesetz gefordert.
- **Warteschleifen am Telefon noch immer teuer:** Viele Monate hatte sich der vzbv dafür eingesetzt, dass die novellierte Fassung des Telekommunikationsgesetzes festschreibt, dass telefonische Warteschleifen grundsätzlich kostenlos sind. Denn in den letzten Jahren hatte sich das Abkassieren per Warteschleife bisweilen zu einem eigenen Geschäftsmodell entwickelt. Doch leider nutzen viele Anbieter die Übergangsfrist bis zum 1. Juni 2013 komplett aus und haben so ein weiteres Jahr lang fürs Warten ab der dritten Minute den vollen Preis verlangt, wenn der Anrufer vom Call Center oder dem Hotline-Betreiber in eine zweite Warteschleife übergeleitet wurde, bis die eigentliche Bearbeitung begann.
- **Drittanbietersperre nicht umgesetzt:** Auch die Drittanbietersperre wurde nicht überall nahtlos umgesetzt. Sie ermöglicht Kunden von Telekommunikationsfirmen, Drittanbieter sperren zu lassen, die intransparente und häufig unberechtigte Gebühren - etwa für Gewinnspiele oder Klingelton-Abos - direkt über die Telefon-Rechnung abziehen. So musste der vzbv zum Beispiel Vodafone wegen einer fehlenden Sperrmöglichkeit für „BILDmobil“ abmahnen. Das Unternehmen hat inzwischen eine Unterlassungserklärung abgegeben. Erfolgreich abgemahnt hat der vzbv auch E-plus. Das Unternehmen hatte es vom Inkrafttreten des Gesetzes im Mai 2012 bis zum August desselben Jahres nicht geschafft, die Sperrfunktion in die Abrechnungssoftware einzubauen.
- **Abkassieren bei Gebühren:** Mit zahlreichen Abmahnungen und Klagen ging der vzbv gegen zu hohe Gebühren für die Auszahlung nicht genutzter Prepaid-Guthaben, für Rücklastschriften und für Mahnungen bei Telekommunikationsunternehmen vor. 26 Mal waren Abmahnungen notwendig, 19 Unterlassungserklärungen wurden bisher abgegeben. In sechs Fällen musste der vzbv klagen. Einige Unternehmen behielten sich beispielsweise vertraglich vor, pro Mahnung bis zu 15 Euro und für eine Lastschriftrückgabe 20,95 Euro zu kassieren. Dabei ist die Rechtsprechung hier eindeutig: Das Oberlandesgericht Schleswig-Holstein etwa hatte bereits Mahngebühren von 9,95 Euro für unzulässig erklärt.
- **vzbv bremst Online-Shops aus:** 33 massive Verstöße von Online-Shops gegen Verbraucherrechte hat der vzbv im Juni 2012 im Rahmen des EU-weiten Aktionstags „Internet Sweep“ beseitigt. Die Unternehmen, die den Download von Musik, Spielen und e-Books anbieten, wollten zum Beispiel eine Produkthaftung ausschließen oder die Gewährleistungsrechte der Kunden einschränken. Umgekehrt räumten sich die Anbieter selbst großzügige Rechte ein, etwa die grundlose Löschung eines Accounts. Alle betroffenen Unternehmen haben inzwischen Unterlassungserklärungen abgegeben.
- **vzbv verklagt App-Stores von Google und iTunes:** Kein Impressum, 21-seitige Vertragsbedingungen in winziger Schrift, viele Klauseln, die Verbraucher ungerechtfertigt benachteiligen: Große Teile der Nutzungsbestimmungen von App-Vertriebsportalen sind rechtswidrig, stellte der vzbv nach einer Prüfung von fünf Unternehmen fest. Je 25 Klauseln beanstandete der vzbv bei Google und iTunes, 19 bei Samsung, 15 bei Nokia und 10 bei Microsoft. Eine rechtskonforme Einwilligung für die Nutzung der Verbraucherdaten wird nicht eingeholt. Google, iTunes und Nokia etwa erfassen personenbezogene Daten, werten sie aus und verarbeiten sie weiter – ohne Zustimmung der Nutzer. Widerrufs-, Kündigungs- und Gewährleistungsrechte sind eingeschränkt, etwa durch vage Begriffe wie „möglicherweise“ oder „gegebenenfalls“. Während Microsoft und Nokia nach Abmahnungen Unterlassungserklärungen abgaben, musste der vzbv gegen Google und iTunes Klage erheben. Die Verfahren laufen noch.

SURFER HABEN RECHTE

Vier von fünf Deutschen sind regelmäßig im Internet unterwegs. Doch die schöne, neue Welt im Netz ist eben nicht nur schön und gut. Im Internet stellen sich ähnliche Fragen wie in der nichtvirtuellen Welt. Was muss ich wissen? Wie surfe ich sicher durchs Netz? Wo muss ich aufpassen? Antworten auf diese Fragen liefert seit 2009 unser Portal www.surfer-haben-rechte.de.

Das Portal ist Teil des vzbv-Projekts „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“. Seine Aufgaben sind:

- die Information der Verbraucher über Angebote und Plattformen im Web - von Onlinespielen und Partnerbörsen über Vergleichsportale, Clouds und Cookies bis hin zu Fragen zum Urheberrecht und zu sozialen Netzwerken,
- die rechtliche Überprüfung von Internetangeboten bis hin zur Durchsetzung von Verbraucherrechten bei eklatanten Rechtsbrüchen vor Gericht.

Finanziell gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.



GEBRAUCHTE SOFTWARE MUSS DEM KÄUFER GEHÖREN

Den Rechtsweg beschreiten musste der vzbv etwa gegen den Spielhersteller Valve, der den Verkauf gebrauchter Software faktisch verbietet. Der Europäische Gerichtshof hat in seinem Urteil vom 3. Juli 2012 die Möglichkeit zum Weiterverkauf klar bejaht. Zwar hatte der BGH im Jahr 2010 entschieden, dass ein Spieleraccount nicht übertragbar sein muss, doch nun könnten der Sachverhalt neu beurteilt und die Rechte der Verbraucher auch im Online-Gebrauchtspielemarkt gestärkt werden. Zudem hatte Valve die Zustimmung zu neuen AGB per Pop-up-Fenster zur Bedingung für die weitere Nutzung des Spieleraccounts gemacht. Das im September 2012 eingeleitete Unterlassungsverfahren gegen Valve konnte in diesem Punkt durch die Abgabe einer Unterlassungserklärung erfolgreich abgeschlossen werden. Wegen des Ausschlusses des Weiterverkaufs der Spielesoftware hat der vzbv im Januar 2013 Klage erhoben.

Auch bei Ubisoft hieß es: Wer nicht „ja“ sagt zu den neuen AGB, darf nicht weiterspielen. Bereits registrierte Nutzer des Online-Spiels „Die Siedler Online“ wurden per Pop-up-Fenster aufgefordert, den neuen AGB zuzustimmen. Verweigerten die Nutzer ihre Einwilligung, wurde ihnen der Zugriff auf das Spiel verwehrt. Mit der Abgabe der Unterlassungserklärung durch Ubisoft konnte das Verfahren inzwischen abgeschlossen werden.

Im April 2013 urteilte das Landgericht Bielefeld, dass Verbraucher e-Books nicht weiterverkaufen dürfen. Der vzbv als Kläger sieht das anders: Auch e-Books sind gekaufte Waren und damit persönliches Eigentum des Käufers, über das er selbst verfügen darf. Dieses Recht beinhaltet auch den Verkauf. Der vzbv legte deshalb Berufung ein. Unserer Ansicht nach ist der europäische Gesetzgeber gefragt: Der Weiterverkauf sämtlicher digitaler Werke muss europarechtlich geregelt werden.

SURFER HABEN RECHTE: DAS INTERNET IST KEIN KINDERSPIELPLATZ



In Kinderspiel-Portalen im Internet wird Werbung nicht immer hinreichend von den Inhalten der Seiten getrennt. Nach der Prüfung von 52 Spiele-Seiten musste der vzbv gegen nahezu die Hälfte vorgehen. 17 Verfahren konnten durch Abgabe von Unterlassungserklärungen rasch zugunsten der jungen Verbraucher gelöst werden. In acht Fällen erhob der vzbv Klage gegen die Betreiber. Die Prozesse befinden sich zum Teil bereits in zweiter Instanz vor den Oberlandesgerichten. In vier Verfahren setzte sich der vzbv ganz oder teilweise durch.

In zwei weiteren Verfahren geht es um die Datenabfrage bei Kindern im Rahmen eines Gewinnspiels. Um den Schutz von Kindern im Netz zu verbessern, wäre die rasche Verabschiedung der EU-Datenschutz-Grundverordnung wichtig. Denn dann wäre eine Datenabfrage bei Kindern unter 13 Jahren ohne Einwilligung der Eltern gar nicht mehr möglich. Kinderspiele-Seiten im Internet müssten den Datenschutz erheblich verbessern und ihr Geschäftsmodell ändern.

GEFÄLLT UNS NICHT: FACEBOOK UND SEIN UMGANG MIT DATEN

Soziale Netzwerke sind binnen weniger Jahre von kleinen Nischen-Angeboten zum Massenphänomen geworden. Die Portale leben meist von Werbeeinnahmen und Online-spielen, die sie dank der Freigabe unzähliger Informationen durch die Nutzer sehr zielgerichtet zuordnen können. Datenschutz ist hier aus Sicht der Anbieter zwangsläufig hinderlich. Die Voreinstellungen räumen den Unternehmen großzügige Befugnisse ein, Daten werden häufig ohne Einwilligung der Nutzer an Dritte weitergegeben, sind ohne deren Wissen auf Suchmaschinen zu finden und werden trotz Löschung des Accounts häufig einfach weiter gespeichert.

Für besonders viel Ärger bei den Verbrauchern sorgt immer wieder Facebook. Das größte soziale Netzwerk, das nach eigenen Angaben inzwischen eine Milliarde Nutzer hat, verstößt immer wieder klar gegen geltendes Datenschutzrecht. Facebook greift über den Freundefinder auch auf Daten nicht registrierter Verbraucher zu, verlangte von Usern, die wirklichen Namen von Freunden mit Pseudonymen anzuzeigen, gibt Daten unerlaubt an Dritte weiter und beansprucht unbeschränkte Nutzungsrechte für alle Bilder und Daten seiner User. Dieses Vorgehen beugt Verbraucherrechte, kritisierte das vzbv-Projekt in einem Forderungspapier für soziale Netzwerke. Bereits im Jahr 2010 hatte der vzbv erfolgreich gegen Facebook geklagt. Doch das Unternehmen legte Berufung ein, das Ergebnis ist noch offen. Im Dezember 2012 klagte der vzbv erneut: Dieses Mal ging es um Facebooks App-Zentrum, das den Facebook-Mitgliedern eine Vielzahl an Spielen und Umfragen zur Verfügung stellt. Die Apps greifen aber auch ohne Einwilligung der Nutzer auf persönliche Kontaktdaten, den Chat oder Informationen von Freunden zu und posten sogar im Namen des Nutzers auf die Pinnwand. Auch in diesem Verfahren steht die Entscheidung noch aus.

60 JAHRE INTERESSENVERTRETUNG FÜR VERBRAUCHER ... ERNÄHRUNG



Lebensmittelkennzeichnung ist von Anfang an ein Thema des Bundesverbands und seiner Mitglieder

1959 Erste Preistests bei Lebensmitteln

1967 Erste „Woche des Verbrauchers und der Hausfrau“ als Aufklärungsaktion zur Haushaltsführung mit Frauenorganisationen und Konsumgenossenschaften

1977 AgV legt mit Herstellern und dem Deutschen Institut für Normung (DIN) Regeln für Warenkennzeichnung und Produktinformation fest

1981 Europaweites Verbraucherforum zur Ernährungspolitik in der Europäischen Gemeinschaft

1988 AgV setzt den Titel „Schadstoff Zucker“ für ihre Verbraucher Rundschau gegen die Wirtschaftliche Vereinigung Zucker vor dem BGH durch

1995 Europäische Verbraucherverbände fordern umfassende Agrarreform

1996 Kampagne für Kennzeichnung von Gen-Lebensmitteln

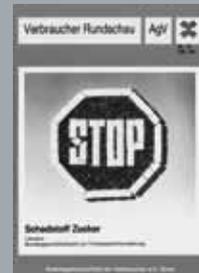
1998 EU-weite Kampagne „Talking Food“ für mehr Lebensmittelsicherheit

2002 Irreführende Werbung mit ländlicher Idylle gemeinsam mit österreichischem Verbraucherverband abgemahnt

2008 vzbv fordert verständliche Nährwertkennzeichnung durch Lebensmittel-Ampel

2009 Verbraucherinformationsgesetz im Test: Auskünfte langsam, schlecht und teuer

2011 Das Portals des Projekts Lebensmittelklarheit geht online: www.lebensmittelklarheit.de



Gericht bestätigt den Titel „Schadstoff Zucker“



ERNÄHRUNG

Pferdefleisch in Fertig-Lasagne, Schimmelpilze im Futtermais, systematische Täuschungen bei Eiern: Die Liste der Unappetitlichkeiten wird jedes Jahr länger. Doch die Rezepte der Politik zum Schutz der Verbraucher bleiben Stückwerk. Der vzbv fordert deshalb eine komplette Neuordnung des gesundheitlichen Verbraucherschutzes. Die wichtigsten Stellschrauben: Verbraucher benötigen effektivere Kontrollen einerseits – und bessere Information andererseits.

LEBENSMITTELKONTROLLE: EIN NETZ MIT VIELEN LÖCHERN

Einige Verbraucher haben in den letzten Monaten unwissentlich Pferdefleisch verspeist. Oder sie haben bewusst mehr Geld für Eier aus alternativer Tierhaltung bezahlt, jedoch Eier aus konventioneller Haltung bekommen. Systematische Täuschungen und Betrug mit Inhaltsstoffen und falschen Etiketten – wie ist das trotz Kontrollen überhaupt möglich? Und wie kann die Lebensmittelüberwachung Verbraucher in Zukunft effektiver vor Irreführung oder gar gesundheitlichen Schäden schützen?

Fakt ist: Die Bundesländer ziehen nicht an einem Strang. Ein verbindliches Durchführungsrecht, das die Lebensmittelüberwachung deutschland- oder gar europaweit auf die gleichen Füße stellen würde, gibt es nicht. Gleichzeitig steigen aber die Herausforderungen für eine regional organisierte Lebensmittelüberwachung, etwa durch die rapide Zunahme globaler Handelsströme, komplexere Firmenstrukturen und längere Lieferketten. Wer eine schlagkräftige Kontrolle mit hohen Standards will, kann nicht bundesweite oder gar globale Probleme mit regionalen Strukturen lösen. Eine Reform der Lebensmittelüberwachung ist deshalb dringend geboten. Im Frühjahr 2012 hat der vzbv in einem Positionspapier und einer gemeinsamen Stellungnahme mit Verbänden von Landwirten (DBV), Lebensmittelherstellern (BLL) und Handel (HDE) skizziert, wie der gesundheitliche Verbraucherschutz künftig erfolgreicher arbeiten, das Recht der Verbraucher auf körperliche Unversehrtheit wahren und sie vor Täuschungen besser schützen könnte.



Der vzbv legte seine Vorstellungen zur Neuordnung des Gesundheitsschutzes mit Verbündeten in einem Positionspapier nieder

Wir schlagen vor:

- Bundesweit einheitliche Qualitätsstandards und Kontrollsysteme
- Kontinuierliches Monitoring der Lebensmittelkontrolle durch den Bund
- Zweckmäßige Arbeitsteilung und Zuständigkeiten, zum Beispiel spezifische Kontrollteams für bestimmte Branchen
- Klarere Regeln für das Krisenmanagement mit zentraler statt regionaler Steuerung
- Gesicherte Finanzierung, unabhängig von der Kassenlage im Bundesland
- Aus- und Weiterbildung gemäß komplexer und globaler Marktstrukturen
- Bundesweit einheitliche Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Lebensmittelüberwachung, zum Beispiel Kontrollbarometer

Am Ende stand das Veto des Bundeswirtschaftsministers. Ein Kontrollbarometer, das das Ergebnis von Hygienekontrollen in Gaststätten für alle sichtbar veröffentlicht, soll es nach dem Diktum von Phillip Rösler vorerst nicht geben. Für den Verbraucher bedeutet das: Hygienemängel bleiben Herrschaftswissen der Behörden – obwohl die Verbraucherschutzminister von Bund und Ländern sich klar dafür ausgesprochen haben. Wir meinen: Eine Hygiene-Ampel, die dem Gast schon an der Tür zeigt, wie ernst es eine Gaststätte mit der Sauberkeit nimmt, ist der beste Weg, um Hygiene-Mängel effektiv zu beseitigen. Inzwischen schlägt Nordrhein-Westfalen vor, mit einer Betriebsstättenkontroll-Verordnung einheitliche Bewertungskriterien für Betriebskontrollen zu schaffen. 2013 ist mit einem Gesetz allerdings nicht mehr zu rechnen.



So könnte eine Hygiene-Ampel aussehen

●●●●● VERBRAUCHERINFORMATION BLEIBT UNZUREICHEND

Auch ein Jahr nach dem Dioxinskandal werden Verbraucher nicht ausreichend informiert. Dabei wollte der Bund gerade das ändern, indem er das Verbraucherinformationsgesetz sowie das Lebensmittel- und Futtermittelrecht novellierte. Schneller und umfassender sollten Verbraucher danach erfahren, welche Unternehmen wo und in welchem Umfang gegen geltendes Recht verstoßen haben. Auch sollten Namen selbst dann veröffentlicht werden, wenn kein gesundheitliches Risiko besteht, wie es zunächst beim Pferdefleisch schien.

Doch inzwischen schätzen viele Länder diese Vorgaben als nicht praktikabel ein. Auch europarechtlich bestehen Zweifel. Zudem ist eine reine Auflistung der Fälle ohne jegliche Einordnung für den Verbraucher nicht nützlich. Praktischer Verbraucherschutz darf auch nicht vom Wohnort abhängig sein. Die Länder sollten sich also auf eine einheitliche Umsetzung des Gesetzes einigen, etwa in der Frage, wann Einträge wieder gelöscht werden können. Dass der Verbraucher über Ordnungswidrigkeiten erst ab einem Bußgeld von 350 Euro informiert werden muss, ist eine eklatante Schwäche im Gesetz. Die Bundesländer regeln die Sanktionen selbst und erhalten dank vager Formulierungen zu viel Ermessensspielraum, was zu Zögern und Zaudern führt. Deshalb fordert der vzbv ein bundesweites Informationskonzept aus einem Guss.

●●●●● KLEINE SCHRITTE ZU MEHR LEBENSMITTELKLARHEIT

Das Vertrauen der Verbraucher in die Lebensmittel ist nicht nur durch Lebensmittelskandale erschüttert. Hinzu kommt eine Grauzone zwischen zulässiger Werbebotschaft, subjektiv empfundener Täuschung und echtem Verstoß gegen das Lebensmittelrecht. Wie massiv das Problem ist und wie tief die Vertrauenskrise, zeigt das riesige Verbraucher-Echo auf unser Internet-Portal www.lebensmittelklarheit.de – ein gemeinsames Projekt der Verbraucherzentralen und des vzbv.



WWW.LEBENSMITTELKLARHEIT.DE DECKT TÄUSCHENDE KENNZEICHNUNGEN AUF



Bilanz nach 18 Monaten:

- ...❖ **10.000 Meldungen und Anfragen** von Verbrauchern zu Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln in 18 Monaten, 5 Meldungen pro Tag
- ...❖ **7.000 täuschende Produkte / Verpackungen gemeldet** (zum Beispiel „Lachs-Creme-Suppe“ mit nur einem Prozent Lachs, Schafskäse hauptsächlich aus Kuhmilch), jede dritte Verbraucherkritik veranlasste Unternehmen zu Änderungen
- ...❖ **75.000 Teilnehmer an Umfragen**, Ergebnisse zum Beispiel: 90 Prozent der Verbraucher wollen Fruchtmenge im Joghurt genau wissen und dass Kalbswiener überwiegend aus Kalbsfleisch bestehen
- ...❖ **3.300 Anfragen im Expertenforum** beantwortet, seit September 2012 auch unterwegs beim Einkauf über Barcode-Scanner mittels kostenfreier App



Das Projekt „Klarheit und Wahrheit“ wird vom Bundesverbraucher-schutzministerium gefördert.



Bei einer Pressekonferenz und in einer Podiumsdiskussion auf der IGW 2013 zog das Projekt Lebensmittelklarheit Bilanz

❖❖❖ **WAS DRAUF STEHT, MUSS DRIN SEIN – WAS DRIN IST, MUSS DRAUF STEHEN**

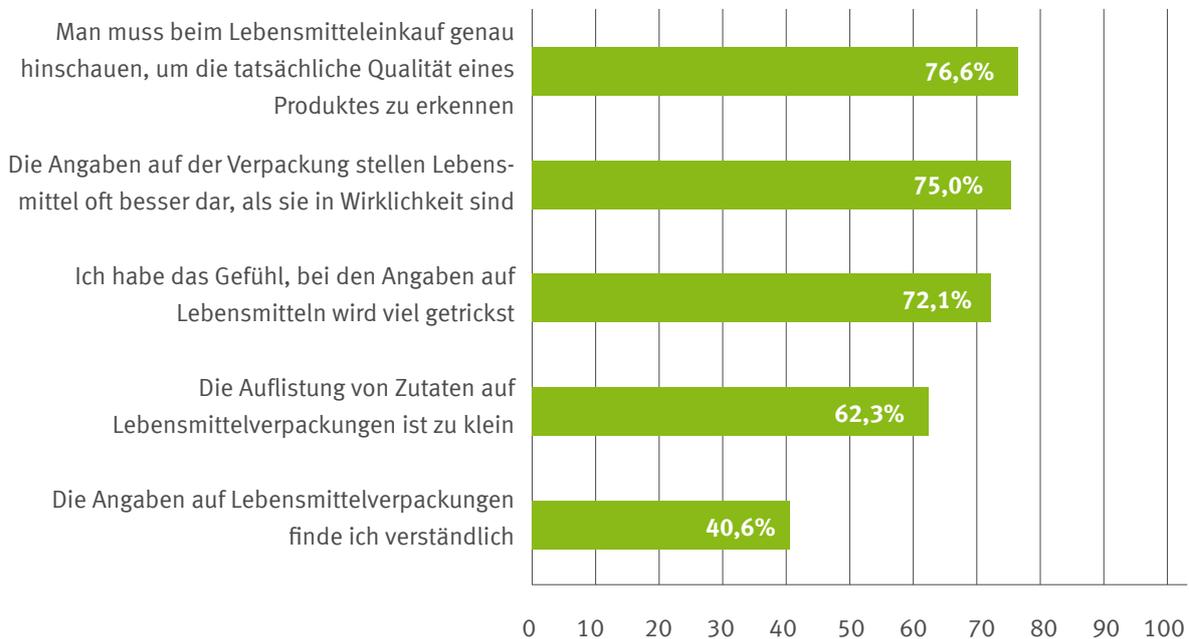
Die Meldungen im Portal lebensmittelklarheit.de spiegeln nicht nur die Bedenken einzelner Verbraucher wider; klare und wahre Informationen sind den meisten Deutschen wichtig. Das belegt eine repräsentative Studie, die der vzbv 2012 im Rahmen der projektbegleitenden Verbraucherbefragung bei der Agrifood-Consulting GmbH Göttingen in Auftrag gegeben hatte. Fast drei Viertel der befragten Verbraucher haben danach den Eindruck, dass die Hersteller bei den Angaben auf Lebensmitteln „tricksen“. Fast 70 Prozent sind zum Beispiel der Auffassung, dass „Alpenmilch“ nicht nur eine Werbebotschaft sein darf, sondern so bezeichnete Milch tatsächlich aus der Alpenregion kommen muss. Auch bei Produkten wie Geflügelwurst, Erdbeeryoghurt oder Wellness-Wasser erwarten die Kunden mehrheitlich, dass der Inhalt hält, was die Verpackung verspricht. Das ist oft nicht der Fall, weil klare lebensmittelrechtliche Vorgaben fehlen.

Wir fordern:

- Was drauf steht, muss drin sein
- Was drin ist, muss drauf stehen (Hauptzutaten)
- Was drauf steht, muss verständlich sein (Das schließt eine klare Regelung zur Kennzeichnung regionaler Rezeptur, Herstellung oder Rohstoffe ein. Das „Regionalfenster“ der Bundesregierung erreicht diese Verbindlichkeit nicht.)

Über 30 Vorschläge für verbesserte Regelungen haben der vzbv und die Verbraucherzentralen dem Bundesverbraucherschutzministerium übergeben. Den Erwartungen der Verbraucher verschaffte der vzbv mit dem Internetportal und der Studie Nachdruck. Öffentlich stellten wir die Ergebnisse auf einer Pressekonferenz zur Internationalen Grünen Woche im Januar 2013 vor und diskutierten sie mit Anbietern und Politikern im verbraucherpolitischen Forum. Die Bundesregierung hat angekündigt, die Vorschläge zu prüfen.

So nehmen Verbraucher die Täuschungen bei Lebensmitteln wahr



Nach einer Umfrage der Agrifood-Consulting im Auftrag des vzbv aus 2012 fühlen sich fast drei Viertel der Verbraucher von Lebensmittelherstellern getäuscht



Urteile:

Wo Hersteller oder Händler die Grauzone zwischen Werbetrick und echter Täuschung überschreiten, mahnen vzbv und Verbraucherzentralen für Verbraucher ab oder ziehen vor Gericht – 2012 im Bereich des Lebensmittelrechts 35 Mal. Zwei Beispiele:

Du darfst – nicht alles...

...entschieden die Richter am Landgericht Hamburg und verboten dem Konzern Unilever einen Werbespot für seine Produkte „Du darfst“. Das Unternehmen suggerierte Verbrauchern, sie könnten essen, soviel sie wollen, ohne zuzunehmen, solange sie sich auf „Du darfst“-Produkte beschränkten. Eine Irreführung der Verbraucher, befand das Gericht und gab dem vzbv damit recht (AZ: 406 KHO 107/12, 20. November 2012, rechtskräftig).

Nicht mehr mit „lernstarker“ Wirkung werben...

...darf die Rotbäckchen Vertriebs GmbH künftig für ihren Saft, ebenso wenig mit der Aussage „mit Eisen zur

Unterstützung der Konzentrationsfähigkeit“. Die Richter des Landgerichts Koblenz folgten der Klage des vzbv, der diese Aussagen als unlautere Werbung kritisierte. Dabei stützte er sich auf die europäische Health-Claims-Verordnung, die an gesundheitsbezogene Werbung für Kinderprodukte strenge Anforderungen stellt (AZ: 16 O 172/12, 1. März 2013, nicht rechtskräftig). §

60 JAHRE INTERESSENVERTRETUNG FÜR VERBRAUCHER ...GESUNDHEIT



In Veranstaltungen und Publikationen tritt der Bundesverband für ein solidarisches Gesundheitswesen ein

1982 Gemeinschaftsaktion mit BEUC „Stoppt Gift aus dem Auspuff“ zum Verbot bleihaltigen Benzins

1993 vzbv erstreitet BGH-Urteil zur Erstattungsfähigkeit alternativer Heilmethoden in der privaten Krankenversicherung

2000 Verband fordert öffentlich ein Patientenschutzgesetz

2002 Im Marktcheck wird Umsetzung neuer Rechte für Heimbewohner geprüft

2005 Runder Tisch Pflege erarbeitet eine Charta der Rechte hilfs- und pflegebedürftiger Menschen

2007 Unabhängige Patientenberatung Deutschlands (UPD) bietet Rat und Hilfe für Patienten in bundesweit 22 Beratungsstellen und über eine zentrale Hotline

2010 Projekt zur Prüfung des Kleingedruckten in Verträgen von Alten- und Pflegeheimen und rechtlichen Beratung in ausgewählten Pflegestützpunkten startet

2011 „Bündnis für gute Pflege“ zur zukunftsfähigen Ausgestaltung der Pflege in Deutschland nimmt Arbeit auf

2012 vzbv legt Schlussfolgerungen für senioren-gerechte Verbraucherpolitik aus Bundesprojekten und Bewertung der Altenberichte vor



Verschiedene Interessengruppen ringen hart um ihre Positionen



GESUNDHEIT UND PFLEGE

Im Gesundheitswesen werden jedes Jahr dreistellige Milliardenbeträge umgesetzt. Doch Patienten können ihre Rechte als Verbraucher oft nicht durchsetzen. Vertragsärzte dürfen unbehelligt Geschenke von der Pharmaindustrie annehmen. Schadenersatzprozesse nach Behandlungsfehlern ziehen sich häufig über Jahre hin, die Beweislast verteilt auch das neue Patientenrechtegesetz nicht gerechter. Berichte über Killerkeime und Transplantationsskandale verunsichern viele Menschen. Selbst in der Pflege löst die neue private Zusatzvorsorge weder die Probleme der Finanzierung noch der Qualität.



DIE SPITZE DES EISBERGS: 17.500 TOTE DURCH BEHANDLUNGS- FEHLER UND KEINE ÄNDERUNG IN SICHT

Der Name führt in die Irre: Das Patientenrechtegesetz stärkt die Position der Patienten in Auseinandersetzungen mit Kliniken oder Kassen nicht wirklich. Wer das Gefühl hat, von seinem Arzt falsch behandelt worden zu sein, muss den Fehler und den Schaden nach wie vor selbst beweisen – nur bei groben und offensichtlichen Behandlungsfehlern hat die Politik die Beweispflicht der Betroffenen etwas gelockert. Im Prinzip wird dadurch aber nur die gängige Rechtsprechung bestätigt. Auch der Härtefallfonds für die Opfer von Behandlungsfehlern, über den lange diskutiert wurde, blieb während des Gesetzgebungsverfahrens auf der Strecke. Nach Ansicht des vzbv greift die Regelung der Bundesregierung hier zu kurz. Wir verlangen: Opfer von Behandlungsfehlern müssen ihre Ansprüche durch eine faire Beweislastregelung und eine fälschungssichere Dokumentation durchsetzen können. Die vom Aktionsbündnis Patientensicherheit genannte Zahl von 17.500 Todesfällen pro Jahr infolge vermeidbarer Fehler ist nur die Spitze des Eisbergs. Der vzbv hat zur öffentlichen Anhörung am 22. Oktober eine ausführliche Stellungnahme eingereicht, die große Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit und bei anderen Organisationen erhalten hat.

In weiten Teilen formuliert das neue Gesetz nur Selbstverständlichkeiten: Ärzte müssen ihre Patienten nachvollziehbar über ihre Diagnose, die Therapie und deren



Kritisch diskutierten Vertreter der Politik, des Gesundheitswesens und der Verbraucher den Entwurf des Patientenrechtegesetzes in der vzbv-Veranstaltung im September

Kosten informieren, die Patientenakten müssen sorgfältig gepflegt und mindestens zehn Jahre aufbewahrt werden, Krankenhäuser sollen sich bei ihrem Qualitäts- und Beschwerdemanagement stärker an den Bedürfnissen der Patienten orientieren. Das Gesetz ist im Februar 2013 mit erheblichen Lücken in Kraft getreten, auf die Verbände und Politiker in unserer Podiumsdiskussion im September 2012 bereits hingewiesen hatten: Dringend nötig wäre es zum Beispiel, das Gutachterwesen zu professionalisieren, den Patienten- und Verbraucherschützern mehr Mitspracherechte einzuräumen und die Ärzte bei den freiwilligen Zusatzleistungen (IGe-Leistungen) zu mehr Aufklärung und Transparenz zu verpflichten. Eine der wenigen Neuerungen, die auch der vzbv gefordert hat: Entscheidet eine gesetzliche Krankenkasse innerhalb bestimmter Fristen nicht über eine medizinische Leistung, gilt diese automatisch als bewilligt.



ABZOCKE BEIM ARZT: „IGEL“ MACHEN AUS MEDIZINERN VERKÄUFER

Besonders unwohl wird es vielen Patienten, wenn der Arzt ihres Vertrauens sich plötzlich in einen smarten Verkäufer verwandelt. 1,5 Milliarden Euro pro Jahr setzen die Praxen in Deutschland inzwischen mit IGeL um. Dazu gehören beispielsweise Lichttherapien bei saisonaler Depression, die professionelle Zahnreinigung, der Toxoplasmose-Test bei Schwangeren oder die Vorsorge vor dem grünen Star. Bezahlen muss sie der Patient selbst, nützlich sind aber längst nicht alle. Viele Patienten fühlen sich von den Ärzten nicht ausreichend aufgeklärt, stattdessen überredet und übervorteilt. Das zeigte auch unsere Online-Umfrage im Sommer 2012: Lediglich die Hälfte der Patienten hatte das Gefühl, über den individuellen Nutzen einer solchen Behandlung wirklich aufgeklärt worden zu sein. Jeder Vierte wurde vorher nicht über die Kosten informiert, jeder fünfte Patient bekam nicht einmal eine Rechnung. Viele Ärzte nutzen das Vertrauen der Patienten aus, kritisierte der vzbv in seiner Fachveranstaltung im Oktober mit Vertretern aus Politik und Gesundheitswesen. Leistungen, die der Patient selbst bezahlt, sollen dessen Gesundheit dienen und nicht die Selbstbedienungsmentalität mancher Ärzte befeuern. Dazu gehören auch wirksame Sanktionen gegen gewissenlose Ärzte. Unsere Umfrage zeigt: Nur 17 Prozent der Patienten fragen in den Praxen von sich aus nach einer der rund 350 IGe-Leistungen.

82 Prozent werden vom Arzt oder vom Praxispersonal darauf angesprochen, obwohl das laut Gesetz nicht sein darf.



Die Antworten der IGeL-Umfrage werfen ein aufschlussreiches Licht auf Fehlanreize im Gesundheitswesen

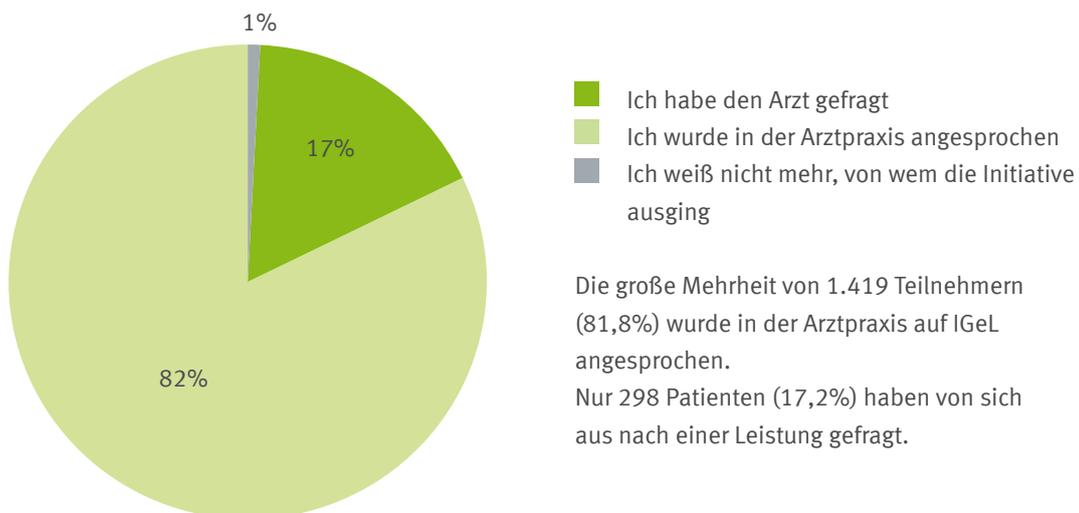
EINE FRAGE DER HYGIENE: VZBV WILL TRANSPARENZ IM KAMPF GEGEN KILLERKEIME

Geschätzte 30.000 Menschen sterben in Deutschland jedes Jahr nach einer Infektion mit Krankenhauskeimen. Viele dieser Todesfälle ließen sich vermeiden, wenn in den Kliniken stärker auf die Hygiene geachtet würde. Auch eine Änderung des Infektionsschutzes im Sommer 2011, zu der unter anderem eine Vereinheitlichung der Vorschriften und die Einführung von Bußgeldern gehörte, hat an der Situation bislang nicht viel geändert. Nach wie vor fehlen in vielen Krankenhäusern Hygienefachkräfte und gut ausgebildete Reinigungskräfte. Der vzbv sieht auch

den Gemeinsamen Bundesausschuss von Ärzten, Kliniken und Krankenkassen in der Pflicht. Er hat bisher noch nicht einmal verbindliche Vorgaben für das Erfassen und das Melden von Infektionen oder den Einsatz von Antibiotika oder Desinfektionsmitteln formuliert. Ebenso wenig gibt es Indikatoren, mit denen sich die Hygienequalität in den Kliniken messen und vergleichen ließe. Wer Infektionen durch Nachlässigkeiten begünstigt, bleibt unbehandelt, und Krankenhäuser, die gute Arbeit leisten, können das nicht öffentlich belegen.

Der vzbv brachte seine Expertise zum Thema Krankenhaushygiene in zwei Expertenpanels des Instituts für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen (AQUA) ein. Die Panels dienen der Vorbereitung von zwei Verfahren der sogenannten sektorübergreifenden Qualitätssicherung. Hier wird vielfach Neuland beschritten. Wie schnell die Qualitätssicherung, die auch den ambulanten Sektor einbezieht, tatsächlich aussagekräftige Daten liefern kann, hängt unter anderem davon ab, wie gut die verschiedenen Datenquellen zusammengefügt werden und wie rasch der Gemeinsame Bundesausschuss die entsprechenden Aufträge vergibt.

Haben Sie Ihren Arzt von sich aus nach dieser IGe-Leistung gefragt?



Die große Mehrheit von 1.419 Teilnehmern (81,8%) wurde in der Arztpraxis auf IGeL angesprochen. Nur 298 Patienten (17,2%) haben von sich aus nach einer Leistung gefragt.

Eine Umfrage der Verbraucherzentralen unter 1.700 Verbrauchern im Jahr 2012 zeigte, dass Patientenrechte oft vernachlässigt werden



EINE FRAGE DER DRINGLICHKEIT: TRANSPLANTATIONSORGANE NUR NOCH ZENTRAL VERGEBEN

Der Umgang mit Organspenden gehört zu den sensiblen Bereichen des deutschen Gesundheitswesens. Umso erstaunlicher ist es, wie in manchen Kliniken getrickst und getäuscht wurde. Der Organ-Skandal hat auf schockierende Weise gezeigt, wie dringend Kommunikationswege und Strukturen offengelegt und die Patientenvertretungen in diesen Prozess einbezogen werden müssen. Nach unserer Auffassung sollten Spenderorgane immer zentral und transparent vergeben werden. Die Direktvergabe von Organen, die als schwer vermittelbar eingestuft werden, weil der Spender zu alt war, übergewichtig oder krank, halten wir für problematisch. Inzwischen landen bereits 40 Prozent der Organe „direkt“ bei den Patienten, Tendenz steigend. Dank einer Initiative des vzbv beschäftigt sich nun auch der Gemeinsame Bundesausschuss mit dem Problem. In Zukunft müssen Spenderorgane wieder nach Dringlichkeit und Erfolgsaussicht an bedürftige Patienten vergeben werden.



DIE DIAGNOSE-DOLMETSCHER

Für Patienten, die sich vor einem Klinikaufenthalt informieren wollen oder nach einem Arzt oder einem Pflegeheim suchen, haben der vzbv, die Bertelsmann-Stiftung, Sozialverbände und Selbsthilfegruppen ein Angebot geschaffen, das kontinuierlich ausgebaut wird: Auf der so genannten Weissen Liste finden sie nicht nur Empfehlungen von Patienten für Patienten, sondern auch verständliche und unabhängige Informationen über Krankheiten und Therapien und einen Diagnose-Dolmetscher, der bei komplizierten medizinischen Fachbegriffen weiterhilft. Schon mit wenigen Klicks landen Interessenten dort bei den Informationen, die sie suchen – und das selbstverständlich kostenlos und werbefrei. www.weisse-liste.de



AM BEDARF VORBEI: FEHL- UND ÜBERVERSORGUNG

Die Neufassung der Bedarfsplanungs-Richtlinie macht ihrem Namen keine Ehre: Sie plant am Bedarf vorbei. Aus Angst vor dem Unmut der Ärzte nutzt der Gemeinsame Bundesausschuss seine Möglichkeiten nicht, die Ärzteversorgung stärker an Kriterien wie der Einwohnerzahl und der Altersstruktur einer Region auszurichten. Stattdessen plant er noch mit Zahlen aus den neunziger Jahren. Damit aber wird die Über- und Fehlversorgung in weiten Teilen Deutschlands eher noch zementiert statt aufgebrochen – und zwar nicht nur im Verhältnis zwischen Stadt und Land. Auch in den Großstädten selbst gibt es nach wie vor keine Regelungen, um die Ärzterverteilung zu verbessern. So herrscht in wohlhabenden Stadtteilen häufig eine regelrechte Ärzteschwemme und in den Problemvierteln Medizinerangel. Ohne einen gesetzlich verpflichtenden Abbau der Überversorgung, wie wir ihn schon lange fordern, werden lange Wartezeiten bei Rheumatologen oder Augenärzten die Regel und nicht die Ausnahme bleiben. Überfällig ist auch ein weiteres Anliegen des vzbv, das der Bundesausschuss bisher ignoriert: Menschen mit Behinderungen müssen in Zukunft bessere Informationen über die Barrierefreiheit von Arztpraxen bekommen.

Als Teil der Patientenvertretung hat sich der Verbraucherzentrale Bundesverband erfolgreich dafür eingesetzt, dass die Patientenorganisationen mit Hilfe des IGES Instituts ein eigenes Gutachten und eigene Empfehlungen zur künftigen Bedarfsplanung vorlegen konnten.



AM ZIEL VORBEI: RISIKOSTRUKTUR- AUSGLEICH VERTEILT GELD FALSCH

Kein Verfahren in der Politik ist komplizierter als der Risikostrukturausgleich, der die Beiträge der Versicherten und die Zuschüsse des Bundes auf die einzelnen Krankenkassen verteilt – fein ausdifferenziert nach Alter, Geschlecht und Schwere der Krankheiten. Aus unserer Sicht hat diese Methode allerdings einen Mangel: Für junge und gesunde Mitglieder bekommen die gesetzlichen Kassen nach wie vor zu viel Geld. Wir fordern deshalb eine Nachjustierung des Ausgleichs. Es darf nicht sein, dass Menschen wegen ihrer Behinderung, ihres Alters oder ihrer Erkrankung bei der Kassenwahl benachteiligt werden.

AN DER REALITÄT VORBEI: ÄRZTEHONORARE

Der Streit um die Ärztehonore, in dem die Kassen einen Aufschlag von gut zwei Prozent geboten, die Ärzte aber elf Prozent gefordert hatten, hat es wieder einmal gezeigt: Das System muss vom Kopf auf die Füße gestellt werden. Trotz eines vergleichsweise hohen Durchschnittseinkommens von etwa 6.000 Euro netto im Monat für einen niedergelassenen Arzt sind die Unterschiede innerhalb des Systems gewaltig. Rheumatologen und andere konservativ arbeitende, also nicht operierende Fachärzte, stehen heute teilweise deutlich schlechter da als der Durchschnitt.

Der vzbv vertritt seit Juli 2012 die Interessen der Verbraucher im Gemeinsamen Bundesausschuss. Im Unterausschuss Qualitätssicherung fungieren wir als Sprecher der Patientenvertretung und setzen uns gegenüber Kassen, Kliniken und Ärzten für Verbraucher ein. Zu den wichtigsten Themen des Ausschusses gehören unter anderem die sektorübergreifende Qualität der Versorgung, die Hygiene in Krankenhäusern und die Aufarbeitung des Organspende-Skandals. Patienten müssen sich darauf verlassen können, dass bei ihrer Behandlung die fachlichen und hygienischen Standards auch eingehalten werden – und genau dafür engagieren wir uns. Dass das Thema Krankenhauskeime eine so große öffentliche Resonanz gefunden hat, ist nicht zuletzt unserer Arbeit im Bundesausschuss zu verdanken.



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD



DIE UNABHÄNGIGE PATIENTEN- BERATUNG DEUTSCHLAND

Was muss ich bei einem Wechsel der Krankenkasse beachten? Steigen nach dem Wegfall der Praxisgebühr meine Zuzahlungen in der Apotheke? Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es für meine Krankheit?

Mehr als 6.000 Menschen nutzen jeden Monat das Angebot der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). Sie erhalten niederschwellig, unabhängig und kostenfrei Antworten auf fast alle Fragen rund um die eigene Gesundheit und das Gesundheitswesen, bei Bedarf auch auf Türkisch und Russisch. Nach zwei Modellprojekten wurde die UPD im Jahr 2011 endlich fest etabliert. Träger sind der vzbv, der Sozialverband VDK und der Verbund unabhängige Patientenberatung.

Die Berater ersetzen keinen Arzt und auch keinen Anwalt, sind aber allesamt vom Fach: Mediziner, Juristen, Gesundheitswissenschaftler, Sozialpädagogen. Zu erreichen sind sie in 21 regionalen Beratungsstellen, im Internet unter www.upd-online.de und per Telefon unter der kostenlosen Nummer 0800-011 77 22. Um auch die Politik noch stärker für die Probleme der Patienten zu sensibilisieren, berichtet die UPD einmal im Jahr dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung über ihre Arbeit.



Die UPD wird finanziert vom GKV-Spitzenverband und getragen vom SoVD, dem vzbv und dem Verbund unabhängige Patientenberatung.

... PFLERGE-BAHR AUF KOSTEN DER SOLIDARITÄT

Auf den ersten Blick ist alles ganz einfach. Wer im Jahr mindestens 120 Euro in eine private Pflegeversicherung einzahlt, erhält vom Staat dazu einen jährlichen Zuschuss von 60 Euro. Mit dem „Pflege-Bahr“ will die Bundesregierung ähnlich wie bei der Riester-Rente die private Vorsorge fördern. Aus unserer Sicht wird damit allerdings weder die Finanzierung des Systems gesichert noch der drohende Pflegenotstand abgewendet. Mit der jetzt gefundenen Konstruktion betreibt die Politik lediglich die Entsolidarisierung der Pflege: Versicherte mit kleinen Einkommen würden im Alter vor einer großer Versorgungslücke stehen. Deshalb fordern wir eine paritätisch von Arbeitgebern und Arbeitnehmern getragene Erhöhung der Beiträge zur gesetzlichen Pflegeversicherung und das Einbeziehen weiterer Einkommen wie Miet- und Zinseinnahmen in die Beitragspflicht. Der Pflege-Bahr nutzt nur wenigen und ist vor allem eines: ein Konjunkturprogramm für die Versicherungswirtschaft. Außerdem fürchten wir, dass längst nicht alle Versicherungen, die jetzt angeboten werden, gewisse Mindeststandards des Verbraucherschutzes erfüllen – allen voran die regelmäßige Dynamisierung der Leistungen.

Gegenwärtig sind in Deutschland 2,5 Millionen Menschen pflegebedürftig – im Jahr 2030 werden es bereits vier



Der vzbv stellte den Verbraucherzentralen der Länder einen Flyer zur Verfügung, der Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen einen Überblick über Versicherungsleistungen und Hinweise zur Vorsorge gibt

Millionen sein. Mit ihrer Pflegereform hat die Bundesregierung zwar die Leistungen für Demenzerkrankte verbessert und die Mitwirkungsrechte der Betroffenen gegenüber Pflegekassen, Heimen und ambulanten Diensten erweitert, was auch den Einfluss des vzbv stärkt. Die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf jedoch, für viele Angehörige ein brennendes Thema, verbessern die verschiedenen Pflegegesetze nicht wirklich. Ein Rechtsanspruch von Beschäftigten auf Pflegezeit ist aus Sicht des vzbv genauso überfällig wie angemessene Lohnersatzleistungen für Menschen, die sich eine berufliche Auszeit nehmen, um sich um alte und kranke Familienmitglieder zu kümmern.

... BEGRIFF PFLEGEBEDÜRFTIGKEIT MUSS WEITER GEFASST WERDEN

Viele Menschen kommen im Alltag nicht mehr uneingeschränkt zurecht, gelten aber nach gesetzlicher Definition nicht als pflegebedürftig und werden deshalb nicht von der Sozialen Pflegeversicherung unterstützt. Um diese Gerechtigkeitslücke zu schließen, hatte der Beirat des Bundesgesundheitsministeriums schon 2009 vorgeschlagen, den Begriff der Pflegebedürftigkeit gesetzlich neu zu regeln. Selbständigkeitseinbußen hilfebedürftiger Menschen sollen danach sehr viel umfassender einbezogen werden. Seitdem hat sich nichts bewegt. Zwar wird der 2012 vom Gesundheitsminister „wiederbelebte“ Beirat, in den der vzbv erneut eingebunden worden ist, im Frühjahr 2013 ergänzende Empfehlungen vorlegen. Eine gesetzliche Umsetzung in dieser Legislaturperiode ist jedoch aus Zeitgründen ausgeschlossen.

... EINE STARKE ALLIANZ: DAS BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE ERHÖHT DEN DRUCK AUF DIE POLITIK

Wie sehr das Thema Pflege die Menschen beschäftigt, zeigt die Resonanz auf das Bündnis für gute Pflege, das wir im Jahr 2011 mit ins Leben gerufen haben und das innerhalb kurzer Zeit seine Kräfte mehr als verdoppeln konnte. Waren es ursprünglich zehn Verbände, die sich der neuen Allianz angeschlossen haben, sind es inzwischen 23 Wohlfahrtsverbände, Gewerkschaften und Verbände der Interessenvertretung sowie zwölf weitere Unterstützer mit insgesamt fast 14 Millionen Mitgliedern. Neben einer gerechteren Finanzierung des Systems und

mehr Unterstützung und Anerkennung für pflegende Angehörige fordert das Bündnis auch maßgeschneiderte Leistungen für Pflegebedürftige und bessere Lohn- und Arbeitsbedingungen für Pflegekräfte. Im Wahljahr wird das Bündnis für gute Pflege sich besonders engagiert zu Wort melden und dafür sorgen, dass die Pflege im Bun-

destagswahlkampf eine herausgehobene Rolle spielt. Wer Wähler gewinnen will, muss klare Ansagen machen. Ein erstes Podiumsgespräch mit den pflegepolitischen Sprechern der Bundestagsfraktionen und eine Mitmach-Aktion unter dem Motto „Gute Pflege ist ein Menschenrecht“ haben wir bereits durchgeführt.



HEIMVERTRÄGE UNTER DER LUPE

Unklare Preiserhöhungen, zusätzliche Kosten, intransparente Haftungsfragen, mangelnder Datenschutz: Viele Bewohnerverträge in Pflege- und Behinderteneinrichtungen enthalten Klauseln, die Verbraucher unangemessen benachteiligen. Dabei zahlen sie einen beträchtlichen Anteil der Kosten aus eigener Tasche und haben schon deshalb einen Anspruch auf eine entsprechende Gegenleistung. Das seit Oktober 2009 geltende Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBG) hat die Rechte der Bewohner zwar deutlich gestärkt, im Gegenzug aber auch mehr Eigenverantwortung von ihnen eingefordert. Betroffenen fallen die Mängel häufig jedoch erst auf, wenn es Konflikte gibt. Dann tun sich viele schwer, ihre Interessen auch durchzusetzen. Deshalb wollen vzbv und 14 Verbraucherzentralen flächendeckend für eine bessere Vertragspraxis sorgen. Gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend haben wir das Kleingedruckte in Verträgen unter die Lupe genommen und bundesweit dazu informiert und beraten.

Meist konnten wir Einrichtungsbetreiber außergerichtlich bewegen, einzulenken und ihre Verträge zu verbessern. In vier Fällen entscheiden nun allerdings die Gerichte, zum Beispiel zu Entgelterhöhungen, dem Umgang mit dem Eigentum von Bewohnern nach Vertragsende, zur Haftung von Erben für Entgelte sowie der Bezahlung von Schönheitsreparaturen. Einmal hat der vzbv in erster Instanz bereits Recht bekommen. Weitere Urteile werden 2013 erwartet. Nachdem sich nahezu alle Heimaufsichten der Bundesländer aus der Kontrolle der Verträge zurückgezogen haben, konnten wir diese Lücke vorübergehend mit Erfolg schließen.

...✦ Mehr als 100 bundesweite Informationsveranstaltungen und rund 1.200 Beratungen in drei Modellregionen klärten Bewohner von Pflege- und Betreuungseinrichtungen über ihre Rechte auf.

...✦ Über 100 Verträge haben der vzbv und die Verbraucherzentralen seit 2011 geprüft und zahlreiche Anbieter abgemahnt oder verklagt.

...✦ Urteil: Senioreneinrichtungen dürfen Entgelte wegen veränderter Kosten grundsätzlich nicht ohne Zustimmung der Bewohner erhöhen. Dies entschied das Landgericht Berlin und kippte auch drei weitere Vertragsklauseln einer Berliner Seniorenresidenz (Urteil vom 13.11.2012, AZ: 15 O 181/12).



60 JAHRE INTERESSENVERTRETUNG FÜR VERBRAUCHER ... VERBRAUCHERRECHT



Mit der vpk informiert der Bundesverband seit 1953 Journalisten, Politiker und andere Interessierte über rechtliche Entwicklungen

1960 Ein OLG-Urteil erlaubt vergleichende Waren-tests, 1963 wird die Einschätzung nochmals bekräftigt

1965 Die Novelle des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) gesteht Verbraucherverbänden eine Klagebefugnis zu, diese wird später schrittweise erweitert

1981 Der BGH beurteilt Preisvergleiche als zulässig

1982 Ein Grundsatzurteil des BGH regelt die Werbung mit Testergebnissen, so dass heute meist auf Vergleichsergebnisse im Test hingewiesen wird

1986 Die AgV legt Positionen zur geplanten EG-Binnenmarkt-Vollendung vor und fordert die Beibehaltung des erreichten Verbraucherschutzniveaus

1990 BGH-Grundsatzurteil zum Widerrufsrecht bei Werbeverkaufsveranstaltungen, in den folgenden Jahren zahlreiche weitere Erfolge für besseren Verbraucherschutz

2002 Im Zuge der Schuldrechtsreform mit tiefgreifenden Änderungen zum Beispiel im Gewährleistungsrecht werden bundesweit Berater geschult und Verbraucher aufgeklärt

2006 Demonstration "Schwarze Schafe bleiben ungeschoren" gegen Lücken beim geplanten Verbraucherinformationsgesetz

2008 Der BGH urteilt gegen Quelle, dass ein defektes Gerät für den Kunden kostenlos umzutauschen ist

2012 Der vzbv setzt die Buttonlösung durch, die im Internet klare Kostenangaben fordert – eine von vielen erreichten Verbesserungen an der EU-Verbraucherrechtlicherichtlinie



Die Ergebnisse einer Gemeinschaftsaktion zum Inkasso-Unwesen präsentieren vzbv und Verbraucherverbände 2012 in einer Pressekonferenz



VERBRAUCHERRECHT UND RECHTSDURCHSETZUNG

Nahezu im Tagestakt verabschieden die Gesetzgeber in Brüssel und Berlin neue Richtlinien, Gesetze und Verordnungen. Welche Folgen sie in der Praxis für die Verbraucher haben, wird allerdings oft übersehen. Der vzbv gibt deshalb in Anhörungen und zahlreichen anderen Veranstaltungen im Umfeld der Politik Millionen von Verbrauchern eine Stimme. Er stärkt ihnen im Alltag den Rücken und zieht als Anwalt der Verbraucher vor Gericht.

58 | Verbraucherrecht und Rechtsdurchsetzung

WENIG SPIELRAUM FÜR GEMEINSAME REGELN

Bis Ende 2013 sollen für Verbraucher in den EU-Ländern gleiche Rechte gelten, zumindest bei Haustürgeschäften mit besonderer „Überrumpelungsgefahr“ und bei Fernabsatzgeschäften, bei denen man „die Katze im Sack“ kauft: Für Fernabsatzgeschäfte und solche, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden, verlangt die Verbraucherrechtlinie der EU von 2011 gemeinsame Informationspflichten und Widerrufsrechte, die die Länder nun umsetzen müssen. Der vzbv setzte sich in einer Stellungnahme im September 2012 und in einer Anhörung im Dezember erfolgreich für verbesserte Verbraucherschutzvorschriften ein. Wie zuvor bei der Richtlinie hatten wir auch hier Erfolg und erreichten, dass das Bundesjustizministerium zusätzliche Regelungen zur Absicherung der Verbraucher in den Regierungsentwurf aufnahm. Danach gelten zum Beispiel Informationspflichten und Widerrufsrechte auch für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge mit einem Wert unter 40 Euro, wenn diese nicht sofort gegenseitig erfüllt werden. Außerdem müssen Unternehmen, angelehnt an die BGH-Rechtsprechung, immer ein kostenloses Zahlungsmittel zur Verfügung stellen. Für den Fall des Widerrufs wurde die „Gefahrtragungsregelung“ aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch übernommen: Damit ist zumindest klar,

wann der Verkäufer und wann der Käufer für den Verlust von gekauften Sachen beim Transport haftet.

EUROPÄISCHES KAUFRECHT: MEHR ALS ÜBERFLÜSSIG

Seit Jahren versucht die Europäische Kommission, das Vertragsrecht innerhalb der EU zu vereinheitlichen – mit dem Argument, eine solche Harmonisierung erleichtere den grenzüberschreitenden Handel. Hintergrund dafür ist, dass bis 2015 rund 50 Prozent der Verbraucher europaweit online einkaufen sollen, 20 Prozent davon grenzüberschreitend. Ob die Kommission ihr Ziel erreicht, bis zur Europawahl 2014 eine zweite fakultative Regelung neben den nationalen Rechtssystemen zu schaffen, ist angesichts der kritischen Stimmen in den Mitgliedsländern unklar. Die Zweifel beginnen bereits bei der Zielsetzung: Laut der neuesten Eurobarometer-Umfrage vom Dezember 2012 kaufen bereits jetzt 20 Prozent aller europäischen Verbraucher grenzüberschreitend ein, während die EU-Kommission ursprünglich von deutlich geringeren Zahlen ausgegangen war. Um den europäischen Handel in Schwung zu bringen, ist ein gemeinsames europäisches Kaufrecht also gar nicht notwendig. Vielmehr würde die Rechtslage für Verbraucher nur ohne Not noch komplizierter.



Jeder fünfte Verbraucher in Europa kauft schon online grenzüberschreitend ein

Der vzbv hat seine Bedenken gegen zwei parallele Vertragsrechtsordnungen unter anderem bei einer Anhörung der Justizministerkonferenz und einer Veranstaltung im Bundesjustizministerium vorgebracht. Neben Problemen beim Urheberrecht für digitale Produkte und den komplizierten Mehrwertsteuerregelungen im transnationalen Handel hat die Kommission vor allem eines übersehen: Viele Unternehmen verweigern grenzüberschreitende Lieferungen oder Dienstleistungen nicht ohne Grund, denn sie haben Töchter in anderen EU-Mitgliedstaaten, über die sie die gleichen Waren anbieten – aber zu einem anderen Preis.

ABSCHÖPFUNG VON UNRECHTS- GEWINNEN BLEIBT SCHWIERIG

Intensiv politisch eingebracht hat sich der vzbv bei der Novellierung des Kartellrechts (achte GWB-Novelle). Die Novelle läutet aus Verbrauchersicht – theoretisch – einen Paradigmenwechsel ein: Erstmals wird grundsätzlich festgehalten, dass Verbraucherverbände jene Unrechtsgewinne abschöpfen können, die Unternehmen durch Verstöße gegen das Kartellrecht eingefahren haben. In der Praxis bleibt dieses Schwert jedoch stumpf: Denn die Vorteilsabschöpfung ist wegen hoher juristischer Hürden und finanzieller Risiken de facto kaum durchsetzbar. Mit Nachdruck lehnt der vzbv deswegen eine Klausel („Vorteilserfordernis“) ab, die den Nachweis des Vorsatzes zur Bedingung für die Vorteilsabschöpfung macht. Wie wenig praktikabel eine solche Regelung wäre, hat bereits das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) bewiesen. In keinem von 21 Versuchen seit 2004 konnte der vzbv bislang ein Zahlungsurteil erwirken. Wir fordern daher: Unrechtmäßig erzielte wirtschaftliche Vorteile sind im Interesse eines unverfälschten Wettbewerbs zurückzugeben, unabhängig vom Verschulden. Über die Verbraucherverbände würden die Geschädigten, die ihre Ansprüche nicht in einer Sammelklage bündeln können, zumindest mittelbar profitieren – denn die Gelder könnten zur künftigen Finanzierung entsprechender Klagen beitragen. Auch Bußgelder sollten nicht mehr vollständig in den Bundeshaushalt fließen, sondern in einen Sonderhaushalt, mit dem die Arbeit von Verbraucherorganisationen zweckgebunden finanziert wird. Der Bundesrat unterstützt diese Position und plädiert dafür, dass 20 Prozent der Kartellbußen in ein solches Sondervermögen fließen.

Für nicht zielführend hält der vzbv auch die Methodik zur Berechnung der Vorteilsgewinne: Statt aufwändiger und teurer Untersuchungen und Beweise wären Schätzungs-befugnisse oder gesetzliche Vermutungen nach britischem Modell sinnvoller. Nach einer Studie der EU-Kommission liegt der kartellbedingte Marktpreis im Schnitt 20 Prozent über dem Wettbewerbspreis, die Bußgelder der Kartellbehörden sind meist deutlich niedriger.

Dass die GWB-Novelle auch Kooperationen der gesetzlichen Krankenkassen unter das Dach des Kartellrechts stellen will, lehnt der vzbv ab. Bei den Kassen ist ein abgestimmtes Vorgehen aus Sicht der Versicherten vielmehr oft ausgesprochen wünschenswert, denn es schont Gelder und Ressourcen im Gesundheitswesen.



WICHTIGE FRAGEN ZUM VERBRAUCHERINFORMATIONSGESETZ BEANTWORTEN UNSERE FAQ:

- Was ist das Verbraucherinformationsgesetz?
- Was ändert sich mit dem neuen VIG?
- Um welche Informationen geht es beim VIG?
- Wer kann fragen und wer muss antworten?
- Wie kann eine Anfrage erfolgen?
- Was kostet die Anfrage?
- Kann das betroffene Unternehmen die Auskunft verhindern?
- Gibt es Fälle, in denen die Behörde nicht antworten muss?



••••• **VERBRAUCHERINFORMATIONSGESETZ: KLEINE SCHRITTE STATT GROSSER SPRÜNGE**

Mit der Reform des Verbraucherinformationsgesetzes (VIG) hat die Politik etliche Konstruktionsfehler des alten, aus dem Jahr 2008 stammenden Gesetzes korrigiert und langjährige Forderungen des vzbv zur Stärkung der Verbraucherrechte in Paragrafen gegossen. Schneller, günstiger und transparenter können Verbraucher nun Informationen von staatlichen Stellen erhalten. Seit dem 1. September 2012 gilt das VIG nicht nur für Lebensmittel und Bedarfsgegenstände wie Kleidung und Spielzeug, sondern auch für Produkte wie Fön, Waschmaschine oder Möbel. Dienstleistungen aus den Bereichen Handwerk, Geldanlagen und Altersvorsorge bleiben ausgeschlossen. Anfragen sind nicht nur per Brief, sondern auch per Mail oder telefonisch möglich. Betroffene Unternehmen können die Veröffentlichung belastender Informationen nicht mehr so leicht verhindern, indem sie sich zum Beispiel auf Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse berufen.

Der Rechtsanspruch auf Informationen im Bereich der Finanzdienstleistungen fehlt im VIG. Diesen erhalten Verbraucher zwar mit dem Informationsfreiheitsgesetz,

allerdings nur sehr eingeschränkt – eine Gesetzeslücke, die dringend zu schließen ist, denn umfassende Information bedeutet auch mehr Sicherheit bei finanziellen Angelegenheiten. Verbesserungsbedarf sehen wir zudem beim Informationsfluss: Behörden können Verbraucher von sich aus über Verstöße im Produktbereich informieren, müssen dies aber nicht tun. Kann-Lösungen greifen da jedoch zu kurz. Die Behörden sollten verpflichtet sein, aktuelle Probleme aktiv transparent zu machen. Außerdem fehlt auch im überarbeiteten Gesetz eine Regelung, die Hersteller und Händler dazu verpflichtet, Auskunft über ökologische, ethische und soziale Auswirkungen der Produktion zu geben.

••••• **GEWÄHRLEISTUNG: WENN HÄNDLER SICH DRÜCKEN**

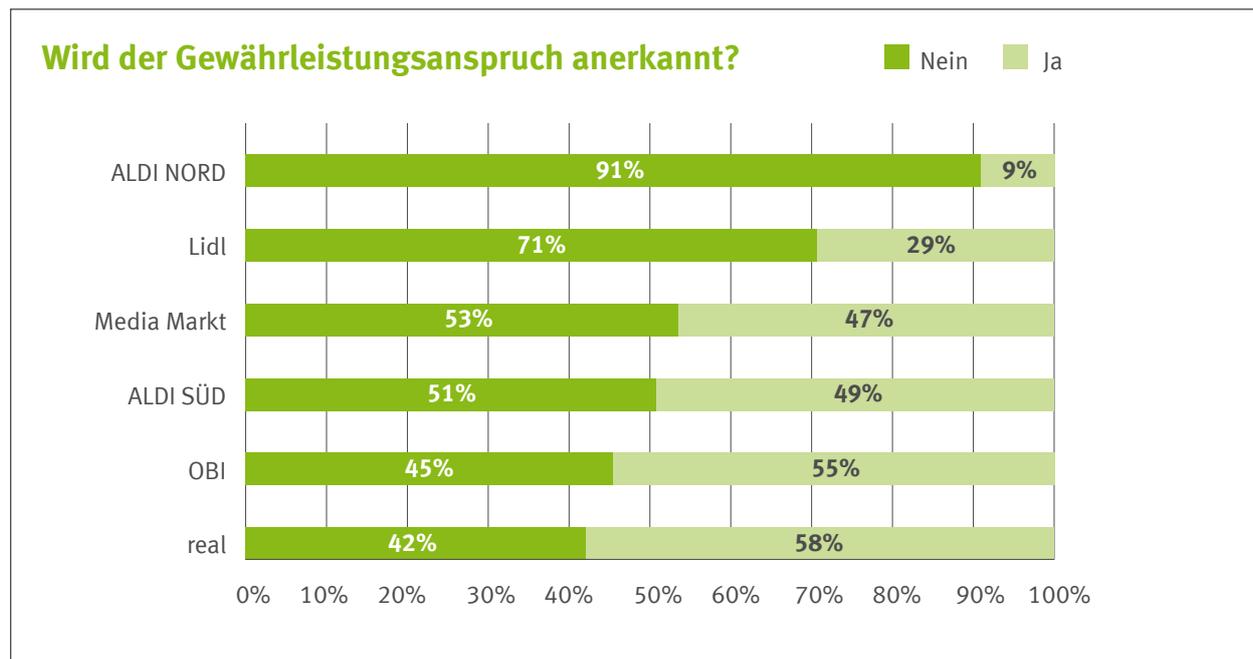
Wer defekte Ware umtauschen oder reparieren lassen will, erhält vom Verkäufer häufig nur diffuse, irreführende oder falsche Informationen über seinen Anspruch auf Gewährleistung. Bei einer Podiumsdiskussion in Berlin stellte der vzbv im Herbst die Ergebnisse eines großen Praxistests vor. Gut 56 Prozent aller Verkäufer erfüllen danach ihre Gewährleistungspflichten nicht. Nur in knapp



In der Podiumsdiskussion tauschte sich Gerd Billen und Mirjam Stegherr (vzbv, l. u. M.) mit Gitta Connemann (MdB, CDU/CSU), Stefan Genth vom Handelsverband Deutschland und Elvira Drobinski-Weiß (MdB, SPD) aus (2. v. l. u. r.)

44 Prozent aller Fälle wurden die Ansprüche der Kunden tatsächlich anerkannt, bei Aldi Nord waren es sogar nur neun Prozent. Viele Händler versuchen sich mit dem Hinweis aus der Affäre zu ziehen, der Kunde solle sich direkt an den Hersteller wenden, das beschleunige die Sache. Auch von angeblich schon abgelaufenen Reklamationsfristen ist häufig die Rede, obwohl es die im Gewährleistungsrecht gar nicht gibt. Die Faktenlage ist klar: Will ein

Kunde ein mangelhaftes Gerät innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf umtauschen oder reparieren lassen, muss der Verkäufer dies organisieren und bezahlen. Das heißt: Der Händler muss seine Mitarbeiter besser aufklären und sicherstellen, dass Verbraucher auch die Informationen erhalten, die ihnen zustehen. Ist das nicht der Fall, müssen Betroffene ihre Rechte oftmals mühselig durchsetzen, schlimmstenfalls vor Gericht.



••••• SCHLICHTUNG: BESSER GUTE ALS SCHNELLE LÖSUNGEN

Brüssel und Berlin arbeiten an neuen Regeln zur Verbesserung von Schlichtungsangeboten. Der vzbv beteiligte sich im November aktiv an der Diskussion und formulierte die Interessen der Verbraucher in einer Stellungnahme zu den Vorschlägen der EU-Kommission. Auf den ersten Blick ist jede Schlichtung besser als der Marsch vor die Gerichte. Doch damit am Ende einer langen Auseinandersetzung nicht neue Konflikte stehen, müssen Schlichtungsstellen absolut unabhängig und sachkundig sein. Folgende Mindeststandards sollen verhindern, dass Verbrauchern aus einem Gang zum Schlichter unangemessene Nachteile entstehen:

1. Jede Schlichtungsstelle muss unabhängig und unparteilich arbeiten.

2. Entscheidungen der Schlichtungsstelle dürfen nicht hinter bestehendes Verbraucherrecht zurückfallen.
3. Verbrauchern muss der Rechtsweg offenstehen.
4. Verbraucher müssen über Streitbeilegungsverfahren und alle daraus resultierenden Nachteile wie Verjährung und Vollstreckung aufgeklärt werden.
5. Die Schlichtungstätigkeit ist regelmäßig zu beaufsichtigen und zu evaluieren.

Die alternative Streitbeilegung sollte aber nach Auffassung des vzbv nur ein Weg für Verbraucher sein, um ihnen rechtliche Auseinandersetzungen möglichst zu ersparen. Daneben brauchen Verbraucherverbände ein Klageinstrument, mit dem sie gleiche Ansprüche vieler Verbraucher gebündelt geltend machen können. Die bestehenden kollektiven Klagerechte reichen hier nicht aus.

VOR RICHTER ERFOLGREICH FÜR DIE VERBRAUCHER

Irreführende Werbung, verschleierte Preisangaben, fehlende Widerrufsbelehrungen: Mit über 1.000 Verfahren pro Jahr stärken der vzbv und die Verbraucherzentralen die Rechte der Verbraucher. Mehr als die Hälfte aller Abmahnungen werden dabei außergerichtlich erledigt, weil die betroffenen Unternehmen entsprechende Unterlassungserklärungen abgeben. Knapp ein Viertel der Fälle landet vor Gericht und endet häufig mit einem Erfolg für die Verbraucher. Ein Beispiel ist das Energieunternehmen Eprimo.

BGH: KEIN FREIBRIEF FÜR ENERGIEVERSORGER

Nach einem Urteil des Bundesgerichtshofes aus dem Jahr 2012 sind Stromkunden in Zukunft besser vor unfairen Vertragsbedingungen geschützt. Unter anderem kippte das Gericht eine Klausel in den Verträgen der RWE-Tochter Eprimo, nach der das Unternehmen die Höhe der Mahnkosten nach eigenem Ermessen bestimmen wollte. Auch einen „Freibrief“ für Werbeanrufer und ein unbeschränktes Zutrittsrecht zur Wohnung der Kunden zum Ablesen der Zählerstände erklärten die Karlsruher Richter für unwirksam – eine Entscheidung, die Auswirkungen auf die Vertragsinhalte anderer Anbieter haben wird.

Die Klage gegen Eprimo war eine Folge einer großen Abmahnaktion gegen Unternehmen der Branche, bei denen der vzbv zahlreiche Vertragsklauseln in Stromlieferverträgen beanstandet hatte. Die meisten Verfahren sind inzwischen abgeschlossen. 21 Unternehmen haben sich von sich aus verpflichtet, die verbraucherfeindlichen Klauseln ganz oder teilweise aus ihren Verträgen zu streichen. In 16 Fällen hat der vzbv geklagt – überwiegend mit Erfolg. Auch unzulässige Klauseln in Gaslieferverträgen mahnten wir 2012 ab; die ersten Gerichtsentscheidungen erwarten wir noch 2013.

Der vzbv als Anwalt der Verbraucher: Auswahl an Urteilen

Viele Verfahren, die der vzbv anstrengt, gehen auf Beschwerden von Verbrauchern zurück. In den vergangenen Monaten galten viele von ihnen unberechtigten Bank-

entgelten, vor allem beim Pfändungsschutzkonto. Im Reiserecht zeigte sich, dass für die Umsetzung der europäischen Fluggastrechte in Deutschland noch einiges zu tun ist. Rund 100 Abmahnungen pro Jahr entfallen alleine auf irreführende Werbung mit Testurteilen der Stiftung Warentest. Erfolgreiche Verfahren zu Bankentgelten, zum Datenschutz, zur Lebensmittelkennzeichnung und zum Reiserecht wurden in anderen Kapiteln bereits geschildert. Einige Verfahren gegen den Umgang von Facebook, Google, Apple, iTunes und Samsung mit Nutzerdaten sind auf dem Weg. Darüber hinaus landeten unter anderem folgende Fälle vor Gericht:

Die Deutsche Post darf die Haftung für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden nicht ausschließen.

Das gilt auch dann, wenn die Sendung Güter enthält, die laut Post-Bedingungen nicht versendet werden dürfen, entschied das Landgericht Köln nach einer Klage des vzbv. Die Post hatte für den Briefversand jede Haftung für Sendungen abgelehnt, die „ausgeschlossene“ Güter enthalten, etwa Gefahrenstoffe, Geld, Wertpapiere oder Schmuck. Ein so weitgehender Haftungsausschluss ist generell unzulässig, urteilten die Richter und schlossen sich damit der Auffassung des vzbv an (LG Köln, AZ: 26 O 88 12).

Eine Textilreinigung darf die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden an Kleidungsstücken nicht auf das 15-fache des Reinigungspreises beschränken,

entschied das Oberlandesgericht Köln nach einer Klage des vzbv gegen den Deutschen Textilreinigungsverband. Unzulässig ist auch die von diesem empfohlene Klausel, nach der eine Reinigung maximal den Zeitwert ersetzt, wenn die Kleidung wegen grober Fahrlässigkeit ruiniert wurde. Die strittigen Haftungsklauseln wurden bislang von den meisten Reinigungsbetrieben in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet (OLG Köln, AZ: 6 U 54/12, nicht rechtskräftig).

Für einen nachträglich erstellten Kontoauszug darf eine Bank keine Gebühr von 15 Euro verlangen.

Eine entsprechende Passage im Preisverzeichnis der Commerzbank ist ungültig, entschied das Oberlandesgericht Frankfurt/Main nach einer Klage des vzbv. Immer wieder müssen vzbv und Verbraucherzentralen Banken abmahnen oder wie in diesem Fall verklagen, denn kaum eine Branche

ist beim Erfinden von Gebühren so kreativ wie die Banken. Im Kleingedruckten sind oft zusätzliche Gebühren und Entgelte versteckt – obwohl das deutsche Zahlungsverrecht solche Nebenkosten nur in Ausnahmen erlaubt. Das Duplikat eines Kontoauszugs müssen Banken zwar nicht kostenlos zur Verfügung stellen. Das Entgelt allerdings muss angemessen sein und sich an den tatsächlichen Kosten der Bank ausrichten. Diesen Nachweis blieb die Commerzbank schuldig (OLG Frankfurt, AZ: 17 U 54/12 - nicht rechtskräftig). 



Im Internetauftritt listet der vzbv wichtige Urteile für Verbraucher auf, die auch als Newsletter bezogen werden können

EIN STÄNDIGES ÄRGERNIS: UNERLAUBTE WERBEANRUF

Obwohl Werbeanrufe ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Angerufenen strikt verboten sind, setzen viele Anbieter beim Vertrieb von Telefon- und Serviceverträgen, Zeitschriftenabonnements oder Glücksspielen immer noch auf dieses Mittel. Dabei werden die Methoden der Telefonwerber immer dreister und perfider: Neuerdings geben sich die Abzocker häufig als Verbraucherschützer, Datenschützer, Anwälte oder Behörden aus und entlocken arglosen Menschen persönliche Daten oder jubeln ihnen gar kostenpflichtige Verträge unter. Das bestätigt eine Umfrage der Verbraucherzentralen unter fast 9.000 Betroffenen: Das Gesetz gegen unerlaubte Telefonwerbung aus dem Jahr 2009 hat den versprochenen Schutz für die Verbraucher nicht einmal annähernd bewirkt.

Gegen solche kalten Werbeanrufe ist der vzbv in mehreren Fällen erfolgreich vorgegangen, etwa gegen das Unternehmen E-plus, das wir bereits vor zwei Jahren wegen unerlaubter Telefonwerbung abgemahnt hatten. Trotz einer Unterlassungserklärung wurden Verbraucher weiter angerufen. Im November musste E-plus an den vzbv eine Vertragsstrafe von 20.400 Euro zahlen. Das Oberlandesgericht Köln wiederum verbot der Telekom Deutschland GmbH nach einer Klage des vzbv, Verbraucher ohne deren Einverständnis anzurufen, um für Telekom-Dienstleistungen zu werben (Urteil vom 30. November 2012, AZ: 6 U 20/12). Im April 2012 hat der vzbv vor dem Landgericht Düsseldorf Unterlassungsklage gegen Vodafone eingereicht, weil das Unternehmen Verbraucher zu Werbezwecken angerufen hatte.

60 JAHRE INTERESSENVERTRETUNG FÜR VERBRAUCHER ... BILDUNG UND FORSCHUNG

1954 Erste Publikationen wie die „Verbraucherpolitische Korrespondenz“ (heute vpk) und 1958 die „Verbraucher-Rundschau“ erscheinen

1964 Die AgV betreibt die Gründung der Stiftung Warentest für die Verbraucherinformation

1967 Die erste „Woche des Verbrauchers und der Hausfrau“ klärt zum rationellen Einkaufen und Haushalten auf

1975 Modellberatungsstelle „Pop 15“ wird zur Erprobung von Methoden der Verbraucherberatung eröffnet



In allen Beratungsstellen können Verbraucher seit 1986 in der Infothek nachlesen, inzwischen unter www.verbraucherinfothek.de

1978 Die Stiftung Verbraucherinstitut für Information und Bildung nimmt die Arbeit auf

1983 Veranstaltung „Qualitatives Wachstum - Qualitativer Konsum“ für einen sozial und ökologisch orientierten Konsum

1986 In jeder Beratungsstelle bundesweit gibt es das Informationssystem „Infothek“ mit 70 Ordnern

1992 Eine Broschürenreihe informiert über Reise, Werbung und Einkaufen im EG- Binnenmarkt, 1998 folgt der Ratgeber „EURO konkret“

2001 Der vzbv fordert ein Verbraucherinformationsgesetz mit Auskunftsanspruch der Verbraucher

2007 Am Ersten Deutschen Verbrauchertag kommen Unterstützer des Verbraucherschutzes zusammen

2010 Der vzbv gründet die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz, das Projekt „Materialkompass“ zur unabhängigen Bewertung von Lehrmaterialien startet

2012 Das Bündnis für Verbraucherbildung fordert Verbraucherbildung an den Schulen und einheitliche Bildungsstandards



vzbv-Fortbildungen sichern die Qualität der Beratung



VERBRAUCHERBILDUNG UND -FORSCHUNG

Für viele Alltagsentscheidungen benötigen Verbraucher Informationen und Kompetenzen. Darauf bereiten Schulen noch zu wenig vor. Der vzbv unterstützt sie direkt und koordiniert Projekte sowie Beratungs- und Informationsangebote seiner Mitglieder. Er setzt sich für einheitliche Standards für Verbraucherbildung und ihre stärkere Verankerung in den Lehrplänen ein. Mit Studien und Marktchecks fördert er politisches Handeln aus Verbraucherperspektive.

●●●●● VERBRAUCHERBILDUNG GEHÖRT IN DEN UNTERRICHT

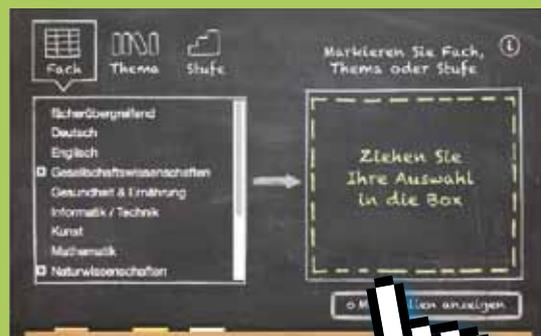
Schon im Schulalter entscheiden sich Kinder als Verbraucher für die Nutzung von Facebook, die Pausen-Cola oder auch Musik-Downloads aufs Handy. Damit werden sie oft allein gelassen, die Folgen können sie kaum überschauen. Erhebliche Defizite bei Verbraucherkompetenzen belegt aktuell eine Umfrage des Instituts für Markt-Umwelt-Gesellschaft (imug) unter rund 1.000 Lehrern und Experten, die die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz im März 2013 veröffentlichte. Nachholbedarf gibt es bei allen Verbraucherthemen, die im Alltag eine Rolle spielen: Finanzen, Ernährung, Gesundheit, digitale Welt und Nachhaltigkeit. Mehr als drei Viertel aller befragten Lehrer und Experten beurteilen das derzeitige Angebot als „eher schlecht“. Sie sehen einen klaren Bildungsauftrag der Schule in diesem Bereich. Fähigkeiten, die jeder braucht, vermittelt man hier am besten.

Was genau Schulabgänger können sollten, um kompetent am Markt teilzunehmen, hatte das bundesweite Forschungsprojekt „Reform der Ernährungs- und Verbraucherbildung in allgemein bildenden Schulen“ (REVIS) bereits 2005 detailliert beschrieben. Doch die Länderhoheit für das Bildungswesen erschwert gemeinsame praktische Schritte. Deshalb hat der vzbv in einer bundesweiten Netzwerkgruppe mit den Landes-Verbraucherzentralen die Resolution „Verbraucherkompetenzen frühzeitig fördern – mehr Verbraucherbildung in die Schulen“ erarbeitet. Am 8. Mai 2012 luden vzbv und BMELV zum Dialog bei der zweiten Netzwerkkonferenz „Verbraucherbildung – Konsumkompetenz stärken“ ein. Die Resolution des Bundesverbands und seiner Mitgliedsverbände stieß bei den rund 160 Pädagogen, Politikern und Verbandsvertretern auf große Resonanz. Darüber hinaus erörterten die Teilnehmer konkrete Hilfsangebote der Verbraucherverbände für Schulen und Lehrer. Besonderen Bedarf machten sie bei der Lehrerfortbildung und bewerteten Unterrichtsmaterialien aus.



MATERIALKOMPASS GIBT LEHRERN DIREKTE ORIENTIERUNG

Für Lehrer sind die zahlreichen Angebote von Unterrichtsmaterialien kaum zu überschauen, erst recht nicht ihre Eignung. Deshalb hilft das Projekt Materialkompass als Lotse in der Verbraucherbildung. Im Portal www.verbraucherbildung.de finden Pädagogen mehr als 375 bewertete Unterrichtsmaterialien, übersichtlich geordnet nach Klassenstufen, Themen und Qualität. Über 50 neue Produkte für die Primarstufe kamen in den letzten Monaten hinzu. Anhand bereits eingestellter Materialien für die Sekundarstufe wurde das Bewertungsraster durch Prof. Engartner von der Universität Frankfurt am Main evaluiert und angepasst. Im August des Jahres 2012 schloss eine Umfrage unter Lehrern zum Nutzen des Schulportals für den Unterricht mit einem erfreulich positiven Ergebnis ab. Zu einer noch besseren Wirkung sollen technische Optimierungen beitragen, damit der Materialkompass in den Suchmaschinen besser gefunden wird. Das Projekt ist Teil der „Initiative Verbraucherbildung – Konsumkompetenz stärken“, die das BMELV im Jahr 2010 gestartet hat, und läuft zunächst weiter bis März 2014. Der bundesgeförderte Materialkompass ist seit September 2011 online.





DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ



Ilse Aigner und Gerd Billen sprachen mit Schülern über Lebensmittelverschwendung und Datenschutz in sozialen Netzwerken

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz hat sich in den Jahren 2012 und 2013 ebenfalls der Unterstützung für die schulische Verbraucherbildung verschrieben. In zwei Workshops warb sie bei Nichtregierungsorganisationen, Wissenschaft und Wirtschaft für ein „Bündnis für Verbraucherbildung“, das sich für einen festen Platz des Themas im Lehrplan engagiert. Anlässlich einer Auftaktveranstaltung im März 2013 informierten sich Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner und vzbv-Vorstand Gerd Billen in einer Teltower Schule darüber, wie Verbraucherbildung an Schulen konkret aussehen kann, sprachen mit Schülerinnen und Schülern über

Lebensmittelverschwendung und Datenschutz in sozialen Netzwerken. In der anschließenden Pressekonferenz legte das Bündnis für Verbraucherbildung seine Ansätze und Forderungen in Form einer Resolution vor.

Die Stiftung fördert zahlreiche Bildungsprojekte von Mitgliedsverbänden, zum Beispiel:

- eine Lehrerbefragung zum Unterstützungsbedarf in der Verbraucherbildung (Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein)
- das KonsumMentor – ein mit Schülern entwickeltes Medienportal zum Urheberrecht (Verbraucherzentrale Bremen)
- die Videospot-Serie „Verbraucherschutz in 100 Sekunden“ zur Nutzung für Webseiten, Vorträge und Bildungsangebote, erste fertige Spots eingestellt unter www.youtube.de/verbraucherstiftung, veranschaulichen Alltagsprobleme am Beispiel des „Durchschnittsverbrauchers“ Bernd – 38, fast verlobt und Angestellter (Video-Pate des ersten Spots: Deutscher Mieterbund)



- eine Pilotschule für Verbraucherbildung in Rheinland-Pfalz (Deutscher Evangelischer Frauenbund)
- Studientage zur Stärkung der Medien- und Verbraucherkompetenz von Lehrkräften (Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz)
- Aktionstage zur Verbraucherbildung (Verbraucherzentrale Hessen)



Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz hat das Ziel, die Verbraucherarbeit in Deutschland zu stärken. Sie fördert Projekte, um Verbraucher besser zu informieren, zu beraten und weiterzubilden. Damit ermöglicht sie es, Verbraucherinteressen durchzusetzen und die Stellung des Verbrauchers in der sozialen Marktwirtschaft zu verbessern. Das trägt zu einer nachhaltigen Entwicklung der Gesellschaft bei. Die Stiftung wurde 2010 vom Verbraucherzentrale Bundesverband und seinen Mitgliedsorganisationen gegründet.

VERBRAUCHERINFOTHEK.DE KNACKT MILLIONENGRENZE

Mit Wissen kompetent umzugehen, ist nur eine Seite der Medaille – die andere ist der Zugang zu aktuellen Informationen. Gut und unabhängig informiert zu sein, zahlt sich aus. Bewertungen von Stiftung Warentest und Verbraucherzentralen sind deshalb für viele Verbraucher kaufentscheidend. Im Internetportal der Verbraucherinfothek unter www.verbraucherinfothek.de führt der vzbv die Fülle an Informationen übersichtlich zusammen. Was jahrzehntelang mit großem Aufwand als Papier in hunderte Beratungsstellen bundesweit geliefert worden war, stellten wir im Jahr 2012 endgültig auf elektronische Formate um. Verbraucher können zuhause oder in Beratungsstellen der Verbraucherzentralen Fachartikel und Marktchecks externer Medien nachschlagen, die von unseren Experten ausgewählt werden. Wurden im Jahr 2011 noch rund 700.000 Dateien heruntergeladen, stieg diese Anzahl im Jahr 2012 bereits auf eine Million an. Topthemen waren wie in den Vorjahren Heizung, Wärmedämmung, Fernsehen, Haushaltsgeräte, Skisport, Baufinanzierung und Sparen sowie Bewegungshilfen im Bereich Medizinische Hilfsmittel. Im Dezember 2012 galt die Hälfte der 75.189 Downloads Haushaltsgeräten.

KOMMUNIKATIONSPLATTFORMEN SORGEN FÜR GUTE BERATUNGSQUALITÄT

Der vzbv unterstützt auch die Verbraucherberatung seiner Mitgliedsverbände als eine Form der Information und Kompetenzvermittlung. Eine unentbehrliche Kommunikationsplattform ist seit 2003 das „Elektronische Verbraucherzentralen-Informationssystem“, kurz: ELVIS. Über dieses Intranet waren im Jahr 2012 rund 1.700 Mitarbeiter von vzbv und Verbraucherzentralen miteinander sowie mit 14 weiteren Mitgliedsverbänden vernetzt. Derzeit können Berater überall und jederzeit auf etwa 2.000 Beratungsstandpunkte und zahlreiche weitere Materialien in einheitlicher Qualität zugreifen. Auch für die interne Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen und Projekten wird ELVIS als Austauschplattform genutzt. Eine besondere Rolle spielt die juristische Anbieter-Informationen-Datenbank AIDA, in der man sich im Beratungsgespräch oder bei Presseanfragen darüber informieren kann, ob gegen einen Anbieter bereits ein Verfahren läuft oder geplant ist.

WISSENPLATTFORM PLATON

Die webbasierte Austausch-, Informations- und Planungsplattform PLATON soll die online-gestützte Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern der Verbraucherzentralen und des vzbv in drei Bereichen weiter erleichtern:

- 1. Informieren:** Texte zur aktuellen Verbraucherberatung werden zügig eingestellt und gegenseitig ergänzt, seit November 2012 bereits in den Pilotfeldern Telekommunikations- und Energierecht
- 2. Teilen:** Verbesserung des internen Wissensaustauschs durch online-gestützte Möglichkeiten der Abstimmung, Kommunikation, Kooperation und Vernetzung

Auch im Bereich der online-gestützten Kooperation wurden 2012 Webkonferenzen erprobt. Seit November stehen virtuelle Arbeitsgruppenräume sowie ein organisationsweites Wiki zur Zusammenarbeit bereit.

- 3. Lernen:** Bedarfsgerechte flexible Fortbildung durch online-gestützte Lernmodule und Online-Lerngruppen, erste Webkonferenzen und ein multimedialer Kompaktkurs zum Thema Telekommunikation bereits 2012 getestet

Die sechs Pilot-Verbraucherzentralen nutzen die Wissensplattform seit 2013 und werden am Ende der Projektlaufzeit im Februar 2014 Empfehlungen für den Wissenstransfer und die Fortbildung in den Verbänden geben. Das Vorhaben wird vom Bundesforschungsministerium gefördert.

**WISSEN STATT VERMUTEN:
STUDIEN UND MARKTCHECKS**

Nicht nur Verbraucher, sondern auch die Bundespolitik braucht solide Wissensgrundlagen für nachhaltige Entscheidungen. Der vzbv will in der Marktforschung die Verbraucherperspektive fest verankern. Konkret schlagen wir Marktwächter vor – zum Beispiel am Finanzmarkt: Die Verbraucherzentralen der Länder und der vzbv sind mit ihren hunderten Beratungsstellen und ihren Erfahrungen in der bundesweiten Zusammenarbeit startklar. Der

Testbetrieb für bundesweit einheitliche Beschwerde-statistiken hat begonnen. Im vorliegenden Bericht sind zahlreiche Studien und Marktchecks erwähnt, die wir in den Jahren 2012 und 2013 in Auftrag gegeben oder deren Veröffentlichung wir koordiniert haben. Dazu zählen bundesweite Umfragen zu IGe-Leistungen und zu Werbeanrufen sowie eine Lehrerbefragung und eine Studie zu Bankenprovisionen. Daraus leiteten wir unsere bundespolitischen Vorschläge und Forderungen ab, die wir in Veranstaltungen und Policy Papers veröffentlicht haben.



PROJEKT ALTENBERICHTE

Im April 2012 präsentierte die Bundesregierung ihre „Demografiestrategie“. Ähnlich wie in der gesamten öffentlichen Diskussion zum Thema „demografischer Wandel“ wird auch in diesem Strategiekonzept der ältere Mensch in seiner Verbraucherrolle weitgehend ausgeblendet. Das vzbv-Projekt „Ältere Menschen als Verbraucher“ wirkte diesem Defizit entgegen. Eine Bestandsaufnahme ihrer Situation sollte Wege eröffnen, um ältere Verbraucher wirtschaftlich und in ihrer digitalen Medienkompetenz zu stärken. Aus der Analyse von Altenberichten, einem Workshop und einer Umfrage zu Diskriminierungstatbeständen leitete das Projekt Schlussfolgerungen in zehn Punkten für Politik, Wirtschaft und Verbraucherverbände ab:

- | | |
|---|--|
| 1. Generationensolidarität als Leitidee und Messlatte | 6. Verbraucherinformation für ältere Zielgruppen |
| 2. Generationengerechte Infrastruktur | 7. Unterstützende lokale Beratung |
| 3. Generationengerechte Angebotsgestaltung | 8. Generationenübergreifende lokale Netzwerke |
| 4. Innovative Angebote für ältere Zielgruppen | 9. Technikangebote für Ältere |
| 5. Wirksamer Verbraucherschutz in Problem-bereichen | 10. Unterstützung in Technikfragen |

Für eine generationengerechte Gesellschaft muss das Angebot an Waren und Dienstleistungen alterstypische Bedürfnisse berücksichtigen. Ältere Menschen brauchen Kompetenzen im Umgang mit modernen Medien und deshalb geeignete Angebote, um diese zu erwerben. Zudem offenbarte eine Umfrage von Mitgliedsverbänden aus dem Jahr 2012 deutliche Kritik an der Kredit- und der Versicherungswirtschaft, durch die sich ältere Kunden häufig benachteiligt fühlen. Auch im öffentlichen Nahverkehr wünschten sich viele Befragte mehr zukunftsfähige Lösungen. Die Ergebnisse übergab der vzbv im September 2012 an das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), welches das Projekt von 2010 bis August 2012 förderte.





DER VERBRAUCHERZENTRALE BUNDESVERBAND

Eine starke Interessenvertretung für Verbraucherinnen und Verbraucher benötigt engagierte Mitgliedsverbände, kompetentes Personal und eine angemessene Ausstattung. Der vzbv ist für diese Aufgaben solide aufgestellt.

GREMIEN UND MITGLIEDSCHAFTEN

Die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher vertritt der Verbraucherzentrale Bundesverband in verschiedensten Organisationen und Gremien.

Mitgliedschaften des Verbraucherzentrale Bundesverbandes

International

- Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Vorstand
- Consumers International (CI), Vorstand
- European Council für Energy Efficient Economy (ecee)
- Finance Watch

National

- Aktionsforum Gesundheitsinformationssysteme afgis e.V.
- Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte CA/DRM-Systeme
- Bundesvereinigung Prävention und Gesundheitsförderung e.V. (BVPG)
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh)
- Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht e.V.
- Deutscher Baugerichtstag e.V.
- Gesellschaft für Konsumforschung – Nürnberg e.V. (GfK)
- Netzwerk Europäische Bewegung Deutschland e.V.
- Plattform Ernährung und Bewegung e.V. (peb)

Beteiligungen

- Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH – (UPD), Gesellschafter

Vertretung in anderen Verbraucherorganisationen

- Stiftung Warentest
 - Verwaltungsrat
 - Kuratorium
 - Expertenrunde Recht

Ständige Vertretungen – national: Bundestag, Bundesministerien, nachgeordnete Behörden, Regierungskommissionen

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zusammen mit dem

Bundesministerium der Wirtschaft

- Impulsgruppe „Wirtschaftsfaktor Alter“

Bundesministerium für Gesundheit

- Gemeinsamer Bundesausschuss
 - Plenum
 - Koordinierungsausschuss
 - Unterausschuss Qualitätssicherung
 - Unterausschuss Methodenbewertung
- Sachverständigenausschuss Apothekenpflicht
- Expertenbeirat Ausgestaltung Pflegebedürftigkeitsbegriff

Bundesministerium der Justiz

- Arbeitsgruppe Unlauterer Wettbewerb
- Arbeitsgruppe Urheberrecht

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit

- Jury Umweltzeichen
- Plattform Erneuerbare Energien

Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Stadtentwicklung

- Arbeitsgruppe Nachhaltiges Bauen
- Nationale Plattform Elektromobilität

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

- Deutsche Energie-Agentur (dena), Beirat
- Beirat der Stiftung Elektroaltgeräteregister
- Deutscher Wirtschaftsfilm-Preis
- Plattform für zukunftsfähige Netze

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung

- Arbeitskreis Messen, Normen, Prüfen, Qualitätssicherung

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

- Fachbereit Umsetzung Dienstleistungsrichtlinie Art. 21
- CPC-Netzwerk
- Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

- Versicherungsbeirat

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Verwaltungsrat

Bundesnetzagentur

- Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation (ATRT)
- Lenkungskreis
- Arbeitsgruppe Entgelte
- Projektgruppe Middleware

Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLBK)

- Präsidium und Fachausschüsse

Enquete des Bundestags „Internet und digitale Gesellschaft“

Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)

Weitere Behörden und Organisationen

aid infodienst Verbraucherschutz, Ernährung, Landwirtschaft e.V.

- Mitgliederversammlung
- Verwaltungsrat
- Fachbeirat 7 „Verbraucherschutz im Lebensmittelbereich“

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)

- Ständiger Ausschuss
- Arbeitskreis InsO

Arbeitskreis Geschäfte mit der Armut

Bertelsmann Stiftung

- Projekt „Weisse Liste“, Steuerungsgremium

Bundesinstitut für Risikobewertung

- Kommission zu Risikobewertung und -kommunikation

Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e.V. (vhw)

- Kuratorium

Deutsche Bahn Mobility Logistics AG

- Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. – Beirat

Deutsche Gesellschaft für ökonomische Bildung

- Beirat

Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e.V. (DGfR)

Deutsche UNESCO-Kommission

Deutscher Weinfonds

Verwaltungsrat

DIN – Deutsches Institut für Normung

- Verbraucherrat
- FOCUS.ICT
- NAGD AA „Betreutes Wohnen“
- NAL Normenausschuss Lebensmittel und landwirtschaftliche Produkte (NAL)

74 | Der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Arbeitsausschuss „Lebensmittelsicherheit – Managementsysteme“

Gematik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)

- Beirat

Handelsverband Deutschland (HDE)

- Beirat zum Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen

- Kuratorium
- Beirat Datentransparenz

Internationale Grüne Woche Berlin (IGW)

Fachbeirat

IT-Gipfel Arbeitskreis Vertrauen, Datenschutz und Sicherheit im Internet

- Arbeitsgruppe 4 „Vertrauen, Datenschutz und Sicherheit im Internet“
 - Unterarbeitsgruppe 4 „Mobile Sicherheit“

Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)

- Patientenbeirat

Koordinierungskreis Qualitätssicherung in der Ernährungsberatung

Markenverband e.V.

- Jury Verbraucherjournalistenpreis
- PSD Banken
- Jury Medienpreis

QS Qualität und Sicherheit GmbH

- Kuratorium

RAL – Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.

- Präsidium

Schlichtungsstelle Energie

- Vorstand, Stellvertretender Vorsitz

Schlichtungsstelle Öffentlicher Personennahverkehr

- Vorsitz Beirat

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin

- AG Transparenz

Spitzenverbände der Pflegekassen beim Verband der Ersatzkassen (vdek)

- Programmbeirat zum Modellprogramm „Weiterentwicklung der PV nach §8 III SGB XI“

Technische Universität Berlin

- Beirat

Transparency International Deutschland e.V.

- Beirat

UN-Dekade „Bildung für nachhaltige Entwicklung 2005-2014“ der United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)

- Nationalkomitee
- Runder Tisch
- AG Schulische Bildung

Verbraucher sicher online

- Beirat

Versicherungsombudsmann e.V.

- Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V. (WGL)

- Wissenschaftlicher Beirat

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium

Ständige Vertretungen – international

Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)

- Executive, Vorstand
- Expert Group Financial Services
- Expert Group on Energy
- Expert Group on Consumer Rights Directive
- Working Group Food
- Working Group Energy Labeling and Energy Star

Consumers International (CI)

- Council Executive
- Working Group Food
- Working Group Trade

Consumer Justice Enforcement Forum (CoJEF)

ECCG – Europäische beratende Verbrauchergruppe bei der Europäischen Kommission

- Financial Services Consumer Group
- Working Group on Competition Issues
- Sub-Group Consumer Policy
- Sub-Group Energy

Europäische Kommission

- Direction Générale Energy Citizens Energy Forum
- Financial Services User Group
- Group of Experts in Banking Issues
- EIOPA Stakeholder Group
- ESMA Stakeholder Group
- Payment Systems Market Expert Group

Europäische Vereinigung für die Koordinierung der Verbrauchervertretung in der europäischen Normung (ANEC)

- ANEC – interne Arbeitsgruppen
- Working Group Services

Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA)

Hedmark University College (Hamar Norway)

- PERL Partnership for Education and Research about Responsible Living – Steering Group

International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)

Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)

- Committee on Consumer Policy

Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)

- Policy Committee Financial Services
- Policy Committee Food
- Policy Committee Information Society
- Policy Committee Intellectual Property

Stand: April 2013

AUFBAU DES VERBRAUCHERZENTRALE BUNDESVERBANDS

Unter dem Dach des vzbv bündelt sich die Kraft und Fachkompetenz von 41 Verbänden. Mit den 16 Verbraucherzentralen und 25 verbraucherpolitisch ausgerichteten Verbänden sowie neun Fördermitgliedern bilden wir ein leistungsfähiges Netzwerk quer durch die gesamte Gesellschaft.

Das höchste Organ des Verbands ist die Mitgliederversammlung. Der paritätisch aus Verbraucherzentralen und den weiteren Mitgliedsverbänden zusammengesetzte Verwaltungsrat führt die Aufsicht und der Vorstand lenkt die Arbeit.

Mitglieder

Verbraucherzentralen der Bundesländer

- Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
- Verbraucherzentrale Bayern e.V.
- Verbraucherzentrale Berlin e.V.
- Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
- Verbraucherzentrale Bremen e.V.
- Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
- Verbraucherzentrale Hessen e.V.
- Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
- Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
- Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
- Verbraucherzentrale Saarland e.V.
- Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
- Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
- Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
- Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Verbände

- Aktion Bildungsinformation e.V. (ABI)
- Allgemeiner Deutscher Fahrradclub e.V.
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. (AWO)
- Bauherren-Schutzbund e.V. (BSB)
- Bund der Energieverbraucher e.V. (BDE)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-

organisationen (BAGSO) e.V.

- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e.V.
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh)
- Deutscher Caritasverband e.V.
- Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V. (AEH des DEF e.V.)
- Deutscher Familienverband e.V. (DFV)
- Deutscher Frauenring e.V. (DFR)
- Deutscher LandFrauenverband (dlv)
- Deutscher Mieterbund e.V. (DMB)
- DHB - Netzwerk Haushalt. Berufsverband der Haushaltsführenden e.V.
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e.V. (EKD)
- Familienbund der Katholiken e.V. (FDK)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschland e.V., Bundesverband (kfd)
- Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e.V. (KAB)
- PRO BAHN e.V.
- Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V. (SdK)
- Verband Wohneigentum e.V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V.
- Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e.V. (ZdK)

Fördermitglieder

- Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung (vhw)
- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)
- Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e.V.
- Eurotoques-Stiftung
- Germanwatch
- RAL – Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung
- Slow Food
- Stiftung Warentest
- Transparency International Deutschland (TI-D)

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

Gremien

Verwaltungsrat

- Lukas Siebenkotten, Vorsitzender
Direktor des Deutschen Mieterbundes
- Klaus Müller, Stellvertretender Vorsitzender
Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen
- Marion Breithaupt-Endres
Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern
- Joachim Betz
Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen
- Ulrike von der Lühe
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz
- Christoph Hahn
Referatsleiter des Deutschen Gewerkschaftsbundes
- Hubertus Primus
Vorstand der Stiftung Warentest
- Sigrid Lewe-Esch
Bundesvorsitzende der Arbeitsgemeinschaft
Evangelischer Haushaltsführungskräfte des
Deutschen Evangelischen Frauenbundes

Vorstand

- Gerd Billen

HAUSHALT UND FINANZEN

Gesamtübersicht zum 31.12.2012

Einnahmen

| | |
|---|------------------------|
| Institutioneller Haushalt | 9.156.590,28 € |
| davon | |
| Einnahmen aus Veröffentlichungen | 109.752,82 € |
| Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen | 284.296,57 € |
| Vermischte Einnahmen und sonstige Zuschüsse | 18.498,38 € |
| Zuwendungen des BMELV | 8.694.017,58 € |
| Erstattung von Verwaltungsausgaben | 26.274,93 € |
| Mitgliedsbeiträge | 23.750,00 € |
| Projektförderung (exkl. Überträge 2013) | 6.900.934,35 € |
| Gesamtsumme der Ist-Einnahmen | 16.057.524,63 € |

Ausgaben

| | |
|--|------------------------|
| Institutioneller Haushalt | 9.156.590,28 € |
| davon | |
| Personalausgaben | 4.859.170,13 € |
| Geschäftsbedarf | 429.401,24 € |
| Bewirtschaftung der Gebäude und Räume | 239.148,14 € |
| Mieten und Pachten | 497.011,55 € |
| Aus- und Fortbildung | 76.490,27 € |
| Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen) | 713.133,89 € |
| Mitglieder in Gremien | 10.353,64 € |
| Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB | 383.413,80 € |
| Reisekosten | 60.676,75 € |
| Veranstaltungen und Veröffentlichungen | 1.202.089,33 € |
| Mitgliedsbeiträge | 188.756,95 € |
| Sonstige Sachkosten | 38.226,56 € |
| Informationstechnik | 458.718,03 € |
| Projektförderung | 6.900.934,35 € |
| Gesamtsumme der Ist-Ausgaben | 16.057.524,63 € |

Übersicht der Projektausgaben im Haushaltsjahr 2012

| | |
|---|--------------------|
| Klimaprojekt (BMU) | 5.690 € |
| Allergieprojekt (BMELV) | 4.540 € |
| Bildungsinitiative Verbraucherkompetenz (BMELV) | 110.792 € |
| Digitale Welt (BMELV) | 250.547 € |
| Energieprojekte (BMWA) | 5.032.674 € |
| Onlinekompass-Weiterentwicklung (BMELV) | 104.650 € |
| Biogas-Studie (BMELV) | 29.631 € |
| Informationsbüro des vzbv in Brüssel (BMELV) | 15.285 € |
| Klarheit und Wahrheit (BMELV) | 390.547 € |
| Altenberichte (BMFSJ) | 30.335 € |
| Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (BMFSJ) | 191.565 € |
| Web 2.0 (BMBF) | 412.932 € |
| Sonstige Projekte | 18.274 € |
| Umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen | |
| Intranet ELVIS, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online, Gemeinsamer Internetauftritt | 303.470 € |
| Gesamtausgaben Projekte | 6.900.934 € |

Die Prüfung des Abschlusses der Einnahmen und Ausgaben des Wirtschaftsjahres 2012 wurde im April 2013 durch die Wirtschaftsprüferin und Steuerberaterin Heike Apel, Berlin, durchgeführt. Nach Abschluss der Prüfung ist dem Verbraucherzentrale Bundesverband eine unein-

geschränkte Bescheinigung über die Buchführung und die Aufstellung der Haushaltsrechnung nach den gesetzlichen Vorschriften und den haushaltsrechtlichen Grundlagen erteilt worden.

ANSPRECHPARTNER UND INFORMATIONANGEBOTE



STABSSTELLE KOMMUNIKATION

Im Berichtszeitraum vom April 2012 bis März 2013 trat der vzbv öffentlich mit 80 Pressemitteilungen in Erscheinung und lud zu acht Pressekonferenzen und Pressegesprächen ein, beispielsweise zum Finanzmarkt, zur Energiewende, zur Lebensmittelklarheit und zur Verbraucherbildung. Die Policy Papers „Mobilität der Zukunft“ und „Fürs Leben lernen: Verbraucherbildung ist Zukunft“ sowie zehn Fachveranstaltungen vertieften unsere Politikvorschläge, darunter zu Patientenrechten und zur Energiewende.

Die Internetpräsenz www.vzbv.de bietet diese Informationsangebote:

- Pressemitteilungen, Onlinemeldungen und Termine des vzbv, tagesaktuell oder einmal wöchentlich
- ePresseschau: tägliche Übersicht relevanter Online-Zeitungsartikel zu Verbrauchertemen
- Verbraucherpolitik EU aktuell: Überblick über EU-Aktivitäten und Termine, alle zwei Wochen
- Urteile: relevante neue Urteile per E-Mail, alle vier bis sechs Wochen
- Podcast & O-Töne: sendefähige O-Töne und Audiobeiträge zum Hören und Herunterladen
- vpk: verbraucher. politik. kompakt.: Überblick über die Arbeit des vzbv
- Dokumentenservice: neue Studien, Stellungnahmen zu Gesetzentwürfen oder Hintergrunddossiers
- Verbraucherbildung aktuell: neue Ergebnisse aus der Verbraucherbildung, vier Mal pro Jahr
- Youtube.com/vzbv: Videobeiträge wie „Schulz & Heck“
-  twitter.com/vzbv



*Mirjam Stegherr
Pressesprecherin und
Leiterin der Stabsstelle
Kommunikation*



*Anke Wolf
Pressereferentin
und stellvertretende
Pressesprecherin*



Die Filmreihe „Schulz & Heck“ zeigt unterhaltsam, wie Verbraucherschützer agieren (youtube)



*Die Newsletter können im
Servicebereich des Internetportals
www.vzbv.de auch themenbezogen
bestellt werden*

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin
Tel.: (030) 25 800 0
Fax: (030) 25 800 218
info@vzbv.de
www.vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Gerd Billen,
Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V.

Text: vzbv

Redaktion: Evelyn Dahme
Gestaltung: Goscha Nowak

Fotos:

Titel: Shotshop danstar

Seite 3: DMB

vzbv: Seite 4, Seiten 8/9 (6 AgV, 1 Baumbach), Seite 10,
Seite 20 (1 AgV, 1 Baumbach), Seite 26 (Baumbach),
Seite 32 (1 Baumbach), Seite 42 (AgV), Seite 46 (Baum-
bach), Seite 48 (AgV), Seite 50 (Baumbach), Seite 56
(1 AgV, 1 Baumbach), Seite 60 (Baumbach), Seite 64 (1
AgV), Seite 67 (Baumbach), Seite 71, Seite 80

Corbis: Seite 11 Tetra Images, Seite 33 Darren Green-
wood/Design Pics, Seite 43 Rodach, Johannes/the food
passionates

Fotolia: Seite 17 Stefan Balk, Seite 21 goodluz,
Seite 30 Henlisatho, Seite 58 Andrey Kuzmin

Seite 23 BNetzA: Christian Dalchow

Shotshop: Seite 24 Bernhard Mayer, Seite 41
danstar, Seite 49 ISO K° - photography, Seite 65

Monkey Business 2

Jakob Huber: Seite 36 Campact

Fotofinder: Seite 43 allesalltag

Dittmann: Seite 48 Cartoon

Vario: Seite 57 Image Source

Druck: Druckerei Arnold, Großbeeren

Redaktionsschluss 30.4.2013

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© 2013 Verbraucherzentrale Bundesverband
Die Stimme der Verbraucher

Gefördert durch:



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband