



verbraucherzentrale
Bundesverband

DIE STIMME DER VERBRAUCHER

Jahresbericht 2013/2014



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

Wahljahre sind für uns Verbraucherschützer besonders spannende Jahre. Im Kampf um die Gunst der Wählerinnen und Wähler stehen die Türen im politischen Berlin weiter offen als sonst. Die Bundestagswahl 2013 zeigte eines ganz besonders: Verbraucherschutz ist ein Thema für alle Parteien geworden. Die Politik hat erkannt, dass jeder Wähler auch ein Verbraucher ist, jede Verbraucherin eine potenzielle Wählerin. Der Schutz der eigenen Daten im Internet, sichere Lebensmittel oder bezahlbare Energie – Verbraucherschutz betrifft den Alltag aller Menschen in Deutschland.

Das Stelldichein der Spitzenpolitikerinnen und Spitzenpolitiker zum Deutschen Verbrauchertag in Berlin im Juni 2013 war nicht nur eine Anerkennung für die Arbeit des vzbv und seiner Mitgliedsorganisationen. Vielmehr zeigte es, dass Verbraucherschutz in die erste Reihe gehört.

Frischer Wind durch die Große Koalition

Der Koalitionsvertrag ist ein positives Signal in Richtung einer modernen Verbraucherpolitik. Dass der Verbraucherschutz nun beim Bundesjustizministerium angesiedelt ist, stärkt die Chancen für eine verbraucherorientierte Politik über die einzelnen Ressorts hinweg. Nachdem die neue Bundesregierung bereits einige Themen wie Mietpreisbremse oder Maklergebühren angestoßen hat, sind viele Dinge noch Absichtserklärungen. Papier ist geduldig, nicht zuletzt das, auf dem



*Lukas Siebenkotten,
Vorsitzender des Verwaltungsrats des
Verbraucherzentrale Bundesverbands*

Koalitionsverträge geschrieben werden. Der vzbv wird gemeinsam mit seinen Mitgliedorganisationen dran bleiben und die vereinbarten Inhalte aktiv einfordern.

Der vzbv im Wandel

Zum 1. Juli 2013 wurde eine Umstrukturierung im vzbv vollzogen, um den Verband für die Zukunft schlagkräftig aufzustellen. Aus bisher sechs Fachbereichen wurden drei Geschäftsbereiche und zwei Stabsstellen. Mein herzlicher Dank gilt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des vzbv, die in den vergangenen Monaten die neue Struktur mit Leben gefüllt haben. Trotz turbulenter Zeiten haben sie die verbraucherpolitischen Ziele nicht aus den Augen verloren.

Gerd Billen hinterließ nach sieben Jahren als Vorstand des vzbv ein bestelltes Feld, als „Deutschlands oberster Verbraucherschützer“, wie einige Medien schrieben, im Januar 2014 als Staatssekretär in das Bundes-

ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wechselte. Wir mussten ihn mit einem weinenden und einem lachenden Auge ziehen lassen: Er hat es in seiner Amtszeit geschafft, den vzbv als kompetenten Ansprechpartner in der Politik zu etablieren. Projekte wie Lebensmittelklarheit wurden ins Leben gerufen und haben eine neue Form der Verbraucherbeteiligung ermöglicht und für Transparenz gesorgt. Dem vzbv geht eine prägende Figur verloren. Gleichzeitig freuen wir uns als Verbraucherschützer natürlich, dass im neuen Ministerium nun ein echter Experte sitzt und die Politik der Bundesregierung aus Verbrauchersicht gestalten kann.

Mit Klaus Müller hat der Verwaltungsrat einen noch jungen und trotzdem sehr erfahrenen neuen Vorstand gefunden, der seine Aufgaben mit viel Elan und Fachkenntnis angehen wird. Wir freuen uns sehr auf die Zusammenarbeit und heißen ihn herzlich willkommen.

Mein besonderer Dank gilt Andreas Eichhorst, der in den ersten vier Monaten des Jahres 2014 vorübergehend das Amt des Vorstandes im vzbv übernommen hat. Er hat es geschafft, in dieser Übergangszeit das Haus kompetent zu führen und für die anstehenden Herausforderungen aufzustellen.

Verbraucherschutz lebt von den Menschen, die ihn einfordern und gestalten. Im vzbv, in den Mitgliedsorganisationen, in den Verbraucherzentralen und im Ver-

waltungsrat sorgen sie täglich dafür, dass Verbraucherrechte berücksichtigt und durchgesetzt werden. Ihnen allen danke ich an dieser Stelle für ihren unermüdlichen Einsatz.

Verbraucherpolitik 2013/2014 im Überblick

Das Spannende beim Kampf für einen besseren Verbraucherschutz ist die Vielfalt der Themen und Fragestellungen, mit denen wir uns beschäftigen müssen. Gilt deutsches Datenschutzrecht auch für Facebook? Unterstützen die Verbraucherinnen und Verbraucher die Energiewende? Wie können wir Menschen vor Altersarmut schützen und ein Leben in Würde für Menschen aller Altersklassen erreichen?

Mit der gemeinsamen Formulierung politischer Forderungen, durch Studien und Umfragen, eine professionelle Medien- und Öffentlichkeitsarbeit oder gemeinsame Projekte haben wir von April 2013 bis März 2014 viel erreicht. Im vorliegenden Bericht legen wir Rechenschaft ab über unsere Aktivitäten der letzten Monate und zeigen die Gesichter hinter den Geschichten.



Lukas Siebenkotten



WAHL-SPEZIAL

Große Koalition:
Der Verbraucherschutz wandert ins **Bundesjustizministerium**.
Seite 9



FINANZEN

Fast jedes 2. Anlageprodukt entspricht nicht dem Bedarf der Kunden.
Untersuchung der Initiative Finanzmarktwächter von 298 Fällen aus der Verbraucherberatung
Seite 17



Die Marktwächterrolle der Verbraucherzentralen zu stärken, ist Voraussetzung für ein besseres Frühwarnsystem.

Gastkommentar von Helga Springeneer, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik
Seite 15



ENERGIE & MOBILITÄT

82 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher befürworten die Energiewende. Aber nur **40 Prozent** finden die Art und Weise der Umsetzung richtig.

forsa-Umfrage im Auftrag des vzbv, Juni 2013

Seite 21



Dezember 2013: Der Bundesgerichtshof urteilt: Reiseveranstalter dürfen bei der Buchung genannte **Flugzeiten** nicht beliebig ändern.

Seite 25

Die Energiewende wird nur akzeptiert, wenn die Kosten begrenzt und die Lasten gerecht verteilt werden.

Interview mit Holger Krawinkel, Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik

Seite 22



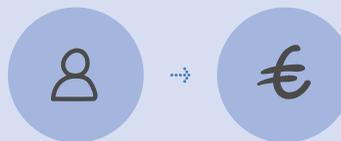
DIGITALES & MEDIEN

24. Januar 2014: Der vzbv gewinnt in zweiter Instanz gegen Facebook – auch für das Unternehmen gilt **deutsches Recht**.

Seite 28

Mit Nutzerdaten Geld verdienen

Unternehmen sammeln und analysieren die Daten ihrer Nutzer, um Profile zu erstellen – und Werbekunden eine zielgenaue Werbung zu ermöglichen. Damit verdienen sie Geld.





LEBENSMITTEL

Juni 2013: Das Portal **www.lebensmittelklarheit.de** feiert zweiten Geburtstag, mehr als 7.300 Produktmeldungen sind bislang eingegangen.
Seite 39



GESUNDHEIT

83 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher ist es wichtig, dass privat und gesetzlich Versicherte gleich behandelt werden.
Umfrage von TNS Emnid im Auftrag des vzbv, August 2013
Seite 42



RECHT & INTERNATIONALES

Juli 2013: Die Verhandlungen zum **Freihandelsabkommen zwischen USA und EU** starten. Der vzbv warnt: Verbraucherschutz ist keine Verhandlungsmasse.
Seite 46



RECHTS-DURCHSETZUNG

Der vzbv und die Verbraucherzentralen stärken mit rund **1.000 Verfahren pro Jahr** die Rechte der Verbraucher.
Seite 50



KOMPETENZEN STÄRKEN

450 kostenlose Unterrichtsmaterialien hat das Projekt Materialkompass bis Oktober 2013 untersucht. Wirtschaftsnahе Publikationen schneiden schlecht ab.
Seite 60

Grußwort	2
Interview mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv	
Neue Stimme für Verbraucher	6
...⇒ Wahl-Spezial:	
Die Bundestagswahl 2013	8
...⇒ Finanzen	
Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht	12
...⇒ Energie und Mobilität	
Neue Energien für Verbraucher	19
...⇒ Digitales und Medien	
Sicher unterwegs in der digitalen Welt	27
...⇒ Lebensmittel	
Klare Regeln für gutes Essen	35
...⇒ Gesundheit	
Eine faire Versorgung für alle	40
...⇒ Recht und Internationales	
Verbraucherschutz ohne Grenzen	45
...⇒ Rechtsdurchsetzung	
Vor Gericht für den Verbraucher	50
...⇒ Kompetenzen stärken	
Netzwerke für Verbraucher	57
Rechenschaftsbericht	62
Ansprechpartner und Informationsangebote	72
Bildnachweis, Impressum	73

Für alle Artikel in diesem Jahresbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.

NEUE STIMME FÜR VERBRAUCHER

••••• **KLAUS MÜLLER IST SEIT MAI 2014
NEUER VORSTAND DES VZBV**

→ **Als Bundestagsabgeordneter haben Sie schon einmal in Berlin gewohnt. Nach 14 Jahren kommen Sie zurück in die Hauptstadt. Was hat sich am meisten verändert?** | Als ich 1998 als Bundestagsabgeordneter anfang, löste Berlin gerade Bonn als Hauptstadt ab. Es herrschte eine euphorische Aufbruchsstimmung, im Politischen, Kulturellen und in der Stadtplanung. Ich wohne in einem Teil von Berlin-Mitte, der 1998 noch Niemandsland war. Heute ist es ein pulsierendes Zentrum. Berlin verändert sich, das gilt noch heute. Und ich erlebe in meiner eigenen Arbeit, wie die Uhren in der Hauptstadt schneller gehen.

→ **Sie haben zum 1. Mai den Posten des Vorstands beim vzbv übernommen. Zuvor waren Sie acht Jahre lang Chef der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Was bedeutet der Wechsel für Sie?** | Die Aufgaben sind sehr unterschiedlich. Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen ist eine Beratungsinstitution, die

jedes Jahr bis zu eine Million Menschen berät. Der vzbv agiert auf der politischen Bühne: Er hat die Aufgabe, die bundesweiten Probleme zu erkennen, zu formulieren und politisch gegen sie vorzugehen. Ging es in NRW also darum, Verbrauchern bei Problemen individuell zu helfen, setzt die Arbeit des vzbv früher an: Wir wollen die Voraussetzungen schaffen, dass Probleme gar nicht erst entstehen.

→ **Was war die bisher größte Herausforderung in Ihrem neuen Amt?** | Bereits an meinem dritten Arbeitstag hatte ich ein Gespräch mit EU-Handelskommissar Karel de Gucht über das Freihandelsabkommen zwischen der EU und den USA, TTIP. Das ist ein sehr spannendes Thema. Aber mich innerhalb von 48 Stunden so einzuarbeiten, dass ich dem Gespräch fachlich gewappnet war, war eine große Herausforderung.

→ **Ihr Vorgänger Gerd Billen ist als Staatssekretär ins Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gewechselt. Welche Verbraucherpolitik erhoffen Sie sich von ihm und dem neuen Ministeri-**



“
Wir wollen die Voraussetzungen dafür schaffen, dass Probleme gar nicht erst entstehen.”

Klaus Müller, Vorstand vzbv

um? | Es ist wichtig, dass sich das Ministerium an den Alltagssorgen der Menschen orientiert. Die wichtigen Fragen sind: Was macht unsere Konsumwelt einfacher, was macht sie fairer, was macht sie sicherer und was kostengünstiger? Das muss die Maxime für eine gute Verbraucherpolitik sein. Außerdem muss sie mit einem realistischen Bild von Verbrauchern arbeiten. Sich an dem Ideal des perfekt informierten, allwissenden Menschen zu orientieren, läuft ins Leere.

→ **Welche drei Verbraucherschutzziele wollen Sie in Ihrer Amtszeit auf jeden Fall realisieren?** | Daten dürfen keine frei verfügbare Masse sein, sondern müssen dem einzelnen Nutzer gehören. Die Energiewende ist wichtig, muss aber wesentlich kosteneffizienter realisiert werden als bisher. Und Kunden sollten ihren Finanzinstituten auf Augenhöhe begegnen sowie eine faire Beratung ohne Provisionszahlungen erwarten können. Wenn diese drei Forderungen erfüllt würden, hätten wir schon viel erreicht.

→ **Die Bundesregierung will die Verbraucherzentralen mit der Überwachung von Finanzmarkt und digitaler Welt als Marktwächter beauftragen. Wie helfen sie, die von Ihnen angesprochenen Ziele zu erreichen?** | Die Marktwächter können keine Probleme lösen, aber sie können sie identifizieren. Und sie können den Tenor von Verbraucherpolitik verändern. Bisher sind die Themen stark skandalgetrieben. Es gibt einen Lebensmittel- oder einen Datenschutzskandal und im Anschluss einen aufgeregten Zehnpunkteplan, der alles Übel bekämpfen soll. Die Marktwächter funktionieren anders, mit Evidenz. Sie liefern Erkenntnisse aus den Beratungsgesprächen der Verbraucherzentralen und machen sie für Aufsicht, Politik und Öffentlichkeit nutzbar. Sie sind ein Sensor, der anzeigt, mit welchen Problemen sich Verbraucherinnen und Verbraucher beschäftigen und welche Marktentwicklungen problematisch sind.

→ **Was machen die Verbraucherzentralen im Zuge des Marktwächters, was sie nicht schon leisten? Es**

ist doch auch aktuell ihre Aufgabe, die Probleme der Verbraucher zu dokumentieren und zu publizieren. |

Richtig ist, dass einzelne Verbraucherzentralen schon festhalten, welche Fragen zu Themen wie Altersvorsorge oder Datenklau im Netz bei ihnen eingehen. Wir arbeiten föderal, sodass wir eine bundesweit einheitliche und qualitätsgerichtete Statistik brauchen. Außerdem wurden die Zahlen nicht systematisch ausgewertet. Das soll sich jetzt ändern.

→ **Der vzbv warnt vor dem unzureichenden Datenschutz bei sozialen Netzwerken oder Apps. Wie halten Sie es selbst damit?** | Zum Glück habe ich der Versuchung widerstanden, mich von besonders unsicheren Apps abhängig zu machen. WhatsApp beispielsweise ist praktisch, aber unter Datenschutzgesichtspunkten bedenklich. Also nutze ich andere Kommunikationswege. Solange wir mit anderen Menschen im Austausch stehen, können wir Datenmissbrauch nie ganz ausschließen. Die Datenübertragung im digitalen Bereich ist ein relativ junges Phänomen, dessen Regeln gerade neu verhandelt werden. Wir arbeiten bei den Verhandlungen in Brüssel mit daran, das Recht an den eigenen Daten zu stärken. Bis dahin ist es der beste Schutz, sich zu informieren: Kenne die Risiken, denen du dich aussetzt! ●



Klaus Müller ist seit Mai 2014 Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Zum Verbraucherschutz kam der Diplom-Volkswirt über die Politik: 1998 startete er als Bundestagsabgeordneter in Berlin. Zwei Jahre später ernannte Heide Simonis ihn mit nur 29 Jahren zum Umweltminister von Schleswig-Holstein. 2005 schied Müller aus der Landesregierung aus. Er blieb noch ein Jahr Mitglied des Landtags in Kiel und wechselte dann als Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen nach Düsseldorf.



WAHL-SPEZIAL

Die Bundestagswahl 2013 war auch eine Richtungswahl für die Verbraucherpolitik. Kein Politikfeld ist so bürgernah, setzt es doch an der unmittelbaren Lebensrealität der Menschen an. Daher ist es auch so wichtig, dass der neue Koalitionsvertrag nicht mehr dem theoretischen Leitbild vom mündigen Verbraucher folgt, sondern die Lebensumstände und das tatsächliche Verhalten stärker berücksichtigt. Der vzbv hat sich vor der Wahl in die politische Debatte eingemischt und einen Online-Wahlcheck zu verbraucherpolitischen Themen angeboten. Für viele Vorhaben der neuen Regierung, wie den Aufbau von Marktwächtern und die Klagebefugnis für Verbraucherverbände bei datenschutzrechtlichen Verstößen, hat sich der vzbv jahrelang eingesetzt.

ONLINE-CHECK ZUR BUNDESTAGSWAHL

Digitales, Energie, Finanzen, Gesundheit und Lebensmittel: Zu diesen fünf Themenfeldern hat der vzbv auf www.verbraucher-entscheiden.de Informationen aus Verbrauchersicht zusammengestellt. In einem Wahl-Check konnten Verbraucher ihre Präferenzen eingeben. Diese wurden mit den Positionen der Parteien verglichen, sodass die Verbraucher erkennen konnten, welche Partei ihren Einstellungen am nächsten kommt. Der vzbv hatte hierfür die Programme der im Bundestag vertretenen Parteien unter die Lupe genommen. Über 6.500 Verbraucher haben mitgemacht.

DEUTSCHER VERBRAUCHERTAG 2013: VERBRAUCHER HABEN DIE WAHL

Der Deutsche Verbrauchertag stand im Jahr 2013 ganz im Zeichen der Bundestagswahl.

Dass ein verbesserter Verbraucherschutz für viele Wähler wichtig ist, zeigte im Vorfeld der Wahl auch eine repräsentative Verbraucherbefragung des Meinungsforschungsinstituts infas im Auftrag des vzbv. Die Mehrzahl der Befragten glaubte nicht daran, dass Staat oder Unternehmen selbst für einen verbraucherfreundlichen Markt sorgen. Der vzbv fordert, dass



Bundeskanzlerin Angela Merkel eröffnete den Deutschen Verbrauchertag.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

ONLINE-WAHLCHECK ZUR BUNDESTAGSWAHL

Auf www.verbraucher-entscheiden.de stimmten die Internetnutzer über die wichtigsten Verbraucherthemen ab und konnten sich über die Positionen der einzelnen Parteien informieren.

DEUTSCHER VERBRAUCHERTAG WAR PLATTFORM FÜR DEN VERBRAUCHERPOLITISCHEN DISKURS DES JAHRES

Der vzbv veranstaltete im Juni 2013 unter dem Motto „Verbraucher haben die Wahl“ eine hochkarätig besetzte Veranstaltung zum Verbraucherschutz. Bundeskanzlerin Angela Merkel sprach sich als Rednerin dafür aus, die Arbeit der Verbraucherzentralen zu stärken.

KOALITION NIMMT FORDERUNGEN DES VZBV AUF

Viele Anregungen des vzbv will die neue Regierung angehen, darunter die Reform der Markt-aufsicht und der Aufbau von Marktwächtern. Für die Ansiedelung des Verbraucherschutzes im Bundesjustizministerium hat sich der vzbv vehement eingesetzt. Gute Ausgangsbedingungen, um den Interessen der Verbraucher ein stärkeres Gewicht zu verleihen.



Die Generalsekretäre und Bundesgeschäftsführer der Parteien im Deutschen Bundestag diskutierten über Verbraucherpolitik auf dem Deutschen Verbrauchertag.

Staat und Wirtschaft die Interessen der Verbraucher ernst nehmen und für mehr Transparenz sorgen. Die Ergebnisse der Befragung wurden auf dem Deutschen Verbrauchertag im Juni 2013 vorgestellt.



2/3

der Verbraucher vermuten, dass es im Finanzbereich (63 Prozent) und bei Lebensmitteln (62 Prozent) Produkte und Anbieter gibt, die Verbraucher täuschen und schädigen können.

Quelle: Studie, infas im Auftrag des vzbv, www.vzbv.de/11703.htm, Juni 2013



43%

nur vertrauen darauf, dass die Wirtschaft für Verbraucher nachteilige Produkte aussortiert; dem Staat traute das nur jeder Dritte zu.

DER KOALITIONSVERTRAG AUS VERBRAUCHERSICHT

Viele Vorhaben der Koalition aus CDU, CSU und SPD werden Verbesserungen für die Verbraucher bringen, einige sind noch ausbaufähig. Der vzbv hat sich im Vorfeld der Wahl für viele der angekündigten Neuerungen stark gemacht und wird nun die Umsetzung konstruktiv und kritisch begleiten. Eine der wichtigsten Forderungen des vzbv, die Zuständigkeit der Aufsichtsbehörden

um den Verbraucherschutz zu erweitern und zugleich die Marktwächterfunktion der Verbraucherzentralen zu stärken, hat die Koalition aufgegriffen.

Digitale Welt:

Der vzbv begrüßt die Ankündigung, dass Verbraucherverbände künftig datenschutzrechtliche Verstöße abmahnen und Unterlassungsklagen erheben können. Der vzbv hatte sich im Vorfeld dafür engagiert, dass diese Lücke bei der Durchsetzung des Datenschutzes geschlossen wird. Wichtig und richtig in diesem dynamischen Marktumfeld ist auch, dass bei den Verbraucherzentralen ein Marktwächter für die Digitale Welt etabliert werden soll.

Zentral bleibt für den vzbv, dass die Bundesregierung entschieden für die EU-Datenschutzverordnung und die Netzneutralität eintritt und das Urteil des Europäischen Gerichtshofs gegen die Vorratsdatenspeicherung entsprechend beachtet.

Energie:

Der angestrebte kosteneffiziente Ausbau der erneuerbaren Energien kann den Anstieg der Strompreise bremsen.

Um Verbraucher nachhaltig zu entlasten, wären jedoch weitreichende Maßnahmen vor allem bei Offshore-Windenergie und ein klares Bekenntnis zur Rückführung der Industrieausnahmen erforderlich gewesen. Die Maßnahmen der Bundesregierung werden voraussichtlich nicht ausreichen, um die Stromkosten stabil zu halten.

Finanzen:

Ein entscheidender Erfolg ist aus Sicht des vzbv die geplante Reform der Finanzaufsicht. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) soll ein erweitertes Aufsichtsziel bekommen: den kollektiven Verbraucherschutz. Seit Ausbruch der Finanzmarktkrise hatte der vzbv gefordert, dass sich die Finanzaufsicht nicht nur um die Stabilität der

Finanzinstitute, sondern auch den Schutz der Verbraucher insgesamt im Finanzmarkt kümmern muss. Zudem soll bei den Verbraucherzentralen ein Marktwächter für den Bereich Finanzen aufgebaut werden. Die Koalition will außerdem die Regeln für die Honorarberatung nachbessern.

 Der vzbv fordert, dass mittelfristig Beratung und Verkauf von Finanzprodukten zu trennen sind und für die Beratung Honorare statt Provisionen gezahlt werden.

Gesundheit:

 Keine Zwei-Klassen-Medizin mehr: Jeder Kassenspatient soll laut Koalition binnen vier Wochen einen Termin bei einem Facharzt bekommen. Auch die Pflegeleistungen sollen ausgebaut werden – den Beitrag zur Pflegeversicherung anzuheben, wird allein aber nicht ausreichen. Positiv ist, dass ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff definiert wird.

 Offen bleibt bislang, ob und wie die Bundesregierung privat Krankenversicherte vor den steigenden Beiträgen schützen will. Der vzbv fordert hier Nachbesserungen: Eine integrierte Krankenversicherung mit gleichen Bedingungen für alle Versicherer ist nicht vorgesehen, bleibt aber weiterhin notwendig.

Lebensmittel:

 Der Verbraucherschutz bei Lebensmitteln sollte aus Sicht des vzbv neu organisiert werden – mehr Transparenz für die Konsumenten und eine bessere Vernetzung der Lebensmittelkontrollen wären elementare Bausteine. Positiv ist, dass sich die Empfehlungen der Lebensmittelbuchkommission stärker am Anspruch der Verbraucher auf „Wahrheit und Klarheit“ orientieren sollen.

 Die bisherigen Ankündigungen der Koalition reichen jedoch nicht aus. Es fehlen insbesondere Vorschläge für ein einheitliches behördliches Informationskonzept und ein Hygienebarometer für gastro-

nomische Betriebe und andere Unternehmen aus der Lebensmittelherstellung und -verarbeitung.

Streitschlichtung:

 Bei „Allerweltstreitigkeiten“ können Schlichtungsstellen Verbrauchern schnell und unkompliziert helfen. Die angekündigte zeitnahe Umsetzung der EU-Richtlinie über Alternative Streitbeilegung ist daher zu begrüßen.

 Wichtig ist, die Unabhängigkeit der Streitbeilegungsstellen zu gewähren und dafür zu sorgen, dass grundlegende Streitigkeiten weiterhin von den Gerichten entschieden werden, um eine moderne Fortentwicklung des Verbraucherrechts über die Rechtsprechung zu garantieren.

Verkehr:

 Informationstechnologien für den Verkehr zu nutzen und Verkehrsträger stärker zu vernetzen, ist aus Verbrauchersicht ein Schritt in die richtige Richtung.

 Die vorgesehenen zusätzlichen fünf Milliarden Euro für die Sanierung der Verkehrswege und die Einnahmen aus der geplanten Pkw-Maut für Ausländer werden allerdings nicht ausreichen, um die Infrastruktur nachhaltig besser zu finanzieren.

Wohnen:

 Der Verbraucherschutz bei Bau- und Dienstleistungen soll laut Koalitionsvertrag ausgebaut werden und bei Maklerleistungen soll künftig derjenige bezahlen, der die Leistung bestellt – aus Sicht des vzbv sind diese Vorhaben positiv zu werten.

 Aus Verbrauchersicht ist es unverzichtbar, mindestens zwei Milliarden Euro jährlich für das CO₂-Gebäudesanierungsprogramm bereitzustellen, um Planungssicherheit für Hauseigentümer und Investoren zu schaffen. Größere Anstrengungen sind notwendig, um insbesondere private Hauseigentümer z.B. durch steuerliche Abschreibungen zu erreichen. ●



FINANZEN

Bei der Kontrolle der Finanzmärkte werden die Interessen von Verbrauchern immer noch vernachlässigt. Ob ungeeignete Finanz- und Vorsorgeprodukte oder überhöhte Gebühren, Dispozinsen und Vorfälligkeitsentschädigungen – Verbraucher können durch falsche Beratung und fehlende Transparenz viel Geld verlieren. Die „Initiative Finanzmarktwächter“, ein Pilotprojekt von vzbv und Verbraucherzentralen, hat auch 2013 Fehlentwicklungen und Marktversagen aufgedeckt und entsprechende Verbesserungen durch Aufsichtsbehörden und Politik eingefordert. Die Bundesregierung muss nun ihr Versprechen, die Verbraucherzentralen dauerhaft als Finanzmarktwächter einzusetzen, zügig einlösen.

BESSERE KONTROLLE DES FINANZMARKTS AUS VERBRAUCHERSICHT

Im Koalitionsvertrag haben die Regierungsparteien angekündigt, dass ein Marktwächter für Finanzen bei den Verbraucherzentralen aufgebaut werden soll, der auf das Vorbild der „Initiative Finanzmarktwächter“ zurückgeht. Mit ihrem Pilotprojekt decken vzbv und Verbraucherzentralen bereits seit 2011 unfaire Vertriebsmethoden und Marktstörungen auf, damit Aufsicht und Politik tätig werden. Denn obwohl Private Billionen Euro in Finanzprodukte und Versicherungen investieren, kommen ihre Interessen zu kurz. Der Finanzmarktwächter soll systematisch Märkte analysieren und helfen, falsche Anlageempfehlungen, unberechtigte Gebühren oder verschleierte Kosten und Provisionen aufzudecken. Auf dieser Grundlage erhalten Aufsicht und Politik wichtige Informationen für Marktkontrolle und Regulierungsmaßnahmen.

Die Stärkung des Verbraucherschutzes auf dem Finanzmarkt wird durch eine weitere Änderung unterstützt: Wie alle anderen Bundesinstitutionen der Marktauf-sicht soll der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) als zusätzliches Aufsichtsziel der kollektive Verbraucherschutz aufgetragen werden. Künftig müssten die Aufseher der BaFin nicht nur darauf achten, dass die Zahlungsfähigkeit der Finanzinstitute gesichert ist. Zu ihren Aufgaben gehörte dann auch, den Schutz der Verbraucher und damit die Sicherheit der Anleger im Blick zu behalten.

PROKON ALS WARNUNG: GRAUER KAPITALMARKT MUSS REGULIERT WERDEN

Wohl selten hat ein Kapitalanlagefall so eindringlich klar gemacht, warum der vzbv seit Jahren eine stärkere Regulierung des sogenannten Grauen Kapitalmarktes fordert: 75.000 Anleger haben 1,4 Milliarden Euro in Genussrechte des Windparkbetreibers Prokon investiert, darunter überwiegend Privatpersonen. Wieviel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

REGIERUNG: JA ZUM FINANZMARKTWÄCHTER

Der Koalitionsvertrag folgt wichtigen Ratschlägen des vzbv: Die Bundesregierung will die Verbraucherzentralen mit einer Marktwächterfunktion für den Finanzmarkt beauftragen. Sie sollen den Markt aus Verbrauchersicht analysieren, Verbraucherbeschwerden auswerten und Politik sowie Aufsicht ihre Erkenntnisse zur Verfügung stellen.

BESCHRÄNKUNGEN FÜR RISKANTE FINANZPRODUKTE

Die Finanzaufsicht BaFin soll den Vertrieb komplexer und intransparenter Finanzprodukte beschränken oder verbieten können. Der vzbv fordert seit Jahren, dass Verbraucher vor kaum regulierten Produkten wie Genussrechten oder geschlossenen Fonds geschützt werden und der aktive Vertrieb an Privatanleger verboten wird.

BGH: KEINE NACHTEILE DURCH PFÄNDUNGSSCHUTZKONTEN

Der Bundesgerichtshof untersagt Banken, Kunden mit einem Pfändungsschutzkonto (P-Konto) zu benachteiligen (Urteil vom 16.7.2013 – Az. XI ZR 260/12). Der vzbv hatte gegen die Deutsche Bank geklagt. Vereinbarte Leistungen dürfen nach der Umwandlung des Kontos nicht automatisch aufgehoben werden, zusätzliche Entgelte sind unzulässig.

sie von ihrem Geld wiedersehen, ist wegen der finanziellen Schieflage des Unternehmens noch unklar. Daher ist die Ankündigung der Bundesregierung zu begrüßen, der BaFin das Recht einzuräumen, hochrisikante Finanzprodukte zu verbieten oder den Vertrieb beschränken zu können.

Ob Finanzmarktwächter, Verbraucherschutz als Aufgabe der Marktaufsicht oder die Regulierung des Grauen Kapitalmarktes – die Bundesregierung steht in der Pflicht, die vielen Ankündigungen zügig umzusetzen.

VERBRAUCHER SIND AUF EIN GIROKONTO ANGEWIESEN

Wie wichtig ein Girokonto für die Bewältigung des Alltags ist, merken die meisten erst, wenn sie nicht mehr darauf zurückgreifen können. Dennoch haben etwa 670.000 Verbraucher in Deutschland kein Konto. Obwohl sie finanziell schwach aufgestellt sind, müssen sie bei vielen Transaktionen erhöhte Gebühren zahlen, zum Beispiel für Bargeldanweisungen. Aus Sicht des vzbv ist die Einigung von Europäischem Rat und Parlament über eine neue Zahlungskonto-Richtlinie ein Meilenstein für den Verbraucherschutz: Sie verpflichtet die EU-Mitgliedsstaaten, den Zugang zu einem Basiskonto für alle Verbraucher sicherzustellen.

 Auch wer ein Konto hat, wird mitunter benachteiligt. Verbraucher, deren Lohn gepfändet wird, haben seit 2010 Anspruch auf ein Pfändungsschutzkonto – P-Konto genannt. Doch immer wieder schränken Banken die Rechte von P-Konto-Inhabern ein. Zu Unrecht, wie der vzbv 2013 vom Bundesgerichtshof (BGH) feststellen ließ. Die Richter entschieden, dass die Deutsche Bank Bestandskunden nicht schlechter stellen darf, wenn diese die Umstellung auf ein P-Konto beantragen (Urteil vom 16.7.2013 – Az. XI ZR 260/12). Vor allem darf die Bank kein erhöhtes Entgelt verlangen (Urteil des BGH vom 13.11.2012 – Az. XI ZR 145/12).

GEBÜHREN UND ENTGELTE BLEIBEN EIN HÄUFIGES ÄRGERNIS

Während die einen darum kämpfen, ihr Konto zu gleichen Konditionen behalten zu können, wäre für andere ein Wechsel empfehlenswert, da sie bei ihrem Anbieter zu viel zahlen. Auch die EU hat das Problem erkannt, fordert mehr Transparenz bei den Bankgebühren und will zugleich den Aufwand für einen Wechsel der Kontoverbindung vereinfachen, um den Wettbewerb zu stärken. Entsprechende Vorgaben sollen ebenfalls in die neue Zahlungskonto-Richtlinie einfließen.

Dass hier dringend Handlungsbedarf besteht, zeigte eine repräsentative Umfrage, die der vzbv 2013 in Auftrag gegeben hatte. Ergebnis: Zwar haben 18 Prozent der Verbraucher schon mal wegen hoher Kontoführungsgebühren die Bank gewechselt, jeder dritte Befragte blieb jedoch bei seinem Anbieter, obwohl er sich über die hohen Entgelte ärgerte. Als Grund wurde oft der hohe Aufwand für den Wechsel genannt. Weiteren 43 Prozent der Nichtwechsler war außerdem gar nicht bewusst, wie unterschiedlich die Konditionen der einzelnen Kreditinstitute sind.

Ein erhebliches Problem für Verbraucher stellen überhöhte Gebühren, Entgelte und Kreditzinsen dar: Ein Beispiel sind Dispozinsen, die bei vielen Anbietern über 13 Prozent betragen, obwohl die Banken sich zu historisch günstigen Konditionen bei der Europäischen Zentralbank refinanzieren können. Aus Sicht des vzbv ein eindeutiger Fall von Marktversagen. Für immer mehr Verbraucher wird der Dispo-Kredit so zur Schuldenfalle. Daher kämpft der vzbv weiter für einen gesetzlichen Zinsdeckel.

Wichtig ist aber auch, dass Verbraucher Dispo-Kredite, die eigentlich nur zur kurzfristigen Überbrückung gedacht sind, nicht dauerhaft nutzen. Die Regierung hat hierzu im Koalitionsvertrag wichtige Forderungen des vzbv aufgegriffen. Demnach sollen Banken verpflichtet werden, Kunden bei einer übermäßigen Nutzung des

DER LANGE SCHATTEN DER FINANZMARKTKRISE

 **KOMMENTAR VON HELGA SPRINGENEER,
GESCHÄFTSBEREICHSLEITERIN VERBRAUCHERPOLITIK**



Er bestimmte auch im zurückliegenden Jahr die verbraucherpolitische Agenda. Ging es auf europäischer Ebene vor allem um die Abschlussarbeiten an der europäischen Bankenunion und um Reparaturarbeiten beim Anlegerschutz, so standen auf der Berliner Tagesordnung unter anderem die Aufbauarbeiten an einer unabhängigen Honorarberatung.

Wie ist die Zwischenbilanz im Jahr sechs nach der Lehman-Pleite? Gibt es Anzeichen, dass die Finanzmärkte widerstandsfähiger, weniger spekulationsanfällig, näher an Gesellschaft und Realwirtschaft sind? Hat die Politik das Heft des Handelns wieder in der Hand? Vertrauen Verbraucher, agieren sie kalkuliert, ziehen sie sich von den Finanzmärkten zurück?

Korrekturen und erste Richtungsänderungen gab es. Leitmotiv war dabei Stabilität innerhalb des etablierten Systems – ohne dieses als solches zu hinterfragen. Einige Regulierungsvorschläge kratzen nur an der Oberfläche. Andere haben ihren Elchtest noch vor sich, weil großzügige Übergangsfristen eingeräumt wurden. Viele Lücken bleiben im Anlegerschutz. Und schon jetzt zeichnet sich ab: Das Krisenmanagement selbst erzeugt neue Krisenanfälligkeiten. An vorderster Stelle das Geldmengenwachstum, das dem Wachstum der Realwirtschaft um Längen voraus ist. Viel Widersprüchliches gibt es. Die Politik will den Finanzmarkt bändigen, aber ihre Freiheit, sich am Kapitalmarkt zu verschulden, nicht unnötig beschneiden. Beim EU-USA-Freihandelsabkommen reklamiert die Finanzmarktbranche, sie werde durch wechselseitig strenge Vorschriften diskriminiert,

dass Steuerzahler ein gutes Recht hätten, sich auch auf „Diskriminierung“ zu berufen, kommt offenbar nicht in den Sinn. Einiges Nachdenkliche bleibt. Bei Bitcoin und Prokon haben auch solche Menschen eine Bruchlandung erlebt, die eigentlich der klassischen Finanzmarktlogik mit ihren negativen Begleiterscheinungen den Rücken kehren und Ideen einer anderen Geldordnung oder einer bürgerfinanzierten Energiewende ausprobieren wollten. Wie können solche Ideen seriös umgesetzt werden?

Was heißt all das für die Arbeit der Verbraucherschützer? Innerhalb des Finanzmarktssystems gilt es weiterhin, für die Verbraucher Augen und Ohren so auszurichten, dass mehr Transparenz in das komplexe Geschehen kommt und strukturelle Missstände früher identifiziert werden. Denn es ist besser, Schäden vorzubeugen, als sie teuer zu reparieren. Die Entscheidung der Großen Koalition, die Marktwächterrolle der Verbraucherzentralen zu stärken, ist strukturelle Voraussetzung für ein besseres Frühwarnsystem – in kluger Arbeitsteilung mit einer ebenfalls besser aufgestellten Finanzaufsicht.

Über den Tellerrand hinaus gilt es, sich den für Verbraucher relevanten Zukunftsfragen zu widmen. Eine davon betrifft die Digitalisierung. Sie verändert nicht nur Risikobewertungen, Vertrieb oder Information und Kommunikation. Sie wird auch das etablierte Finanzmarktssystem durcheinander wirbeln. Das beginnt bei der Machtverschiebung beim bargeldlosen Zahlungsverkehr – weg von den Banken hin zu Technologiekonzernen. Ein Gewinn?

Dispo-Kredits einen Warnhinweis zu geben. Ist das Konto über einen längeren Zeitraum in den roten Zahlen, müssen sie ihre Kunden zu einer möglichen Umfinanzierung in einen zinsgünstigeren Kredit beraten.

§ ZU VIEL VERLANGT: ÜBERHÖHTE UND UNBERECHTIGTE BANKGEBÜHREN

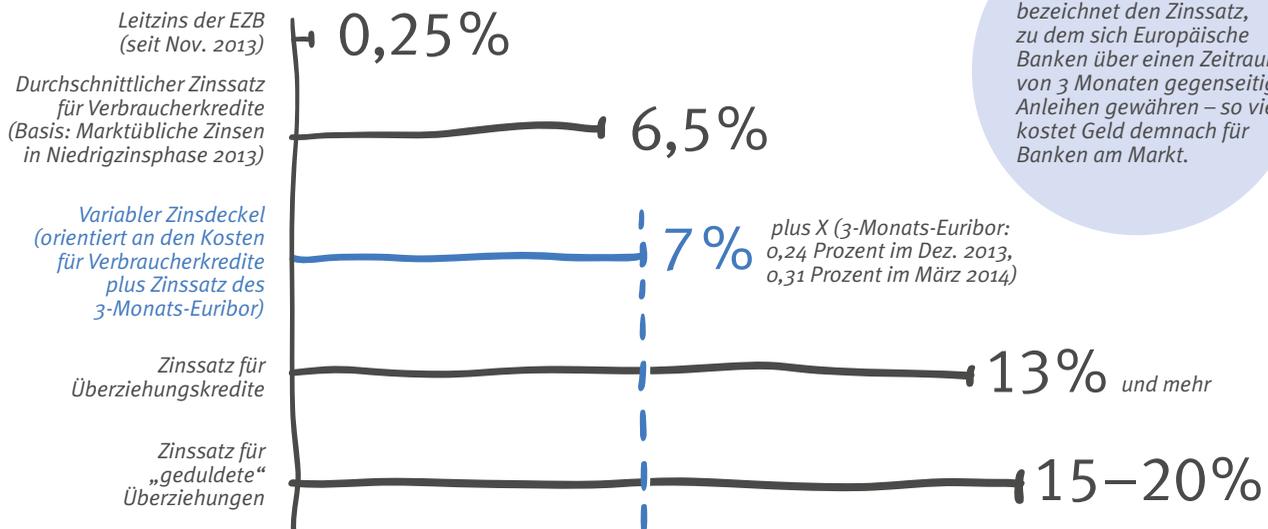
15 Euro für die Nacherstellung eines Kontoauszugs sind zu viel – das findet auch der Bundesgerichtshof, der im Dezember 2013 einer Klage des vzbv gegen die Commerzbank stattgab. Laut Gericht dürfen die Gebühren die tatsächlichen Kosten nicht unangemessen übersteigen, wie es bei der pauschalen Festlegung der Gebühr nachweislich der Fall war. Die Bank muss nun ihr Gebührenmodell differenzieren. (Urteil vom 17.12.2013 – Az. XI ZR 66/13)

TEURE KREDITE: EU BEGRENZT VORFÄLLIGKEITSENTSCHÄDIGUNG

Wer einen Kredit vorzeitig zurückzahlt, muss seinen Kreditgeber in der Regel für entgangene Zinseinnahmen entschädigen. Gerade bei Immobilienkrediten kann das sehr teuer werden. Daher ist es positiv zu bewerten, dass die EU eine Richtlinie für Wohnimmobilienkreditverträge auf den Weg gebracht hat. Danach darf von Verbrauchern keine Entschädigung mehr verlangt werden, die den tatsächlichen und überprüfbaren Schaden übersteigt. Da die Mitgliedstaaten gewisse Spielräume bei der Umsetzung haben, fordert der vzbv die Bundesregierung auf, die Richtlinie in Punkto Vorfälligkeitsentschädigung so umzusetzen, dass Verbraucher künftig keine unverhältnismäßig hohen Entschädigungen mehr zahlen müssen. Ange-

Marktversagen bei Dispozinsen

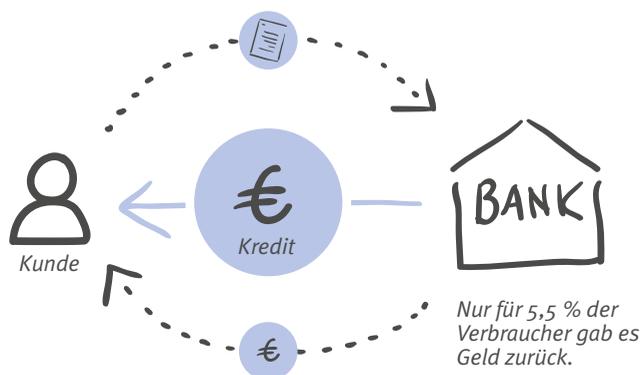
Für die Geschäftsbanken ist die Geldschöpfung so billig wie noch nie. Dies steht im krassen Gegensatz zu den Zinssätzen, die Privatkunden für Kontoüberziehungen zahlen müssen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) fordert daher, einen Zinsdeckel einzuführen.



Kreditinstitute ignorieren Rechtsprechung

Kreditinstitute dürfen Leistungen wie die Überprüfung der Kreditwürdigkeit nicht zusätzlich in Rechnung stellen. Das haben bereits acht Oberlandesgerichte festgestellt. Viele Institute ignorieren aber weiterhin diese Rechtsprechung.

1.342 Verbraucher forderten 2013 mit Hilfe von Musterbriefen der Initiative Finanzmarktwächter unzulässige Bearbeitungsgebühren von ihren Kreditinstituten zurück.



Quelle: Untersuchung des vzbv, www.vzbv.de/11468.htm

sichts des niedrigen Zinsniveaus und des überhitzten Immobilienmarktes ist eine effektive Regulierung aus Verbrauchersicht wichtig. Derzeit werden derart hohe Entschädigungen berechnet, dass diese für sich existenzgefährdend sein können.

UM DIE ALTERSVORSORGE IST ES WEITER SCHLECHT BESTELLT

Der Vermögensaufbau ist für Verbraucher weiterhin ein Feld, auf dem sie viel Geld verlieren können. Ende 2013 nahm die Initiative Finanzmarktwächter Fälle aus der Beratungspraxis unter die Lupe. Das Ergebnis war katastrophal: Jedes zweite Produkt war zu teuer, zu wenig ertragreich, zu unflexibel oder zu riskant. Bei neuen Produkten fielen gar 87 Prozent durch, meist wegen zu hoher Provisionen oder Verwaltungskosten. Als Grundproblem machten die Finanzexperten die schlechte Beratungsqualität aus. Da Finanzvermittler in aller Regel entweder direkt oder mittelbar von Provisionen leben, entstehen Interessenskonflikte, die zu einem erheblichen Anteil an Fehl- und Falschberatungen führen können. Der Ankündigung der Regierung, die Regeln zur

Honorarberatung nachzubessern, müssen schnell Taten folgen.

Damit Verbraucher leichter die richtigen Anlageprodukte für ihre Altersvorsorge finden, sind weitere Verbesserungen nötig. Das Bundesfinanzministerium kündigte an, erstmalig eine umfassende vorvertragliche Informationspflicht für Rürup- und Riester-Produkte einzuführen. Das allein reicht allerdings nicht aus, um den Wettbewerb zu fördern und Anbieter dazu zu bringen, bedarfsgerechte und effiziente Produkte anzubieten. Der vzbv fordert weiterhin:

- eine deutliche Verbesserung der Beteiligungen von Riester-Versicherten an den Überschussgewinnen – die Beteiligung an Zins-, Kosten- und Risikogewinnen sollte auf mindestens 90 Prozent angehoben werden,
- die Begrenzung der Wechselkosten zu einem neuen Vertragspartner auf 150 Euro,
- das Verbot, bei einem Wechsel auf das bereits angesparte Kapital erneut Abschlusskosten zu erheben.

PRODUKTINFORMATIONSBLÄTTER ÜBERWIEGEND MANGELHAFT

Dass die Informationspflicht noch keine ausreichende Information der Verbraucher garantiert, haben zwei Untersuchungen des vzbv und der Stiftung Warentest gezeigt. Bereits seit Juni 2012 müssen Anbieter, die geschlossene Fonds oder andere Kapitalanlagen wie Genussrechte oder Namensschuldverschreibungen vertreiben, ihren Kunden ein Vermögensanlagen-Informationsblatt (VIB) zur Verfügung stellen. Es muss in kurzer und verständlicher Form alle wesentlichen Fakten zu dem Anlageprodukt, seinen Chancen, Risiken und Kosten sowie den Provisionen für den Vermittler enthalten. 2013 zeigte eine Untersuchung der Stiftung Warentest, die zusammen mit dem vzbv entwickelt wurde, dass kein einziges von 24 untersuchten VIBs alle gesetzlichen Anforderungen erfüllte. Jedes vierte von 67 Unternehmen, das im Untersuchungszeitraum eine Vermögensanlage verkaufte, für das es ein Informationsblatt bei der BaFin hinterlegte, verstieß zudem gegen die Pflicht, dieses auf seiner Website zu veröffentlichen. Dieses Ergebnis unterstreicht noch einmal, dass auf dem Grauen Kapitalmarkt weitergehende Schutzvorschriften für Verbraucher dringend nötig sind.

SEPA-UMSTELLUNG: EINFÜHRUNG VERSCHOBEN, UMSETZUNG VERBESSERT

Am 1. Februar 2014 sollten die nationalen Zahlungsverkehrssysteme endgültig zugunsten des EU-Zahlungsverkehrs SEPA abgeschaltet werden. Um Zahlungsausfällen zuvorzukommen, wurde das Enddatum kurzfristig noch einmal auf den August verschoben. Eine wichtige Vereinfachung für Verbraucher, die der vzbv im Vorfeld durchsetzen konnte, gilt hingegen seit Februar: Für SEPA-Zahlungen im Inland genügt die IBAN (internationale Kontonummer) als Kontoangabe. Sie besteht im Wesentlichen aus der alten Bankleitzahl und Kontonummer. Nicht mehr nötig ist die Angabe der



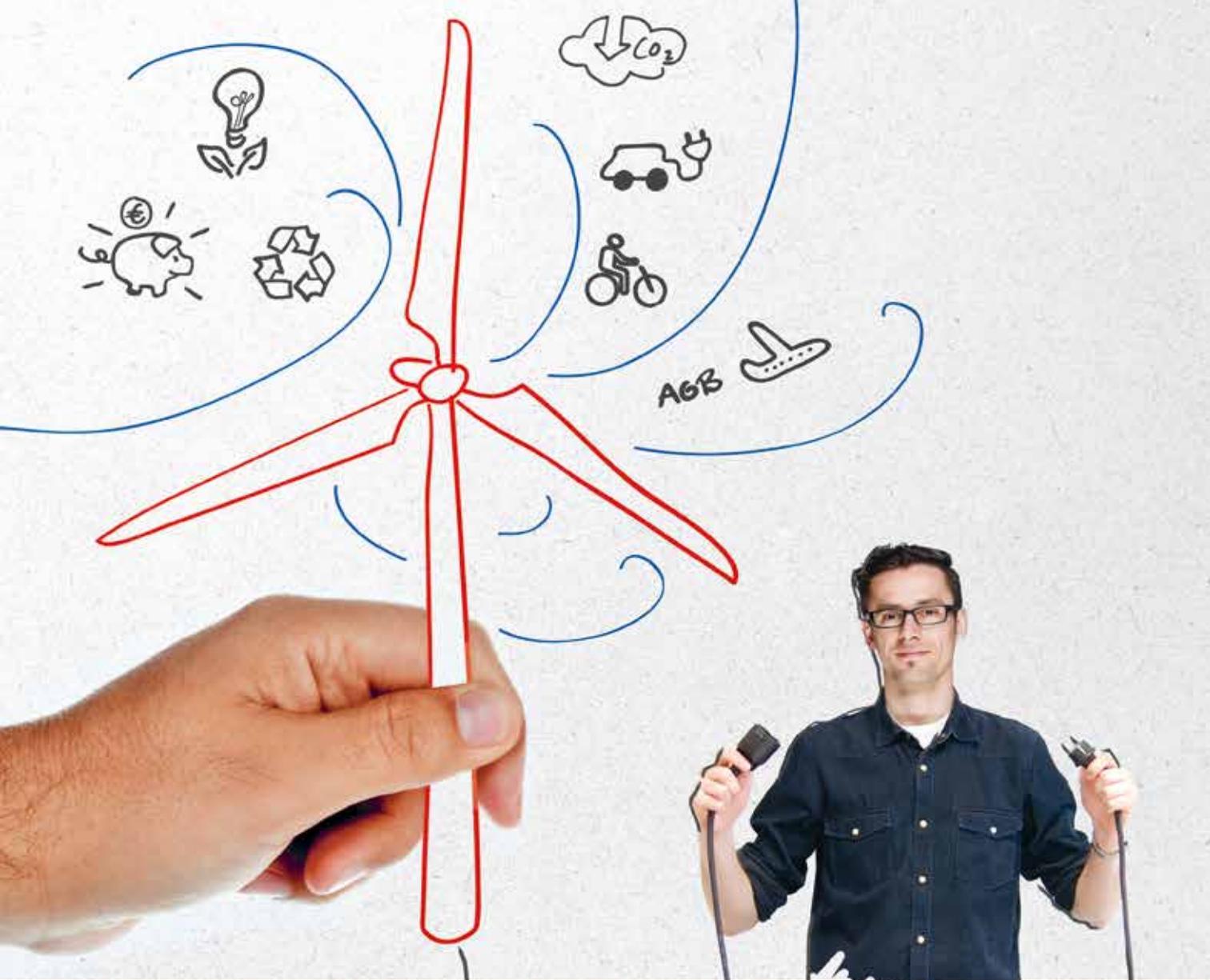
Sogenannte Finanzberater sind oft keine Berater, sondern schlicht Verkäufer. Ich setze mich für ein Verbot von Provisionen und damit für die Honorarberatung ein, damit sich die Finanzberatung künftig am Bedarf der Verbraucher orientiert.

Dorothea Mohn, Leiterin Team Finanzen

internationalen Bankleitzahl BIC. Ab 31. Januar 2016 gilt diese Vereinfachung auch für Euro-Zahlungen innerhalb der EU.

Aus Sicht der Verbraucher sind einige Punkte noch offen: Besonders die Rückbuchbarkeit von Lastschrift-einzügen innerhalb von acht Wochen ab Buchung, die SEPA aktuell garantiert, muss durch eine Reform der Rechtsgrundlagen in der Zahlungsdiensterichtlinie gesetzlich verankert werden. Das scheidende EU-Parlament hat sich dieser Forderung schon angeschlossen. ●

 www.vzbv.de/Zahlungsverkehr.htm



ENERGIE UND MOBILITÄT

Wenn Energie und Mobilität immer teurer werden, bleibt weniger für andere und wichtige Sachen übrig. Damit droht der Rückhalt in der Bevölkerung für die Energiewende zu schwinden. Mehr als 80 Prozent der Verbraucher befürworten grundsätzlich die Ziele der Energiewende, viele sind mit der Art und Weise der bisherigen Umsetzung allerdings unzufrieden. Das zeigte eine Studie des vzbv im Jahr 2013. Der vzbv kämpft daher für einen verbraucherfreundlichen und kosteneffizienten Ausbau der erneuerbaren Energien.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

KOSTENEFFIZIENTER AUSBAU DER ERNEUERBAREN ENERGIEN

Der im März 2014 vorgelegte Gesetzentwurf der Bundesregierung zur EEG-Reform geht mit dem Ziel eines kosteneffizienten Ausbaus in die richtige Richtung und greift eine Kernforderung des vzbv auf. Ein Ausbau der Offshore-Windenergie und Mehrbelastungen für Eigenverbraucher und Bahnkunden sind mit diesem Ziel nicht vereinbar.

DIE FINANZIERUNG DER ENERGIEWENDE NEU DENKEN

Die Kosten der Energiewende sind zu hoch und ungerecht verteilt. Der vzbv ist für die Einrichtung eines Generationenfonds: Eine teilweise Finanzierung des Fonds aus Steuermitteln könnte die EEG-Umlage deutlich reduzieren. Angesichts der unfairen Kostenverteilung findet diese Idee immer mehr Anhänger bei politischen Entscheidungsträgern.

NEUE CO₂-REGELUNG FÜR NEUWAGEN

Klima schützen und Geld sparen – die beschlossenen EU-weiten CO₂-Grenzwerte für Neuwagen ermöglichen beides. Aus Sicht der Verbraucher ist die neue Regelung zwar nicht der gewünschte große Wurf, aber doch ein Erfolg für die Verbraucher gegenüber einer starken Lobbymacht der Autoindustrie.

DAMIT DIE ENERGIEWENDE EIN ERFOLG WIRD: AUS SICHT DER VERBRAUCHER

Die Energiewende verbraucherfreundlich gestalten – das war ein wichtiger Arbeitsschwerpunkt des vzbv. Insbesondere die geplante Reform des Erneuerbare-Energien-Gesetzes (EEG) durch die neue Bundesregierung veranlasste den vzbv, wiederholt Stellung zu beziehen. Eine zentrale Forderung: Die Energiewende muss für die Verbraucher bezahlbar bleiben. Ohne eine breite Akzeptanz bei den Verbrauchern kann die Energiewende nicht gelingen.

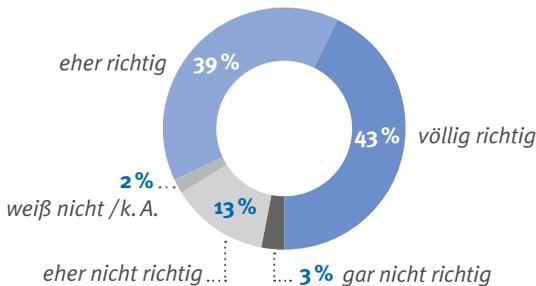
DIE RICHTIGEN ANREIZE SETZEN

Der vzbv fordert eine gerechte Lastenverteilung und einen kosteneffizienten Ausbau der erneuerbaren Energien. Nur die kostengünstigsten Technologien sollten gefördert werden. So reicht ein Ausbau der Solar- und Windkraftanlagen an Land aus, um die Energiewende erfolgreich zu meistern. Der geplante starke Ausbau der Offshore-Windkraft sollte dagegen gedrosselt werden, da er im Vergleich zu teuer ist. Die Bundesregierung will eine Mindestumlage für den Teil des selbst produzierten Ökostroms einführen, der dem Eigenverbrauch dient. Dies lehnt der vzbv ab, da damit ein falsches Signal an die Verbraucher gesendet würde, die mit ihrem Engagement entscheidend zum Gelingen der Energiewende beitragen. Auch die erhoffte Entlastung wäre zu vernachlässigen: bis 2018 läge sie bei nur 55 Cent pro Haushalt und Jahr. Der vzbv fordert, die Sonderregelung für den Güter- und Schienenverkehr bei der EEG-Umlage zu belassen. Eine stärkere Belastung über eine höhere Umlage führt zu steigenden Ticketpreisen und trifft diejenigen Verbraucher, die umweltfreundlich mit der Bahn fahren. Zudem würden Güter vermehrt von der Schiene auf die Straße wandern. Dagegen gehören die Ausnahmeregelungen für Industriebetriebe stärker eingeschränkt. Nur energieintensive Unternehmen, die tatsächlich im interna-

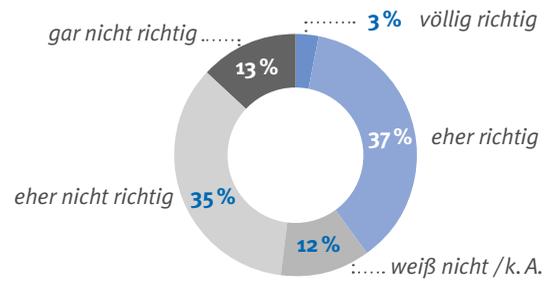
Umfrage des vzbv zu Energiewende zeigt zwei Tendenzen

82 Prozent finden die Ziele der Energiewende „eher richtig“ oder „völlig richtig“. Allerdings gibt es Kritik an dem „Wie“: 48 Prozent finden die Umsetzung „gar nicht“ oder „eher nicht richtig“, nur 40 Prozent halten sie für „richtig“.

Die Ziele der Energiewende finden:



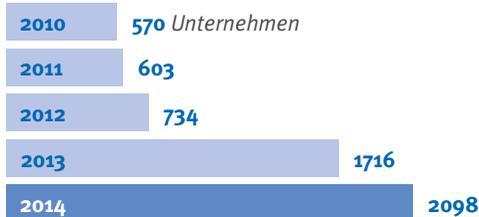
Die Umsetzung der Energiewende finden:



Quelle: Umfrage, forsa im Auftrag des vzbv unter 1.200 Verbrauchern, Juni 2013

Ausnahmen nehmen zu

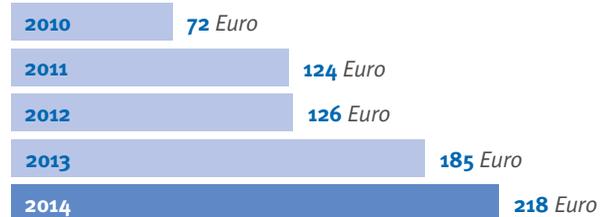
In den letzten Jahren stieg die Anzahl der Unternehmen, die von den Ausnahmeregelungen bei der EEG-Umlage profitieren, trotz gegenteiliger Versprechungen der Politik stetig an. Innerhalb von fünf Jahren hat sie sich mehr als verdreifacht.



Quelle: www.bafa.de/bafa/de/energie/besondere_ausgleichsregelung_eeg/publikationen/statistische_auswertungen/

EEG-Umlage trifft vor allem Verbraucher

Die Verbraucher müssen für die EEG-Umlage jedes Jahr tiefer ins Portemonnaie greifen. Lagen die Kosten 2010 für einen Durchschnittshaushalt von drei Personen mit einem Verbrauch von 3.500 KWh pro Jahr noch bei 72 Euro, sind es aktuell 218 Euro.



Quelle: www.netztransparenz.de/de/EEG-Umlage.htm

tionalen Wettbewerb stehen, sollten auch weiterhin eine geringere EEG-Umlage zahlen.

Neues Finanzierungsmodell gefordert

Die Kosten für die Energiewende sind augenblicklich nicht nur zu hoch, sondern auch ungerecht verteilt. Leidtragende dieses Missstands sind in erster Linie die Verbraucher. Der vzbv fordert daher eine grundsätzli-

che Neubestimmung, wer die Kosten trägt, wie lange und unter welchen Bedingungen. Um die Finanzierung gerechter zu gestalten, soll nach Ansicht des vzbv ein Generationenfonds eingerichtet werden. Dieser soll unter anderem aus Steuermitteln gespeist werden und den Ausbau der erneuerbaren Energien mitfinanzieren. Auf diese Weise könnte die EEG-Umlage deutlich reduziert werden.

DIE ENERGIEWENDE KANN NICHT VON OBEN VERORDNET WERDEN

••••• **INTERVIEW MIT HOLGER KRAWINKEL,
GESCHÄFTSBEREICHSLER
VERBRAUCHERPOLITIK DES VZBV**



→ **Die Bundesregierung ist jetzt mehr als vier Monate im Amt. Was bedeutet die Große Koalition für die Energiewende?** | Da die Reform des Erneuerbare-Energien-Gesetzes noch in der Beratung ist, lässt sich das nicht abschließend beantworten. Erkennbar ist, dass es für die Verbraucher teurer wird. Die Regierung setzt auf teure Energien wie Offshore-Windkraft und erweitert die Industrieprivilegien eher, statt sie wie angekündigt einzuschränken. Zwei Forderungen des vzbv tragen aber erste Früchte: Die geplante Erhöhung der EEG-Umlage für den Schienenverkehr und damit die Mehrbelastung durch steigende Ticketpreise fallen etwas geringer aus. Und Verbraucher, die Energie für den Eigenverbrauch produzieren, sollen ebenfalls geringer als vorgesehen belastet werden. In beiden Feldern reicht das Entgegenkommen der Regierung aber nicht aus, so dass wir den Druck aufrechterhalten müssen.

→ **Eine Umfrage des vzbv zeigte, dass eine große Mehrheit die Ziele der Energiewende unterstützt, die bisherige Umsetzung aber kritisch sieht. Was muss getan werden, um den Rückhalt für das Jahrhundertprojekt nicht zu gefährden?** | Die Akzeptanz der Energiewende lässt sich nur garantieren, wenn die Kosten begrenzt und die Lasten gerecht verteilt werden. Kohle- und Atomkrafttechnologie wurden größtenteils über Steuermittel finanziert. Bei den erneuerbaren Energien tragen die Verbraucher die Entwicklungskosten, während die Industrie weiterhin übermäßig befreit wird. Das trägt nicht zur Akzeptanzerhöhung bei.

→ **Und wo positioniert sich der vzbv in dieser Frage?** | Der vzbv vertritt die Verbraucher. Gerade die unteren Einkommensschichten sind von der Energiewende finanziell stark betroffen. Unser Augenmerk liegt daher auch auf den „verletzlichen“ Verbrauchern. Wir haben die Kostenverteilung zwar erfolgreich auf die politische Agenda gesetzt. Aber die vorliegenden Reformvorschläge sind vor allem für diese Gruppe enttäuschend.

→ **Welche Finanzierungsmodelle schlagen Sie für eine gerechtere Lastenverteilung vor?** | Die Kosten für die Technologieentwicklung sollten in einen „Generationenfonds“ ausgelagert werden, der über Abgaben auf abgeschriebene erneuerbare Erzeugungsanlagen, durch eine zeitweise Streckung der Finanzierung und über Steuermittel finanziert wird. Das ist gerechter und entlastet vor allem einkommensschwächere Verbraucher.

→ **Am Ende noch ein Blick nach vorn: Was geben Sie der Bundesregierung für die nächsten dreieinhalb Jahre mit auf den Weg?** | Die Bundesregierung sollte einen Perspektivwechsel durchführen. Die Energiewende kann nicht von oben verordnet werden. Die Stromversorgung wird sich in den Konsumgüterbereich verlagern, mit immer billigeren Solarmodulen und Batteriespeichern. Dort liegen auch die größten Wachstumschancen.



KOMPETENT BERATEN IN ENERGIEFRAGEN

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale bleibt bis zum Jahr 2020 ein wesentlicher Baustein der Energiepolitik, um die Energieeffizienz privater Haushalte zu steigern. Mehr als 100.000 Verbraucher werden jährlich unabhängig und kompetent beraten – über Möglichkeiten zur Energieeinsparung, den Einsatz erneuerbarer Energien, Heizkostenabrechnungen oder zum Anbieterwechsel bei Gas und Strom. Ein wichtiges Instrument sind die Energie-Checks: Energieberater geben zuhause bei den Verbrauchern eine qualifizierte Einschätzung zu Energieverbrauch und Einsparpotenzialen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie fördert

die Energieberatung und die Energie-Checks mit insgesamt rund zwölf Millionen Euro pro Jahr.



Zusammen mit dem Bundeswirtschaftsministerium stellte die Verbraucherzentrale Energieberatung im Sommer 2013 den vom Hochwasser betroffenen Bürgern 10.000 Gutscheine für die Energieberatung zur Verfügung. Die Berater informierten die Bürger direkt vor Ort kostenlos zu Fragen der Sanierung ihrer Häuser und Wohnungen.



www.verbraucherzentrale-energieberatung.de



DER VZBV INFORMIERT ÜBER ENERGIEKOSTEN

Der Blick ins Portemonnaie zeigt es: Die finanzielle Belastung der Verbraucher durch steigende Kosten für Sprit, Heizung oder Strom nimmt zu. Für mehr

Transparenz hat der vzbv die Belastung eines durchschnittlichen Vier-Personen-Haushalts errechnet. Die Ergebnisse werden ständig aktualisiert und können im Internet abgerufen werden.



www.vzbv.de/2206.htm

Entwicklung der Energiekosten in einem deutschen Musterhaushalt (4 Personen)

Grundlage sind die Energiepreise zum Ende eines jeden Monats, die auf das gesamte Jahr hochgerechnet werden. Als Basiswert für den Vergleich wurde der Verbrauch aus dem Jahr 2000 genommen. Gerechnet wurde der Verbrauch von 1.120 Liter Super-Benzin für 14.000 km Fahrleistung mit einem Pkw, 2.400 Liter Heizöl für eine 120 m² große Wohnfläche sowie 4.000 kWh Strom.



Quellen: Mineralölwirtschaftsverband, www.mwv.de/index.php/daten/statistikenpreise/?loc=1, nach Vorliegen des aktuellen Monatspreises wird dieser berücksichtigt; Mineralölwirtschaftsverband, www.mwv.de/index.php/daten/statistikenpreise/?loc=3, nach Vorliegen des aktuellen Monatspreises wird dieser berücksichtigt; Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft.

ABMAHNAKTION GEGEN UNZULÄSSIGE KLAUSELN BEI GASVERTRÄGEN ERFOLGREICH

Einseitige Preiserhöhungen, weitreichende Vertragsänderungen, Liefersperren schon bei geringfügigem Zahlungsrückstand, überhöhte Mahnpauschalen bei Zahlungsverzug – bei einem Wechsel des Gasanbieters müssen Verbraucher besonders wachsam sein. Viele Gaslieferungsverträge enthalten Bestimmungen, die den Verbraucher einseitig benachteiligen und daher unwirksam sind. Der vbzv hatte bereits im Jahr 2012 die Verträge von 30 Anbietern überprüft und alle enthielten unzulässige Klauseln. Die Anbieter wurden vom vbzv abgemahnt. Mit Erfolg: Insgesamt 28 Lieferanten unterzeichneten eine Unterlassungserklärung und haben die umstrittenen Bestimmungen zumindest teilweise revidiert. 2013 und 2014 sprachen verschiedene Gerichte die ersten Urteile gegen Gasversorger, die ihre Klauseln nicht überarbeiten wollten. Auch diese Anbieter müssen nun ihre Klauseln ändern.

Urteil des OLG Dresden vom 25.02.2014 –

Az. 4 U 1458/13

Urteil des OLG Oldenburg vom 15.11.2013 –

Az. 6 U 87/13

Urteil des LG Köln vom 04.09.2013 – Az. 26 O 33/13

KENNZEICHNUNG VON ELEKTROGERÄTEN HÄUFIG MANGELHAFT

Das EU-Energielabel hat sich auf Haushaltsgeräten durchgesetzt. Über 80 Prozent der deutschen Verbraucher kennen es und berücksichtigen die Angaben zur Energieeffizienz bei ihrem Einkauf. Die Hersteller sind verpflichtet, ihre Geräte mit dem Label auszustatten. Allerdings hat die Kennzeichnung einen Haken: Für die Angaben sind die Hersteller und Händler selbst verantwortlich, und Kontrollen gibt es kaum. Das Ergebnis einer Stichprobe bei 22 Händlern im Dezember 2013



FÜR MEHR MARKTÜBERWACHUNG

„MarktChecker“ ist die deutsche Kampagne des EU-Projekts „MarketWatch“. Träger in Deutschland sind der vbzv und der BUND. Gemeinsam mit 14 anderen zivilgesellschaftlichen Organisationen aus ganz Europa setzt sich das Projekt für mehr Marktüberwachung bei der Energieverbrauchskennzeichnung und Ökodesign ein. In dieser Zeit werden bei mehr als 600 Einzelhändlern und Online-Händlern über 25.000 Produkte auf die richtige Kennzeichnung geprüft. Zudem führen Labore Verbrauchstests an mehr als 120 Geräten durch. Die Ergebnisse werden auf der Website www.markt-checker.de veröffentlicht und verdächtige Produkte und Händler den zuständigen Behörden gemeldet.

Das Projekt startete im April 2013, läuft über drei Jahre und wird von der EU unterstützt.

 www.market-watch.eu
www.markt-checker.de

und Januar 2014 durch den vbzv und den Bund für Umwelt und Naturschutz (BUND) war erschreckend: Etwa jeder sechste Fernseher im Handel trug kein oder ein fehlerhaftes Energielabel. BUND und vbzv engagieren sich daher gemeinsam in dem Projekt „MarktChecker“ (s. Kasten).

KOMPROMISS BEI CO₂-GRENZ- WERTEN FÜR NEUWAGEN

Am 27. November 2013 haben sich der Europäische Rat und das Europäische Parlament auf einen Kompromiss bei den CO₂-Grenzwerten für Neuwagen geeinigt. Bis zum Jahr 2020 gilt für Neuwagen der Grenzwert von 95 Gramm CO₂ pro Kilometer. Die deutsche Autoindustrie hatte gegen dieses Gesetzesvorhaben intensive Lobbyarbeit geleistet. Mit dem Ergebnis, dass Bundeskanzlerin Merkel im Juni 2013 einen bereits ausgehandelten Kompromiss der EU-Mitgliedstaaten blockiert hatte. Im Ergebnis konnte die Autoindustrie aber nur geringfügige Abschwächungen des Grenzwertes durchsetzen: Der Grenzwert von 95 Gramm gilt im Jahr 2020 zunächst nur für 95 Prozent der Neuwagen und erst ab 2021 für alle Neuwagen. Außerdem ermöglichen sogenannte Supercredits den Herstellern, umweltfreundliche Autos wie Elektrofahrzeuge gegen Fahrzeuge mit einem höheren Spritverbrauch aufzurechnen. Trotz dieser Zugeständnisse an die Autoindustrie ist das Gesetz ein wichtiger Beitrag dazu, Mobilität bezahlbar zu halten – denn ein niedriger CO₂-Ausstoß bedeutet auch einen niedrigeren Spritverbrauch und damit geringere Tankkosten.

CO₂-Grenzwerte für Neuwagen sinken in Europa ab 2020

EU-Parlament und -Rat legen durchschnittliche CO₂-Emission fest.



Quelle: www.umweltbundesamt.de/themen/verkehr-laerm/emissionsstandards/pkw-leichte-nutzfahrzeuge

EUROPÄISCHES PARLAMENT STIMMTE GEGEN SCHWÄCHUNG DER FLUGGASTRECHTE

Das EU-Parlament hat im Februar 2014 gegen eine von der EU-Kommission geplante Schwächung der Fluggastrechte gestimmt. Dass Verbraucher weiterhin bereits ab drei Stunden Verspätung eine Entschädigung erhalten, hatte auch der vzbv gefordert. Der Entwurf der EU-Kommission hatte vorgesehen, dass Entschädigungen ab einer Verspätung von fünf und bei längeren Flügen sogar erst ab zwölf Stunden greifen sollten. Was sich am Ende durchsetzen wird, ist derzeit noch ungewiss: Das Gesetzesvorhaben liegt nun in den Händen des Rates der EU-Mitgliedstaaten, von denen viele bislang nichts gegen eine Schwächung der Fluggastrechte einzuwenden hatten. Der vzbv hat wiederholt deutlich gemacht, dass die Bundesregierung in der Pflicht steht, den Koalitionsvertrag umzusetzen und sich „für den Erhalt des bestehenden Schutzniveaus“ der Fluggastrechte einzusetzen. Die Bundesregierung erklärte daraufhin, dass sie gegen die von der Kommission vorgeschlagenen Schwellenwerte sei. Wegen der ablehnenden Haltung des Verkehrsministeriums hat sie sich aber nicht dazu durchringen können, den Vorschlag des Parlaments zu den Schwellenwerten offensiv zu unterstützen.

BGH-URTEIL BESTÄTIGT AUFFASSUNG DES VZBV: GEBUCHTE FLUGZEITEN SIND VERBINDLICH

Der vzbv hat im Dezember 2013 beim Bundesgerichtshof (BGH) erfolgreich gegen eine Klausel des Reiseveranstalters TUI Deutschland geklagt, die diesem erlaubt, gebuchte Flugzeiten nahezu beliebig zu ändern. Für den BGH handelt es sich dabei um eine unangemessene Benachteiligung der Kunden. Danach müssen geänderte Flugzeiten sachlich begründet sein.

Urteil des BGH vom 10.12.2013 – Az. X ZR 24/13

§ **NAMENSÄNDERUNG: REISE- VERANSTALTER DÜRFEN KOSTEN NICHT WILLKÜRLICH FESTSETZEN**

Ändert der Kunde nach Reisebuchung den Namen eines Mitreisenden, darf der Reiseveranstalter nicht den vollen Reisepreis als Zusatzkosten berechnen. Zu dieser Einschätzung kam im September 2013 das Landgericht München I nach einer Klage des vzbv. Damit kassierten die Richter eine Klausel der FTI Touristik. Veranstalter dürfen nur tatsächlich angefallene Mehrkosten berechnen.

Urteil LG München I vom 26.09.2013 – Az. 12 O 5413/13

§ **ÜBERHÖHTE STORNOPAUSCHALE BEI KREUZFAHRTEN UNZULÄSSIG**

Der Reiseveranstalter AIDA Cruises darf keine Pauschale von 50 Prozent des Reisepreises verlangen, wenn der Kunde bis zum 60. Tag vor Reiseantritt von der Buchung zurücktritt. Das Oberlandesgericht Rostock entsprach damit im September 2013 einer Klage des vzbv. Die Höhe der Entschädigung müsse sich

am zu erwartenden Schaden für das Reiseunternehmen orientieren. Aus eigenen Zahlen von AIDA Cruises war hervorgegangen, dass früh stornierte Reisen größtenteils wieder verkauft werden.

Urteil OLG Rostock vom 04.09.2013 – Az. 2 U 7/13

Urteil LG München I vom 26.09.2013 – Az. 12 O 5413/13

§ **ANZAHLUNG VON 35 PROZENT AUF PAUSCHALREISEN IST RECHTSWIDRIG**

Stellt ein Reiseveranstalter für eine Pauschalreise eine Anzahlung von mehr als einem Drittel des Reisepreises in Rechnung, ist das laut einem Urteil des Kammergerichts Berlin vom August 2013 unzulässig. Es gab damit einer Klage des vzbv gegen JT Touristik statt. Das Unternehmen hatte eine Anzahlung von 35 Prozent verlangt und damit nach Auffassung des Gerichts den Kunden unangemessen benachteiligt. Der Kunde habe ein berechtigtes Interesse daran, den Reisepreis möglichst spät zu zahlen, um zu gewährleisten, dass der Veranstalter die Leistungen auch erbringt, so die Urteilsbegründung.

Urteil des KG Berlin vom 19.08.2013 – Az. 23 U 14/13 ●





DIGITALES UND MEDIEN

Die digitale Kommunikation erobert immer mehr Lebensbereiche. In Deutschland nutzen etwa drei Viertel der Verbraucher regelmäßig das Internet, zunehmend mobil. Daher ist es wichtig, dass persönliche Daten und die Privatsphäre geschützt werden und digitale Inhalte für alle frei zugänglich sind. Vorratsdatenspeicherung verhindern, Netzneutralität sichern, Urheberrecht reformieren – der vzbv setzt sich auf vielen Baustellen für eine verbraucherfreundliche digitale Gesellschaft ein. In einer globalisierten und vernetzten Welt kann der Einsatz jedoch nicht allein auf Deutschland bezogen sein: Der vzbv engagiert sich deshalb in Berlin und in Brüssel für die Verabschiedung einer europäischen Datenschutzverordnung.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



FACEBOOK MUSS SICH AN DEUTSCHES DATENSCHUTZRECHT HALTEN

Für den Social-Media-Riesen gilt in Deutschland nicht irisches, sondern deutsches Datenschutzrecht. Im Januar 2014 erklärte das Kammergericht Berlin nach Klage des vzbv einige Klauseln in den Geschäftsbedingungen für unzulässig und forderte klare Informationen zum Freundefinder. (Az. KG: 5 U 42/12)



ANTI-ABZOCKE-GESETZ GEGEN UNSERIÖSE GESCHÄFTSPRAKTIKEN

September 2013: Die Bundesregierung stärkte nach jahrelangem Einsatz des vzbv Verbraucherrechte bei überhöhten Anwaltsgebühren für Urheberrechtsverstöße, belästigender Telefonwerbung und unberechtigten Inkassoforderungen. Bei urheberrechtlichen Massenabmahnungen ist der „fliegende Gerichtsstand“ abgeschafft.



WARTESCHLEIFEN ENDLICH KOMPLETT KOSTENFREI

Warteschleifen bei Anrufen zu Sondernummern, die pro Minute abgerechnet werden, sind seit Juni 2013 gratis. Ebenso gilt ein neues Informationsrecht: Zu Beginn der ersten Warteschleife müssen Angaben über die Art des Tarifs für das Gespräch und über die voraussichtliche Wartezeit erfolgen.



MODERNER DATENSCHUTZ FÜR DIE DIGITALE GESELLSCHAFT

Viele alltägliche Handlungen wie Bankgeschäfte, Einkäufe oder die Kommunikation mit Freunden finden im Netz statt. Datenschutz wird daher in der digitalen Welt immer wichtiger. Das setzt voraus, dass der rechtliche Rahmen der digitalen Realität entspricht. Viele Regelungen stammen aktuell aber noch aus grauer Vorzeit. Für Verbraucher ist oft nicht klar, was im Netz rechtens ist und was nicht. Der vzbv kämpft daher für mehr Rechtssicherheit und Transparenz – auf nationaler wie internationaler Ebene.

Der Schutz persönlicher Daten muss europaweit einheitlich geregelt werden. Eine rein deutsche Lösung ist in einer globalisierten Welt, in der sich alle miteinander vernetzen können, nicht zielführend. Der vzbv unterstützt daher den vom Europäischen Parlament im April 2014 beschlossenen Vorschlag für eine europäische Datenschutzverordnung. Nun liegt es an der Bundesregierung, sich für einen effektiven Datenschutz im Europäischen Rat einzusetzen. Das deutsche Engagement muss darin liegen, dass persönliche Daten in ganz Europa nur mit aktiver Zustimmung der Verbraucher genutzt werden dürfen. Außerdem sollen durchsetzbare Auskunfts- und Löschrechte gelten. Besonders wichtig: Die neuen Regeln sollen auch für Unternehmen wirksam sein, die ihren Sitz zwar nicht in Europa haben, hier aber ihre digitalen Angebote bereit stellen.



ERWEITERTE KLAGEBEFUGNIS FÜR VERBRAUCHER VerbÄNDE

Um Verbraucher effektiv in Sachen Datenschutz vertreten zu können, muss die Klagebefugnis der Verbraucherverbände auf Datenschutzverstöße ausgeweitet werden. Das fordert der vzbv seit Jahren. Im Koalitionsvertrag der schwarz-roten Bundesregierung ist diese Ausweitung festgeschrieben. Ein Gesetzentwurf wurde für 2014 angekündigt. Bisher können Verbände



„Das Universum will, dass wir Geheimnisse haben“, sagte Cory Doctorow, kanadischer Blogger und Science-Fiction-Autor, bei seiner Rede auf der vzbv-Veranstaltung „Smarte neue Verbraucherwelt?“ zum Weltverbrauchertag 2014 am 13. März in Berlin.

erst einschreiten, wenn Vertragsklauseln gegen Datenschutzrecht verstoßen. Künftig sollen sie datenschutzrechtliche Verstöße abmahnen und Unterlassungsklagen einreichen können.

§ Viele Klauseln in den Vertragsbedingungen des IT-Konzerns Apple verstoßen gegen Datenschutzrechte und sind damit unwirksam, entschied das Landgericht Berlin im April 2013 (Az. 15 O 92/12). 25 Klauseln der Datenschutzerklärung und Nutzungsbedingungen von Google wurden im November 2013 ebenso gerichtlich untersagt, nachdem der vzbv geklagt hatte (Az. 15 O 402/12). Die Beobachterrolle der Verbraucherverbände ist auch für den digitalen Markt unersetzlich.

MARKTWÄCHTER FÜR DIE DIGITALE WELT

Der Koalitionsvertrag von CDU, CSU und SPD sieht vor, die Verbraucherzentralen als „Marktwächter Digitale

Welt“ zu beauftragen. Dem Ziel, diesen dynamischen und sensiblen Markt verbraucherfreundlich und transparent zu gestalten, ist der vzbv damit ein großes Stück näher gekommen. Die Verbraucherzentralen sind ein wichtiger Seismograph, wenn es darum geht, Fehlentwicklungen auf dem Markt rechtzeitig zu erkennen und diesen entgegen zu wirken. Nun darf es nicht bei der Absichtserklärung bleiben: Die Bundesregierung muss handeln und die Marktbeobachtung verbessern.

NEIN ZUM „ZWEI-KLASSEN-INTERNET“

Der vzbv engagiert sich gegen jede Form von Einschränkung und Bevorzugung im Datenverkehr und damit für Netzneutralität. Daten müssen gleichberechtigt transportiert werden, egal, woher sie stammen und was sie beinhalten. Denn Verbraucher haben das Recht auf einen offenen und neutralen Internetzugang. Konkret bedeutet das, dass Inhalte und Dienste im offenen Internet grundsätzlich nicht verlangsamt, geändert, verschlechtert, diskriminiert oder bevorzugt behandelt werden dürfen.

Das Europäische Parlament hat Anfang April 2014 über die Verordnung für einen einheitlichen Telekommunikationsmarkt abgestimmt. Dabei ging es auch um die Gleichbehandlung von Daten im Internet. Der vzbv begrüßt, dass die Abgeordneten mit ihrem Votum ein klares Zeichen für die Bewahrung des offenen Internets gesetzt und gefährliche Lücken im ursprünglichen Verordnungsentwurf der EU-Kommission geschlossen haben. Trotz der Korrekturen sind aber noch immer kritische Punkte zur Netzneutralität offen. Die Bundesregierung muss jetzt im Rat der Europäischen Union die Vorarbeit des Europaparlaments zur Sicherung der Netzneutralität nutzen und dafür eintreten, die Lücken zu schließen.



INFORMATION ALS FETISCH



AUSZUG DER REDE VON FRANK SCHIRRMACHER,
KEYNOTESPEAKER AUF DEM DEUTSCHEN
VERBRAUCHERTAG 2013

In meinen Augen werden die Verbraucherzentralen der Gegenwart und der Zukunft ein neues Aufgabengebiet haben. Dieses Aufgabengebiet wird – so sonderbar das manchem vorkommen mag – das Innere unseres Kopfes sein. Die Integrität der Persönlichkeit, die Integrität geistiger Prozesse, die Chance zu denken und zu kommunizieren, ohne überwacht zu werden, das sind neue und unerwartete Aufgaben in unserer Gesellschaft. Kein Tag vergeht, an dem nicht nur neue Träume wahr werden, sondern diese auch von unseren Medien fast besoffen vor Enthusiasmus verbreitet werden. So muss die Frage von Kindern beispielsweise, ob die Leute im Fernsehen nicht nur gesehen werden, sondern ob die einen auch selber sehen, in Zukunft ganz neu beantwortet werden.

Der neue Markt ist überall

Verbraucherschutz in der Informationsökonomie wird zu einer politisch hochbedeutsamen Aufgabe. Er muss sich – will er mit der neuen Welt mithalten – zu einem Instrument von Freiheitssicherung entwickeln. Die Unantastbarkeit der Person zu gewährleisten, ist im digitalen Zeitalter eine gänzlich neue Herausforderung. Eric Schmidt [Google-Vorstand; Anm. d. Redaktion] schreibt – und da gebe ich ihm völlig Recht –, Identität, also Persönlichkeit, wird künftig der wertvollste Rohstoff der Bürger sein. Und Identität wird vorrangig online existieren. Online-Erfahrungen werden mit der Geburt beginnen – oder noch vor der Geburt, wenn sogar schon Ultraschallfotos ins Netz gestellt werden. Der Verbraucher im digitalen Zeitalter kauft nicht nur ein Produkt, er wird tatsäch-

lich selbst zum Produkt. Er wird gelesen, wenn er kauft. Er wird gelesen, wenn er sich bewegt. Er wird gelesen, wenn er liest, wenn er bezahlt, sogar wenn er denkt. Er wird aber nicht nur Produkt in den klassischen Märkten, die wir kennen. Im Zeitalter von Big Data wird potenziell alles zum Markt, auch die Politik und das soziale Leben. Wenn sogar privateste Handlungen den Menschen zum Marktteilnehmer werden lassen, ist umgekehrt klar, dass auch der privateste Raum zum Gegenstand von Marktforschung wird.

Visionen für das digitale Zeitalter

Für die Gesellschaft bedeutet das erstens, dass jetzt sehr viele Menschen für Big Data ausgebildet werden, um Daten in Unternehmen auszuwerten. Wir brauchen in der Gesellschaft ein Bewusstsein dafür, dass diese Daten im digitalen Zeitalter nichts anderes sind als ein Urteil über die Persönlichkeit: Ob jemand einen Kredit bekommt, ob jemand eine Zukunft bei seinem Job oder wo auch immer hat, hängt von diesem Urteil ab. Das heißt, alle, die solche sensiblen Daten auswerten, müssen aus dem normalen Prozess rausgenommen werden – so wie das heute schon mit Ärzten und Medizinern oder meinetwegen auch Seelsorgern geschieht. Für solche Datenauswerter brauchen wir einen eigenen Begriff, eine ethische Definition ihrer Aufgabe.

Zweitens werden wir das benötigen, was die Amerikaner einen externen Algorithmiker nennen – und hier baue ich auf den Verbraucherschutz. Wir können nicht alle verstehen, was in der digitalen Welt genau

passiert. Es wird so kommen, wie das auch bei der Atomkraft der Fall war, bei der externe Wissenschaftler überprüft haben, was funktioniert und was nicht. Oder eben die Stiftung Warentest mit ihren Test-Zeitschriften, die mit einer unglaublichen technischen Expertise Gegenaufklärung betreibt. Und die mit ihren eigenen Ingenieuren und Wissenschaftlern die Funktionsweise und die Systeme der Produktindustrie gegencheckt. Das brauchen wir auch bei Algorithmen. Wir werden Menschen brauchen, die in der Lage sind, diese Algorithmen zu entschlüsseln und den anderen Menschen zu sagen, welche Daten von ihnen bekannt sind.

Eine eigene Suchmaschine für Europa

Drittens und letztens kommen wir zur europäischen Ebene. Wir alle suchen nach einer Vision für Europa. Wir sehen, dass in der Informationsökonomie zusammen mit der Globalisierung zwei Supersysteme entstehen: die USA auf der einen Seite, auf der anderen Seite Asien, vor allen Dingen China. Europa dagegen sucht noch nach einer eigenen Aufgabe, Vision und Identität. Aber wir haben eine andere Geschichte. Wer das Silicon Valley bewundert, muss dabei bedenken, dass es über Jahrzehnte staatlich subventioniert war – und zwar bis in die 1980er-Jahre. Was da passiert ist, ist also nicht nur ein Ergebnis des Entrepreneurships. Wir müssen uns fragen, ob wir uns weiterhin von Systemen abhängig machen wollen, die ausschließlich aus den USA kommen. Oder ob Europa nicht auch mit Hilfe staatlicher Subventionen eigene Suchmaschinen aufbaut – oder eigene soziale Netzwerke, die dann den Vorteil hätten, dass sie neu konstruiert werden könnten.

Frank Schirmacher war Mitherausgeber der Frankfurter Allgemeinen Zeitung und Vordenker bei Fragen zur Digitalen Welt. Er verstarb überraschend am 12. Juni 2014 im Alter von 54 Jahren.



Video des gesamten Vortrags online
www.youtube.com/vzbv



EIN ERFOLG FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ: VORRATS- DATENSPEICHERUNG GEKIPPT

Der Europäische Gerichtshof hat im April 2014 die EU-Richtlinie zur Vorratsdatenspeicherung für ungültig erklärt – die Regelungen sind nicht mit den europäischen Grundrechten vereinbar. Der vzbv sieht sich damit in seiner Einschätzung bestätigt: Die Vorratsdatenspeicherung greift das Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung massiv an, alle Bürger unter Generalverdacht zu stellen ist unverhältnismäßig. Der vzbv fordert die Bundesregierung auf, sich auf EU-Ebene für die völlige Abschaffung der Vorratsdatenspeicherung einzusetzen und von einer nationalen Gesetzgebung abzusehen.



URHEBERRECHT 2.0

Die Digitalisierung unserer Gesellschaft schreitet voran – doch das Urheberrecht hinkt hinterher. Deshalb appelliert der vzbv an die Bundesregierung, sich auf nationaler wie auf europäischer Ebene für eine zügige Reform des geltenden Rechts einzusetzen. Beispiel E-Book: Genau wie bei gedruckten Büchern sollten Verbraucher elektronische Bücher kaufen, lesen und weitergeben können. Schließlich käme auch niemand auf die Idee, das Verschenken oder Verkaufen von gedruckten Büchern zu verbieten. Anders urteilte das Landgericht Bielefeld, das entschied, dass Verbraucher kein Eigentum an einem E-Book erlangen, sondern lediglich ein Nutzungsrecht. Dieses Urteil überrascht mit Blick auf die Grundsatzentscheidung des Europäischen Gerichtshofs zu Software: Diese darf nach dem Erschöpfungsgrundsatz weiterverkauft werden, da sich das Verbreitungsrecht des Urhebers auch für Software erschöpft, wenn das Werk mit seinem Einverständnis auf den Markt gebracht wird. Software und digitale Werke unterschiedlich zu behandeln, ist nicht nachvollziehbar. Der vzbv hat daher Berufung gegen das Urteil eingelegt.

Kreativität der Masse fördern

Inhalte im Netz posten und teilen, Musik hören, Remixe und Mashups erstellen – für viele Verbraucher sind diese Aktivitäten alltäglich. Die traditionell klare Rollenverteilung zwischen Urheber, Produzent, Verwerter und Nutzer verschwimmt. Verbraucher wissen dabei kaum noch, was sie dürfen und was nicht, und bewegen sich in rechtlichen Grauzonen. Daher muss das Urheberrecht flexibel an neue Kommunikationsformen angepasst werden. Wenn keine kommerziellen Interessen vorliegen und somit auch keine Rechte von Urhebern und Rechteinhabern beeinträchtigt werden, müssen diese Nutzungsformen erlaubt werden. Der vzbv hat dazu im Juni 2013 gemeinsam mit dem Verbraucherministerium Baden-Württemberg ein Positionspapier vorgelegt und Wege für eine rechtliche Neuausrichtung aufgezeigt. Im Februar 2014 hat sich der vzbv an der Konsultation der EU zur Modernisierung des europäischen Urheberrechts beteiligt.

 Abmahngebühren wegen Urheberrechtsverletzungen in Tauschbörsen sind seit der Verabschiedung des „Anti-Abzocke-Gesetzes“ im Regelfall

auf maximal 155 Euro und der außergerichtliche Streitwert auf 1.000 Euro beschränkt.

TELEKOMMUNIKATION: WEITERER HANDLUNGSBEDARF

Bei einem Anbieterwechsel dürfen Telefon- und Internetzugang nicht länger als einen Tag unterbrochen sein. So sieht es das Telekommunikationsgesetz vor, das 2012 in Kraft getreten ist. 71 von 151 Teilnehmern gaben in einer Online-Umfrage des vzbv im März 2013 jedoch an, dass ihr Anschluss bei einem Providerwechsel länger als einen Tag unterbrochen war; häufig dauerte der Ausfall sogar mehr als zwei Wochen. Dies bestätigte Angaben der Bundesnetzagentur, die nach eigener Aussage tausende Beschwerden erhält, da Verbraucher von der Versorgung mit Internet und Festnetz abgeschlossen sind.

 Die Integration der Kosten von Drittanbietern in die Mobilfunkrechnung, beispielsweise für Gewinnspiele oder Klingelton-Abos, kann seit 2012 von Verbrauchern gesperrt werden. Der vzbv hat im Jahr



2013 Vodafone abgemahnt, da der Telekommunikationsdienstleister die Sperrung für BILDmobil nicht ermöglichen wollte. Nach einem Urteil des Landgerichts Düsseldorf im Juli 2013 dürfen Bestandskunden nicht ohne Einverständnis zu Werbezwecken angerufen werden (Az. 38 O 49/12). Der vzbv hatte Klage gegen Vodafone eingereicht und damit eine Kundin unterstützt, die gegen ihren Willen mit Werbeanrufen belästigt wurde.

BINNENMARKT FÜR TELEKOMMUNIKATION AUF DEN WEG GEBRACHT

Am 3. April 2014 hat das Europäische Parlament die „Verordnung über Maßnahmen zum europäischen Binnenmarkt der elektronischen Kommunikation und zur Verwirklichung des vernetzten Kontinents“, kurz Telekommunikationsbinnenmarkt, in erster Lesung verabschiedet: Anders als im Entwurf der Europäischen Kommission vorgesehen, hat das Parlament eine Mindestharmonisierung der Endnutzerrechte beschlossen. Die neuen Vorschriften könnten so weiterhin den nationalen Gegebenheiten angepasst werden. Eine vollständige Harmonisierung hätte insbesondere für Verbraucher in Deutschland Verschlechterungen

bedeutet, beispielsweise bei den vorvertraglichen Informationspflichten. Diese flexible Gestaltung befürwortet der vzbv ausdrücklich. Das Europäische Parlament hat auch dafür gestimmt, Roaminggebühren für Endverbraucher für Anrufe, SMS/MMS und mobile Datenübertragung zum 15. Dezember 2015 abzuschaffen.

Die anstehenden Verhandlungen im Ministerrat der EU drohen schwierig zu werden, einige Teile der Verordnung könnten eventuell wieder gestrichen werden. Der vzbv wird sich daher weiter für einen verbraucherfreundlichen Binnenmarkt für Telekommunikation einsetzen.

APPS UND ONLINE-DIENSTE OHNE FALLSTRICKE NUTZEN

Apps und Online-Dienste lassen sich nicht immer verständlich und transparent nutzen. Das hat das Projekt „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ in verschiedenen Untersuchungen gezeigt. Der vzbv fordert aufgrund der Ergebnisse Verbesserungen für die Verbraucher:

- Apps für Kinder sollten auch kinderfreundlich sein. Kaufanreize innerhalb der App (In-App-Käufe), un-

VERBRAUCHERRECHTE IN DER DIGITALEN WELT

Wie bewege ich mich sicher durchs Netz? Wo lauern Gefahren für die Privatsphäre und Fallstricke bei der Nutzung von Online-Angeboten? Diese Fragen beantwortet das Projekt „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ des vzbv. Die Website www.surfer-haben-rechte.de informiert Verbraucher und Multiplikatoren seit 2009 über Angebote und Dienste im Internet. Sie wurde mit dem „Klicksafe-Preis für Sicherheit im Internet“ ausgezeichnet. Flankiert

SURFER HABEN RECHTE

wird das Projekt von Analysen und juristischen Maßnahmen: Der vzbv überprüft diverse Angebote im Internet und klagt bei Bedarf auf Unterlassung. Das Projekt wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz finanziell gefördert.



www.surfer-haben-rechte.de
Twitter: @surferrechte

angemessene Werbung sowie Links und Plugins von sozialen Netzwerken sollten vermieden werden. Eine Untersuchung von 32 kostenlosen Apps für Kinder im August 2013 deckte zahlreiche Mängel und Kostenfallen auf.

- Apps sollten grundsätzlich nur die Zugriffsberechtigungen anfordern, die für die Nutzung der App erforderlich sind und eine Kontaktadresse für Verbraucher bieten. Der App-Check von 50 Anwendungen aus dem Apple iTunes Store und dem Google Play Store im März 2014 entlarvte viele Apps als Datenstaubsauger und Anbieter als Kommunikationsverweigerer.
- Online-Profilen zu löschen, muss genauso einfach sein, wie sie anzulegen. Dies ist aktuell in vielen Fällen noch nicht nutzerfreundlich gelöst. Bei der

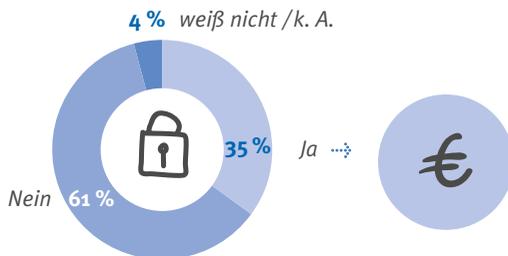
Überprüfung von 19 Plattformen im Mai 2013 fielen die hohen Hürden bei der Löschung negativ auf.

§ Obwohl gesetzlich eingeführt, umgehen zahlreiche Anbieter im Online-Handel immer noch die Pflicht, deutlich sichtbare Bestellbuttons einzuführen. Der vzbv hat bereits 20 Unterlassungsverfahren eingeleitet.

§ Das Landgericht Frankfurt hat außerdem zwölf Klauseln in den Geschäftsbedingungen des App-Stores von Samsung im Juni 2013 untersagt, nachdem der vzbv geklagt hatte (Az. 2-24 O 246/12). Der Internetdienstleister Skype zog 20 umstrittene Nutzungsbedingungen zurück, nachdem der vzbv mit einer Klage gedroht hatte. ●

Datenschutz darf Geld kosten

Frage: Bisher sind Internetdienste, wie zum Beispiel E-Mail-Dienste oder Soziale Netzwerke, kostenfrei. Wären Sie bereit hierfür zu zahlen, wenn diese höchsten Datenschutz bieten und ohne Werbung sind?



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (n = 1.022), TNS Emnid im Auftrag des vzbv, August 2013, Rundungsdifferenzen möglich.

Wer hat die Daten?

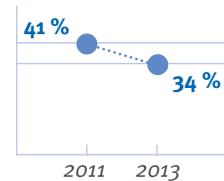
Die Hälfte der 10 populärsten Domains verweist auf Server von US-Unternehmen.



Quelle: Untersuchung des vzbv, Oktober 2013

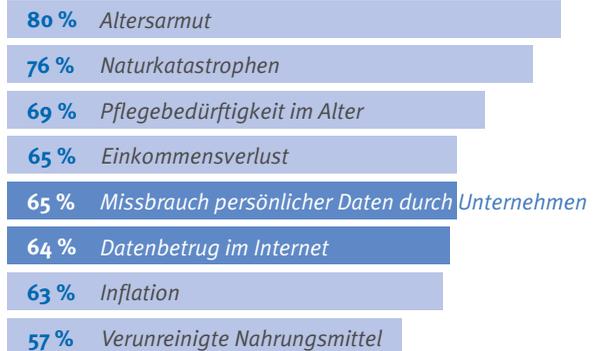
Das Vertrauen sinkt

Internetnutzer, die ein starkes oder sehr starkes Vertrauen in die Wirtschaft haben, wenn es um persönliche Daten geht:

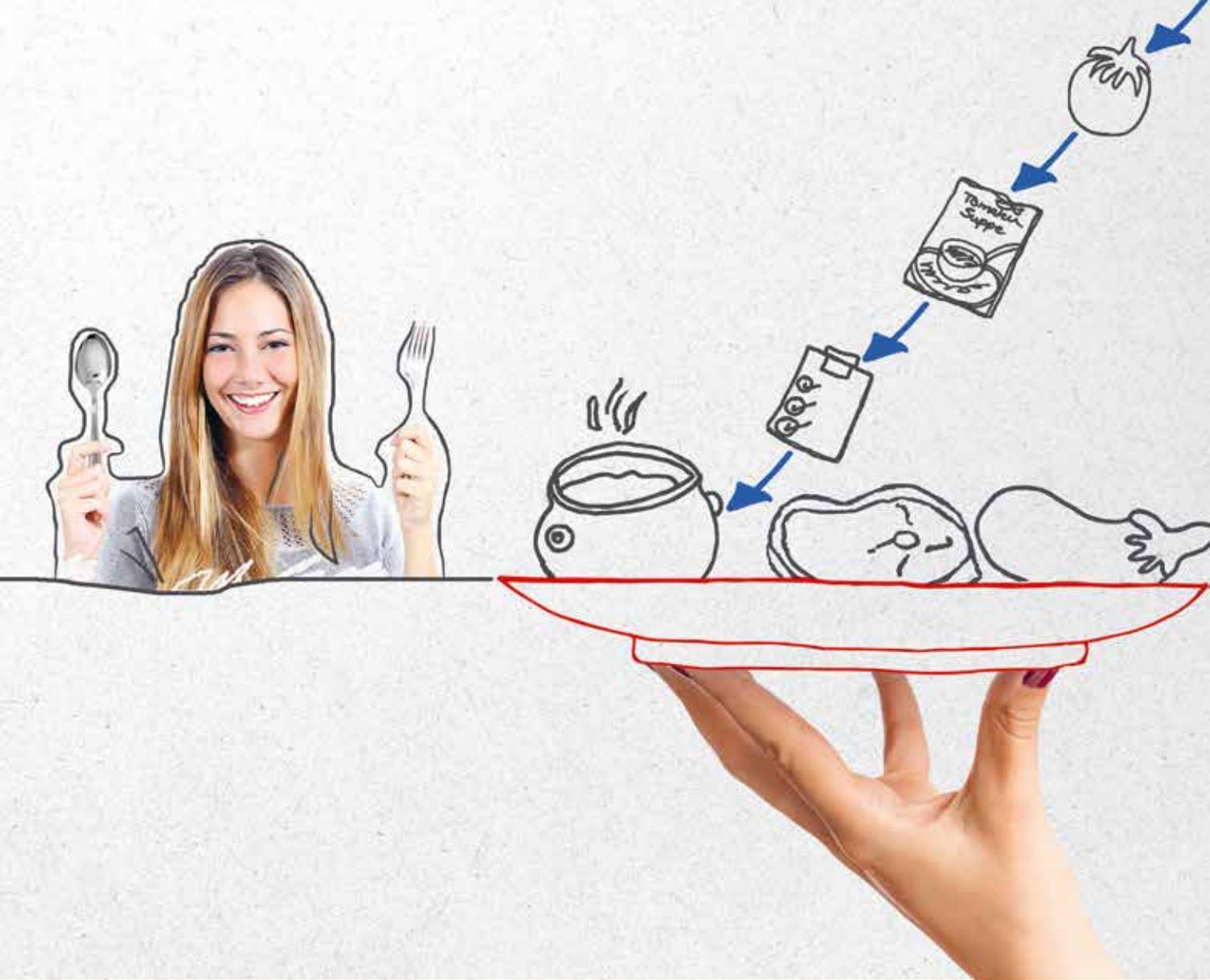


Quelle: BITKOM 2013, www.bitkom.org/de/presse/8477_76831.aspx

! Gesellschaftliche Risiken, die aus Sicht der Deutschen zunehmen werden:



Quelle: Telekom Sicherheitsreport 2013, www.telekom.com/medien/konzern/192816



LEBENSMITTEL

Lebensmittel sind nicht einfach Konsumgüter: Eine gesunde Ernährung ist Voraussetzung für ein gesundes Leben. Täuschungen, mangelhafte Kontrollen und niedrige Qualitätsstandards bei Lebensmitteln verunsichern Verbraucher daher besonders stark. Mehr Transparenz über Herstellungsprozesse und Produktinhalte und bessere Lebensmittelkontrollen sind die Voraussetzungen für mehr Sicherheit. Der vzbv sorgt für Klarheit bei der Lebensmittelkennzeichnung und klagt gegen schwarze Schafe auf dem Markt. Damit auf Lebensmitteln drauf steht, was drin ist – und wirklich drin ist, was auf der Verpackung steht.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

LEBENSMITTELÜBERWACHUNG SOLL INTENSIVIERT WERDEN

Die EU-Kommission legte im Mai 2013 einen Entwurf zur Überarbeitung der Lebensmittelüberwachung vor. Zuvor hatte der vzbv wiederholt gefordert, die organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen zu verbessern, um mit der zunehmenden Globalisierung und Vielzahl an Verarbeitungsstufen im Lebensmittelmarkt Schritt zu halten.

MEHR TRANSPARENZ BEI PRODUKTKENNZEICHNUNGEN

Kennzeichnung, Produktaufmachung und Bewerbung von Lebensmitteln bleiben Hauptaktionsfelder des vzbv. Das Projekt „Lebensmittelklarheit“ feierte 2013 zweiten Geburtstag: Über 7.300 Produktmeldungen sind bislang eingegangen. Auf dem Informationsportal www.lebensmittelklarheit.de werden durch direkte Verbraucherbeteiligung negative Trends frühzeitig erkannt.

UMWELTKOSTEN VON LEBENSMITTELN NEU AUF DER AGENDA

Der vzbv informierte gemeinsam mit dem Umweltbundesamt auf der Internationalen Grünen Woche über die Umweltkosten von Lebensmitteln. Eine Umfrage des vzbv zeigte das wachsende Bewusstsein der Verbraucher: 75 Prozent fühlten sich durch ihren Konsum verantwortlich für Umweltauswirkungen.



Verbraucherpolitisches Forum auf der IGW: vzbv und UBA diskutieren mit Politik, Landwirtschaft und Handel über die Umweltauswirkungen der Lebensmittelproduktion. Im Bild v. l. n. r.: Kai Falk, Handelsverband Deutschland, Friedhelm Decker, Präsident Rheinischer Landwirtschaftsverband, Dr. Thomas Holzmann, Vizepräsident Umweltbundesamt, Moderatorin Mirjam Stegherr, vzbv, Dr. Robert Kloos, Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft, Dr. Holger Krawinkel, vzbv.

ESSEN MIT SCHLECHTER UMWELTBILANZ

Lebensmittel sind ein notwendiges Gut. So wie sie in Deutschland zurzeit produziert werden, belasten sie die Umwelt jedoch erheblich. Darauf wies der vzbv gemeinsam mit dem Umweltbundesamt (UBA) anlässlich der Internationalen Grünen Woche (IGW) im Januar 2014 in Berlin hin. Die drängendsten Probleme:

- Ein Fünftel der Treibhausgasemissionen hat der Ernährungssektor zu verantworten.
- Stickstoffüberschüsse aus der Landwirtschaft belasten das Grundwasser.
- Elf Millionen Tonnen Lebensmittel landen jährlich auf dem Müll.

Lösungen sehen vzbv und UBA in einem konsequenten Ausbau des Ökolandbaus in Deutschland, Anpassungen im Lebensmittelkonsum sowie dem Vermeiden unnötiger Lebensmittelabfälle entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Diese Ziele werden von vielen Verbrauchern unterstützt, wie eine forsa-Umfrage im Auftrag des vzbv anlässlich der IGW deutlich machte.

BESSERE LEBENSMITTEL- ÜBERWACHUNG NOTWENDIG

Ob nicht deklariertes Pferdefleisch in der Tiefkühl-lasagne, Gammelfleisch oder „falsche“ Bioeier: Der vzbv sieht nach den erneuten Lebensmittelskandalen des vergangenen Jahres dringenden Handlungsbedarf bei der Lebensmittelüberwachung, die sowohl in ihrer personellen als auch materiellen Ausstattung gestärkt werden muss. Überregional arbeitende Kontrollteams sind für eine bessere Überwachung der Lebensmittel einzusetzen und einheitliche Standards zwischen den Bundesländern zu schaffen. Zudem unterstützt der vzbv die Überprüfung der rechtlichen Rahmenbedingungen auf EU-Ebene. Uneinheitliche und schwache Regelungen machen es Betrügern noch immer zu einfach.

 Ein Urteil des Europäischen Gerichtshofes hat den Verbraucherschutz gestärkt und bestätigt die Arbeit des vzbv. Der EuGH entschied im April 2013, dass Warnungen vor Lebensmitteln auch dann zulässig sind, wenn keine direkte Gesundheitsgefahr besteht, sondern das Produkt nur genussuntauglich ist. Das Urteil stärkt die Informationsrechte der Verbraucher,

nachdem ein Fleischproduzent, der Gammelfleisch in Umlauf gebracht hatte, durch alle Instanzen gegen Warnungen vor seinen Produkten geklagt hatte.

Baustelle Lebensmittelkennzeichnung

Verbraucher müssen sich beim Lebensmitteleinkauf an dem orientieren, was auf der Verpackung steht. Deshalb ist es besonders wichtig, dass schnell und klar erkennbar ist, was in einem Lebensmittel erhalten ist. Der vzbv setzt sich daher besonders dafür ein, dass Verschleierungen und Beschönigungen auf Lebensmittelverpackungen keine Chance haben.

FRUCHTSAFT MACHT NICHT „LERNSTARK“

Gesundheit ist ein starkes Verkaufsargument für Lebensmittel. Allerdings dürfen Hersteller nicht einfach einen gesundheitlichen Nutzen bewerben. Der vzbv erreichte im Dezember 2013, dass die Rotbäckchen Vertriebs-GmbH für ihren gleichnamigen Kindersaft nicht mehr mit den Aussagen „lernstark“ und „mit Eisen zur Unterstützung der Konzentrationsfähigkeit“ werben darf. Beides wurde vom Oberlandesgericht Koblenz untersagt und damit dem vzbv Recht gegeben (Az. 9 U 405/13).

Verbraucher sehen sich in der Verantwortung

73 Prozent der Verbraucher bewerten Fleischverzicht zugunsten der Umwelt als sinnvoll/eher sinnvoll.



Quelle: Repräsentative Befragung, forsa im Auftrag des vzbv, „Lebensmittel und ihre Umweltauswirkungen“, Januar 2014

Großer Einfluss, geringes Vertrauen



79 Prozent der Verbraucher sehen einen (sehr) großen Einfluss der lebensmittelverarbeitenden Industrie auf das Thema Umweltschutz bei Lebensmitteln.

Nur **14 Prozent** der Verbraucher vertrauen darauf, dass die lebensmittelverarbeitende Industrie die Umweltbelastungen so gering wie möglich hält.

Quelle: Repräsentative Befragung, forsa im Auftrag des vzbv, „Lebensmittel und ihre Umweltauswirkungen“, Januar 2014

Bei Trickserien mit Essen verstehe ich keinen Spaß. Mit meinem Team beim vzbv setze ich mich dafür ein, dass Lebensmittel sicher sind und jeder schnell erkennen kann, was wirklich drin ist.



Sophie Herr, Leiterin Team Lebensmittel

Grundlage des Urteils ist die Health-Claims-Verordnung der EU, die für Kinderprodukte strenge Regelungen vorsieht. Für Aussagen zum gesundheitlichen Nutzen eines Produktes ist eine besondere Zulassung notwendig. Diese Zulassung hatte die Rotbäckchen Vertriebs-GmbH nicht.

Kennzeichnung von Lebensmitteln für Verbraucher oft missverständlich

Was verstehen Sie unter „Veggie“?

Es sind nur pflanzliche Zutaten enthalten.

45%



Es sind auch Milch und Eier enthalten.

47%



Quellen: Mehrere nicht-repräsentative Umfragen auf lebensmittelklarheit.de

Fleischfreies schneller erkennen

Wer vegetarisch oder vegan lebt, muss oft lange Zutatenlisten studieren, um zu erkennen, ob ein Lebensmittel für die eigene Ernährung geeignet ist oder nicht. Gemeinsam mit dem Vegetarierbund Deutschland unterstützte der vzbv im Januar 2014 einen Antrag im Europaparlament für eine klare Kennzeichnung vegetarischer und veganer Produkte. Europaweit gültige Standards sollen die Grundlage bilden, damit in „Gemüsefrikadellen“ künftig wirklich nur Gemüse ist – und nicht etwa Geflügelfleisch. Bisher gehen die Auffassungen bei Herstellern und Verbrauchern oft weit auseinander, was in vegetarischen Lebensmitteln enthalten sein darf und was nicht.

WO KOMMT MEIN FLEISCH HER?

Fleisch ist ein sensibles Lebensmittel. Sicherheit und Tierwohl spielen für die Verbraucher eine große Rolle. Bei einer repräsentativen Befragung des vzbv im Januar 2014 gaben 68 Prozent der Befragten an, dass nicht artgerechte Tierhaltung ihnen große oder sehr große Sorgen bereite. 61 Prozent fühlten sich nicht ausreichend über die Bedingungen informiert, unter denen Tiere gehalten werden. Der vzbv bewertet die Verwendung von Bezeichnungen wie „artgerecht“ oder „tiergerecht“ zu Werbezwecken als problematisch, da sie Verbraucher in die Irre führen können. Sie suggerieren ein Mehr an Tierwohl, bieten tatsächlich aber oft nicht mehr als die gesetzlichen Mindeststandards. Ein einheitliches Tierschutzsiegel mit einer verbindlichen Definition, transparenten Kriterien und unabhängigen Kontrollen ist gefordert. Neben der Art der Haltung ist es vielen Verbrauchern wichtig zu wissen, wo ihr Fleisch herkommt. Die Forderung des EU-Parlaments vom Februar 2014, bei Frischfleisch die Angaben zu Geburtsland, Aufzucht und Schlachtung verpflichtend vorzuschreiben, begrüßt der vzbv daher. Der vzbv setzt sich zudem vehement für aussagekräftige, verpflichtende Herkunftsangaben bei Fleisch als Zutat in verarbeiteten Lebensmitteln ein.

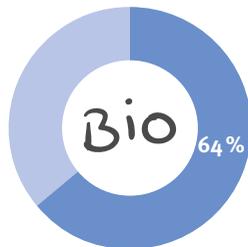
BIO-SIEGEL MÜSSEN KONTROLLIERT WERDEN

Im März 2014 legte die EU-Kommission einen neuen Entwurf der EU-Öko-Verordnung vor. Dieser soll die Standards und Anforderungen für EU-Bio-Siegel vereinheitlichen und erweitern: Neben den Landwirten und Verarbeitern sollen künftig auch die Händler kontrolliert werden. Ein großer Erfolg für den vzbv ist die neue Vorgabe, dass Betriebe vollständig auf Bio umstellen müssen, wenn sie das Bio-Siegel verwenden möchten. Biologischer Anbau von Gemüse und konventionelle Tierhaltung in einem Betrieb sind dann nicht mehr möglich. Das hatte der vzbv jahrelang gefordert. Damit die geplanten Regelungen wirksam werden und das Vertrauen der Verbraucher in die Siegel nicht aufs Spiel gesetzt wird, müssen ausreichend Ressourcen für Kontrollen zur Verfügung stehen. Darüber hinaus fordert der vzbv weitere Anpassungen, beispielsweise bei Regelungen zur Umweltfreundlichkeit oder Tierhaltung. Ziel ist eine verbraucherfreundliche Ausgestaltung der Verordnung.

Bio-Lebensmittel

Fast zwei Drittel der Verbraucher (64 Prozent) kaufen zumindest manchmal Bio-Lebensmittel.

Quelle: Repräsentative Befragung, forsa im Auftrag des vzbv, „Lebensmittel und ihre Umweltauswirkungen“, Januar 2014



LUXUS HÄLT NICHT, WAS ER VERSPRICHT

Wenn zu Feiertagen Luxuslebensmittel mit edlen Zutaten für jedermann angeboten werden, handelt es sich dabei oft um Mogelpackungen. Das stellte das Projekt Lebensmittelklarheit bei einem Marktcheck im Dezember 2013 fest. Auf der Verpackung angepriesene Bestandteile wie Hummer, Trüffel oder Champagner



MEHR DURCHBLICK BEIM ESSEN

Das Projekt Lebensmittelklarheit feierte im Juli 2013 seinen zweiten Geburtstag und ging bis Ende 2014 in die Verlängerung. Seit Start des Projekts (Stand: Februar 2014)

- sind mehr als **7.300** Produktmeldungen eingegangen,
- wurden **360** Produktmeldungen nach fachlicher Prüfung und mit Stellungnahme der Hersteller veröffentlicht, die für
- **1.500** berechnete Verbraucherhinweise stehen.
- wurden **3.700** Anfragen im Expertenforum beantwortet.

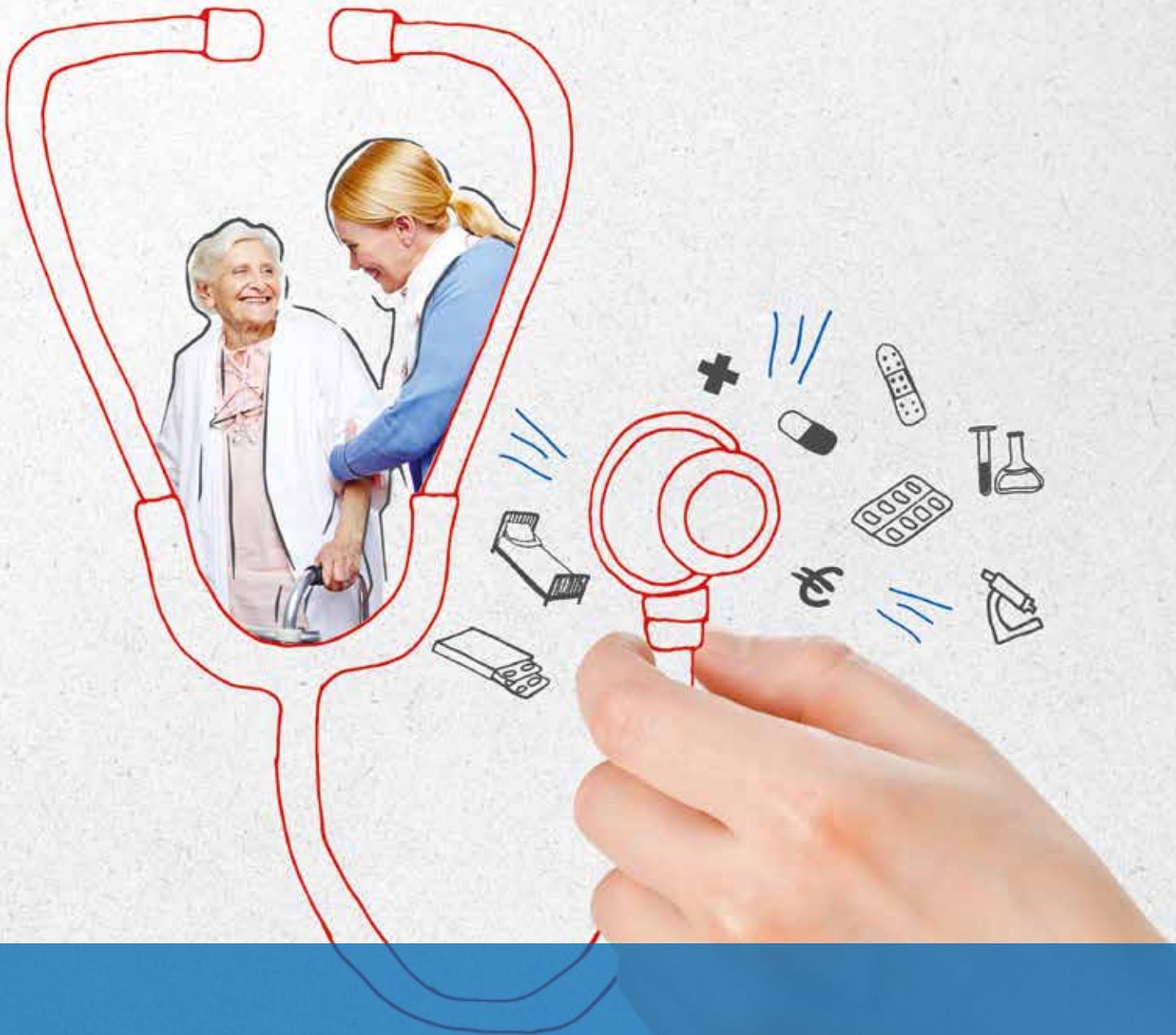
Der Dialog mit der produzierenden Landwirtschaft und deren Dachverbänden wurde erfolgreich gestartet. Der Ergebnisbericht der projektbegleitenden Verbraucherbefragung zeigt, dass Verbrauchertäuschung kein Einzelfall ist. Das Projekt Lebensmittelklarheit wird vom vzbv und der Verbraucherzentrale Hessen umgesetzt und bis Ende 2014 vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft finanziell gefördert.



www.lebensmittelklarheit.de

Twitter: @LM_Klarheit

sind meist nur in geringsten Mengen oder sogar nur als Aroma enthalten. Der vzbv und das Projekt Lebensmittelklarheit fordern, dass Hersteller zusätzlich zur Verkehrsbezeichnung auch die Menge der beworbenen Zutaten angeben und zudem klar auf die Verwendung von Aromen hinweisen müssen. ●



GESUNDHEIT

Eine umfassende Gesundheitsversorgung für Alle und eine menschenwürdige Pflege: Was so selbstverständlich klingt, entspricht für viele Menschen nicht der Realität. Der vzbv hat daher Vorschläge für eine leistungs- und zukunftsfähiges Gesundheitssystem gemacht: eine integrierte Krankenversicherung, in der gesetzliche und private Krankenversicherung aufgehen. Während dieses Konzept noch Zukunftsmusik ist, hat der vzbv in der Pflege konkrete Verbesserungen anschieben können: An der Entwicklung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs hat der vzbv mitgewirkt. Und bei Beratungen zwischen Leistungserbringern und Pflegekassen sitzen der vzbv und seine Partner als Interessenvertreter der Betroffenen endlich mit am Tisch.

KRANKENVERSICHERUNG: REFORMEN ÜBERFÄLLIG

Das Nebeneinander von gesetzlicher und privater Krankenversicherung führt zu einem Zwei-Klassen-System: Ärzte können für privat Versicherte deutlich höhere Honorare berechnen, immer wieder werden diese daher bevorzugt behandelt. Der vzbv appelliert an die Bundesregierung, sich für eine Reform der Krankenversicherung stark zu machen. Langfristige Grundlage wäre eine Zusammenführung von gesetzlicher (GKV) und privater (PKV) Krankenversicherung. Eine solche integrierte Krankenversicherung würde Versicherten Leistungen auf dem Niveau der jetzigen GKV und entsprechend ihres Bedarfs gewähren – für Ärzte gäbe es keine Motivation mehr, Unterschiede bei der Behandlung zu machen. Die Anbieter sollten frei wählbar sein und die Beiträge nach der finanziellen Leistungsfähigkeit der Versicherten bemessen werden. Wie eine integrierte Krankenversicherung aussehen könnte, hat der vzbv 2013 gemeinsam mit der Bertelsmann Stiftung in einem Zehn-Punkte-Plan vorgestellt.

Bis es soweit ist, sind dringende Änderungen in der privaten Krankenversicherung notwendig: Der Tarif- und Anbieterwechsel muss erleichtert und Prämienzahlungen müssen gedeckelt werden. Denn vor allem im Alter steigen die Prämien stark an, was viele Beitragszahler finanziell überfordert. Weitgehend gleiche Vergütungsstrukturen für alle würden zudem allen Versicherten einen adäquaten Zugang zur medizinischen Versorgung gewähren.

NUTZENBEWERTUNG FÜR ARZNEI- MITTEL: PATIENTENSICHERHEIT GEFÄHRDET

Die Bundesregierung hat die geplante Nutzenbewertung von bereits zugelassenen Arzneimitteln gestoppt, um Aufwand zu sparen. Künftig sollen nur noch neu zugelassene Arzneimittel bewertet werden. Dies ist ein schwerer Rückschlag für die Patientensicherheit. Der

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

BESTECHLICHKEIT UND BESTECHUNG SOLLEN STRAFATBESTAND WERDEN

Die Bundesregierung hat im Koalitionsvertrag festgeschrieben, Korruption im Gesundheitswesen endlich zu bestrafen. Vertretern von Heilberufen drohen demnach bald Strafen, wenn sie bestechen oder Bestechungen annehmen – so wie es der vzbv für eine bessere Sicherheit der Patienten lange gefordert hat.

ZEHN-PUNKTE-PLAN ZUR REFORM DER KRANKENVERSICHERUNG

Der vzbv und die Bertelsmann Stiftung haben ein Konzept für die Zusammenführung der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung zu einer integrierten Krankenversicherung vorgelegt. Eine Umfrage im Auftrag des vzbv zeigte außerdem: Für 83 Prozent ist die Gleichbehandlung von gesetzlich und privat Versicherten wichtig oder sehr wichtig.

NEUER PFLEGEBEDÜRFTIGKEITS- BEGRIFF ANGEKÜNDIGT

Die älter werdende Gesellschaft benötigt eine große Pflegereform: Der vzbv hat daher mit dem Sozialverband VdK und der Deutschen Alzheimer Gesellschaft im Dezember 2013 einen Forderungskatalog vorgelegt. Mit der Ankündigung, einen neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff umzusetzen, hat die Bundesregierung einen der wichtigsten Punkte bereits aufgegriffen.

vzbv fordert, dass die Nutzenbewertung zumindest bei neuen oder erweiterten Zulassungen für ein neues Anwendungsgebiet oder eine andere Anwendungsform beibehalten wird. Zusätzlich sollen Patienten alle verfügbaren Informationen zur Nutzenbilanz der ihnen seit Jahren verordneten Medikamente erhalten, damit sie selbstbestimmte Entscheidungen treffen können.

KRANKENHAUSINFEKTIONEN: VORSCHLÄGE NICHT AUSREICHEND

Bis zu 15.000 Menschen sterben in Deutschland jährlich durch mangelnde Hygiene in Krankenhäusern. Auf Druck der Patientenvertretung im Gemeinsamen Bundesausschuss (GBA) hat der GBA im Juli 2013 einen Vorschlag für ein Qualitätssicherungsverfahren für Krankenhausinfektionen vorgelegt. Die Patientenvertretung, in der auch der vzbv mitwirkt, kritisierte das geplante Verfahren scharf. Statistiken über Infektionen und Maßnahmen zur Prävention, Informationen über die Personalsituationen der einzelnen Krankenhäuser oder die Qualitätssicherung bei der Kontrolle kommen beim beschlossenen Verfahren viel zu kurz. Statt zügig Verbesserungen umzusetzen, werden Patienten wei-



Die Verbraucher benötigen auf dem zunehmend wettbewerblich dominierten Gesundheits- und Pflegemarkt eine starke Stimme. Deshalb setze ich mich beim vzbv für die Rechte der Patienten und Pflegebedürftigen ein.

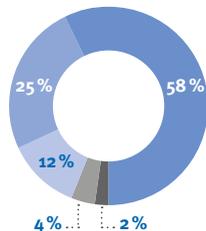
Kai Vogel, Leiter Team Gesundheit

terhin durch Infektionen gefährdet. Der vzbv befürchtet, dass das langjährige Prozedere sowohl bei den Einrichtungen als auch beim GBA zu keinerlei Veränderungen führen wird. Der Infektionsschutz für Patienten im Krankenhaus aber auch in der ambulanten Versorgung bleibt damit weiter auf der Agenda des vzbv.

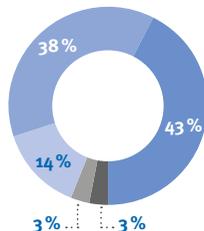
Veränderungen im Gesundheitssystem nach der Bundestagswahl

Wie wichtig sind Ihnen folgende Vorschläge?

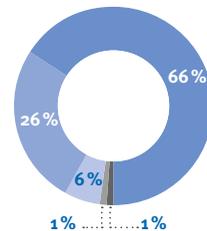
Privat und gesetzlich Versicherte sollen gleich behandelt werden



Ärztgehonorare sollen gerechter verteilt werden



Patienten sollen über ärztliche Leistungen, die sie selbst zahlen müssen, besser informiert werden



● sehr wichtig ● eher wichtig ● eher unwichtig ● sehr unwichtig ● weiß nicht / keine Angabe

Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (n = 1.022), TNS Emnid im Auftrag des vzbv, August 2013; Bildquelle: TNS Emnid; Rundungsdifferenzen möglich.

Anzahl der Pflegebedürftigen steigt vor allem bei den Hochbetagten

Die Zahl der Pflegebedürftigen wird in den nächsten Jahrzehnten sehr stark wachsen. Dies bedeutet steigende Ausgaben für die Pflege und eine große Herausforderung für die Gesellschaft.

* ab 2020: 12. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung.
Quelle: Statistisches Bundesamt; Berechnungen: Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung, 2012

Zahl der Pflegebedürftigen nach Altersgruppen in Deutschland 1999–2050*. Anzahl pflegebedürftiger Personen in 1.000.



PFLEGE: BESSERE MITBESTIMMUNG, MEHR LEBENSQUALITÄT

Seit April 2013 wirken Verbände der Interessenvertretung pflegebedürftiger und behinderter Menschen bei Beratungen zwischen den Leistungserbringern wie z.B. Pflegeeinrichtungen und den Pflegekassen mit. Dabei sind der vzbv, die Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO), die Sozialverbände VdK und SoVD und die Behindertenverbände Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte (BAGS)

und Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben (ISL). Wenn über die Qualität der Leistungen von Pflegeeinrichtungen oder Regeln für die Begutachtung von Pflegebedürftigen verhandelt wird, sitzen sie als Interessenvertreter der Betroffenen endlich mit am Tisch.

Neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff

Der Begriff der Pflegebedürftigkeit muss überarbeitet werden. Auch die Bundesregierung hat sich diesem Ziel verschrieben. Ein Baustein ist das Neue Begutachtungssassessment (NBA). Es erhebt in acht Lebensbereichen den jeweiligen Grad der Selbstständigkeit und damit die Abhängigkeit von der Hilfe anderer Personen. Bislang orientierte sich der Pflegebedürftigkeitsbegriff immer daran, welche Verrichtungen, also Handgriffe und ähnliches, die einzelne Person noch beherrscht. Menschen mit demenziellen oder psychischen Erkrankungen waren weitgehend von den Leistungen der Pflegeversicherung ausgeschlossen. Mit dem NBA existiert nun ein wissenschaftlicher Ansatz, der in gerechterer Weise erfasst, wo Menschen ihre Selbstständigkeit eingebüßt haben und eine Unterstützung notwendig geworden ist. Gemeinsam mit dem Sozialverband VdK und der Deutschen Alzheimer Gesellschaft hatte der vzbv die Reform des Pflegebedürftigkeitsbegriffs eingefordert und im Rahmen seiner Beteiligung am Bündnis für gute Pflege auf einer Fachtagung am 12. Juni 2013 mit Pflegeexperten und den pflegepolitischen Sprechern der Bundestagsfraktionen diskutiert.

i BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE

23 Mitgliedsverbände und 13 Unterstützer, darunter Verbände der Interessenvertretung pflegebedürftiger Menschen und pflegender Angehöriger, Frauenorganisationen, Wohlfahrts- und Sozialverbände und Gewerkschaften, fordern gemeinsam Perspektiven für eine bessere Pflege und machen auf Missstände aufmerksam. Sie repräsentieren 13,6 Millionen Einzelmitglieder, hunderttausende Pflegebedürftige und Menschen aus Pflegeberufen.

@ www.buendnis-fuer-gute-pflege.de



FÖRDERUNG DER VERBRAUCHERRECHTE IN DER PFLEGE

Vertragstexte sind häufig sehr umfangreich und wegen ihrer juristischen Fachsprache nicht für jeden leicht zu durchschauen. Unzulässige Klauseln zum Datenschutz, versteckte Kosten oder unklare Haftungsfragen sind für Pflegebedürftige oder Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige kaum zu verstehen. Seit Oktober 2009 müssen sie entsprechend des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG) ihre Verträge allerdings eigenverantwortlich beurteilen.

Seit 2010 berät der vzbv gemeinsam mit Verbraucherzentralen Betroffene telefonisch und prüft Verträge auf unzulässige und kritische Punkte. Wenn nötig, setzt der vzbv die Interessen der Verbraucher auch vor Gericht durch. Am 1. Juni 2013 ging das Beratungsangebot bis einschließlich Mai 2015 in die Verlängerung – mit Unterstützung des neuen Projekts „Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – Neue Wohnformen für ältere Menschen und Einrichtungen der Behindertenhilfe“. Mit einer Telefon-Hotline, Veranstaltungen und Informationsmaterialien werden Verbraucher umfassend informiert. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gefördert.

Ein Beitrag für alle

Die private und die gesetzliche Pflegeversicherung müssen aus Sicht des vzbv zusammengeführt und ein einheitlicher Pflegeversicherungsbeitrag für alle realisiert werden. Leistungen müssen deutlich verbessert werden; dies setzt aber höhere Beiträge voraus. Ob die aktuell diskutierte Beitragssteigerung von 0,5 Prozentpunkten ausreichen wird, um eine große Pflegereform durchzuführen, erscheint aus Sicht des vzbv zumindest fraglich.

- § In folgenden Fällen setzte der vzbv erfolgreich die Rechte der Verbraucher in der Pflege durch:
- Keine einseitige Preiserhöhung: Der Betreiber einer Pflegeeinrichtung darf Preise in vielen Fällen nicht per Vertragsklausel einseitig erhöhen. Einer Preiserhöhung muss der Verbraucher demnach zustimmen, der Betreiber muss im Streitfall klagen. Das hat das Kammergericht Berlin nach einer Klage des vzbv bestätigt (Hinweisbeschluss vom 17.5.2013 – Az. 23 U 276/12).
 - Persönliche Gegenstände von Heimbewohnern dürfen nach Vertragsende nicht einfach kostenpflichtig eingelagert werden, entschied das Kammergericht Berlin in letzter Instanz (Hinweisbeschluss vom 17.5.2013 – Az. 23 U 276/12).
 - Pflegeeinrichtungen dürfen Zahlungsforderungen nicht an Inkassounternehmen oder Abrechnungstellen abtreten, entschied das Landgericht Mainz. Hierbei handele es sich um geschützte Privatgeheimnisse und sensible Sozialdaten (Urteil vom 31.5.2013 – Az. 4 O 113/12).
 - Schuldbeiträge nicht möglich: Dass Angehörige oder Betreuer neben dem Bewohner für Kosten bei Heimverträgen eintreten, ist nach Ansicht des Landgerichts Kaiserslautern rechtswidrig. In dem Verfahren hatte der vzbv gegen den Betreiber von mehreren Altenheimen und Seniorenzentren geklagt (Urteil vom 30.7.2013 – Az. 2 O 252/12, nicht rechtskräftig). ●



RECHT UND INTERNATIONALES

Immer mehr Produkte und Dienstleistungen aus europäischen und nicht-europäischen Ländern kommen in Deutschland auf den Markt, Verbraucher können online in aller Welt einkaufen. Viele gesetzliche Regelungen machen aber an der Landesgrenze halt, verbraucherfreundliche internationale Vereinbarungen werden dringender: Verbraucher müssen gute Möglichkeiten haben, ihre Rechte wahrzunehmen und durchzusetzen. Mit dem Erlass der EU-Verbraucherrechterichtlinie wurden entscheidende Rechtslücken zugunsten der Verbraucher geschlossen, wie der vzbv eingefordert hatte. Durch das Büro in Brüssel ist der vzbv dicht am europäischen Geschehen und forciert über die Mitwirkung in internationalen Gremien den Verbraucherschutz transnational.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

MEHR RECHTE FÜR VERBRAUCHER BEI KARTELLVERSTÖSSEN

Die EU hat sich auf ein neues Klageinstrument im Kartellrecht geeinigt: Die Beweisführung bei Schadensersatzklagen gegen Kartellrechtsünder soll erleichtert werden und es Bürgern einfacher machen, ihre Rechte durchzusetzen. Außerdem empfahl die EU-Kommission den Mitgliedstaaten, die Möglichkeit einer Gruppenklage einzuführen.

EU-VERBRAUCHERRICHTLINIE GILT AUCH IN DEUTSCHLAND

Die Umsetzung der neuen EU-Verbraucherrechtlichlinie in Deutschland wurde im Juni 2013 beschlossen und tritt 2014 in Kraft. Sie bringt mehr Sicherheit für Verbraucher. Durch den Einsatz des vzbv erhalten Verbraucher an einigen Stellen mehr Rechte als von der Richtlinie vorgegeben.

EU-USA-FREIHANDELSABKOMMEN (TTIP) BRAUCHT VERBRAUCHERPERSPEKTIVE

Gemeinsam mit europäischen und amerikanischen Verbraucherorganisationen macht sich der vzbv dafür stark, dass das Freihandelsabkommen erkämpfte Verbraucherstandards aufrechterhält. Auf Druck verschiedener Organisationen hat die EU-Kommission im Januar 2014 ein Beratergremium eingerichtet und im März eine Konsultation zum umstrittenen Investorenschutz eröffnet.



TTIP: Der Handel zwischen der EU und den USA soll vereinfacht werden.

FREIHANDELSABKOMMEN MUSS AUCH DEN VERBRAUCHER SCHÜTZEN

2013 wurden die Verhandlungen um ein transatlantisches Freihandelsabkommen wieder aufgenommen. Das Ziel: Den Handel zwischen USA und EU vereinfachen. Das birgt Tücken für die Verbraucher. Denn die Produkt-, Sicherheits-, Verbraucher- und Umweltschutzstandards sind auf beiden Seiten des Atlantiks unterschiedlich. Der vzbv befürchtet, dass bewährte Standards als Handelshemmnis bewertet und geschwächt werden. Dies betrifft zum Beispiel die Hygiene- und Sicherheitsstandards für Lebensmittel und Agrarprodukte. So dürfen in den USA beispielsweise das Fleisch von Nachkommen von geklonten Tieren und gentechnisch veränderte Lebensmittel ohne Kennzeichnung verkauft werden. Beides ist in Europa bislang verboten und von den Verbrauchern auch nicht gewünscht. Der vzbv fordert gemeinsam mit dem Dachverband der europäischen Verbraucherorganisationen BEUC und dem Ausschuss der europäischen und US-amerikanischen Verbraucherorganisationen TACD (Trans Atlantic Consumer Dialogue), dass die jeweils höheren Verbraucherschutzstandards Maßstab für das Freihandelsabkommen werden.

 Ein erster Schritt zu mehr Transparenz in den Verhandlungen wurde 2014 erreicht: Auf Druck auch des vzbv hat die EU-Kommission nachträglich ein Be-

ratergremium eingerichtet, zu dem auch Verbrauchervertreter gehören. Außerdem wurde im März 2014 eine Konsultation zu den umstrittenen Investorenschutzrechten gestartet.

GEMEINSAMES EUROPÄISCHES KAUFRECHT VERWIRRT

Die Europäische Kommission möchte das Europäische Kaufrecht vereinheitlichen, um vor allem bei Online-Einkäufen einheitliche Rechte zu schaffen. Der Gesetzesentwurf dafür wurde im Februar 2014 in erster Lesung gebilligt. Der vzbv sieht diesen Vorstoß kritisch: Das Europäische Recht würde neben dem nationalen Kaufrecht gelten und allein der Händler könnte entscheiden, welches Recht er anwendet. Statt mehr Klarheit bringt ein solches Gesetz also nur mehr Verwirrung für den Käufer.

MEHR RECHTSSICHERHEIT – EU-WEIT

Der Bundestag hat am 14. Juni 2013 das Gesetz zur Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie in Deutschland beschlossen, das im Juni 2014 in Kraft tritt: Es sorgt für mehr Rechtssicherheit beim grenzüberschreitenden Handel. Allerdings gewinnen die Verbraucher nicht in allen Punkten. Viele Online-Einkäufer dürften die Neuerungen im Widerrufsrecht besonders betreffen. Das Widerrufsrecht muss nun ausdrücklich ausgeübt werden. Die Kosten der Rücksendung liegen ebenfalls beim Verbraucher. Ob wirklich alle Online-Anbieter die Rücksendekosten auf ihre Kunden abwälzen, bleibt abzuwarten. Gerade bei Mode ist die kostenlose Retoure bislang ein wichtiges Verkaufsargument.

 In einigen Bereichen wurden die Verbraucherrechte gestärkt. So muss jeder Anbieter nun eine Zahlungsmethode kostenfrei anbieten. Außerdem müssen Verbraucher im Zusammenhang mit einem bestehenden Vertrag nur noch den Grundtarif für eine telefonische Kontaktaufnahme bezahlen, sofern das Unterneh-

men eine Telefonnummer für solche Nachfragen bereit hält. Auch der Anwendungsbereich der Widerrufsrechte wurde erweitert auf grundsätzlich alle Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden.

Keine Preisabsprachen zu Lasten der Verbraucher

Wenn Unternehmen geheime Preisabsprachen treffen, zahlt am Ende der Verbraucher beim Einkauf drauf. Ein warnendes Beispiel war das Bier-Kartell: Die Preisabsprachen zwischen mehreren Brauereien und Brauereikonzerne haben die Verbraucher nach Schätzungen einen dreistelligen Millionenbetrag gekostet. Der vzbv setzt sich daher dafür ein, dass Verbraucher zumindest ihre Schadensersatzansprüche durchsetzen können. Dies hat Anfang 2014 auch das Europäische Parlament erkannt und eine Richtlinie auf den Weg gebracht, die den Verbrauchern das Durchsetzen von Schadensersatzklagen erleichtern soll. Konkret sieht der Entwurf eine erleichterte Beweisführung vor. Musste bisher der Verbraucher den Nachweis erbringen, dass ihm durch Kartellabsprachen ein Schaden entstanden ist, müssen nun die beklagten Unternehmen den Gegenbeweis erbringen.

Gemeinsam klagen – ein Gewinn für alle

Fühlt sich ein Verbraucher betrogen, zum Beispiel durch unlautere Preisabsprachen von Unternehmen, kann er klagen. Bisher jedoch nur als Einzelperson, auch wenn der entstandene Schaden in aller Regel sehr viele Menschen betrifft. Eine Gruppenklage ist in Deutschland noch nicht möglich. Die Europäische Kommission hat im Juni 2013 eine Empfehlung zur Einführung solcher Gruppenverfahren abgegeben, die das Durchsetzen von Schadensersatzansprüchen im allgemeinen Verbraucherrecht und im Kartellrecht erleichtern sollen. Der vzbv begrüßt diesen Vorschlag und fordert eine zügige Umsetzung in Deutschland. Denn gerade bei geringen Forderungen, etwa bei Rückzahlungen aus Energie-, Versicherungs- oder Reiseverträgen, nimmt kaum ein einzelner Verbraucher die Risiken und die Anstrengungen eines Prozesses auf sich.



Der vzbv diskutierte in Brüssel die neue EU-Datenschutzverordnung. Im Bild v.l.n.r.: Jan Philipp Albrecht, MdEP, Bündnis 90/Die Grünen, Dr. Rainer Stentzel, Bundesinnenministerium, Erika Mann, Facebook, Detlef Fechtner, Börsezeitung, Gerd Billen, Vorstand des vzbv bis 31.12.2013, Thomas Zerdick, Generaldirektion Justiz der Europäischen Kommission

••• BÜRO BRÜSSEL – DICHT AM EUROPÄISCHEN GESCHEHEN

Kurz vor Ende der Legislaturperiode von Europäischem Parlament und Kommission standen zahlreiche Rechtsetzungsverfahren an, bei denen die Beobachtung der Folgen für Verbraucher durch das Brüsseler Büro besonders nötig war. Zentral war die EU-Datenschutzverordnung: Auf der Veranstaltung „Verbraucher in der digitalen Welt – Welche Rolle spielt die EU?“ diskutierte der vzbv mit hochkarätigen Gästen die Rahmenbedingungen für einen einheitlichen europäischen Datenschutz. Eine weitere hochrangige Veranstaltung widmete sich der Verzahnung von EU- und Bundespolitik. Anlässlich der Europawahl am 25. Mai 2014 gab das Brüsseler Büro die Broschüre „Was passiert in Europa? Aktuelle EU-Gesetzgebung, die meinen Alltag beeinflusst“ heraus. Das Projekt wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

@ Twitter: @vzbv_brussels

Zu wenig Verbraucherschutz in der Pauschalreiserrichtlinie

In der überarbeiteten Version der EU-Pauschalreiserrichtlinie, die im März 2014 im EU-Parlament in die erste Lesung gegangen ist, wird der Verbraucher aus Sicht des vzbv nicht genügend geschützt. Hauptgegenstand der Neufassung ist das sogenannte „dynamic packaging“, also Reisen, die auf Kundenwunsch zusammengestellt werden. Der vzbv bemängelt jedoch die schlechte Abgrenzung dieser „Baukastenreisen“ von den klassischen Pauschalreisen, bei denen der Verbraucherschutz deutlich stärker ist.

••• VERBRAUCHERSCHUTZ IN NORDAFRIKA

Der vzbv beteiligt sich zusammen mit dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft an einem Twinning-Projekt in Ägypten, das aus EU-Mitteln finanziert wird. In dem Projekt geht es um die Stärkung des Verbraucherschutzes und die Anlehnung der Gesetzgebung an EU-Verbraucherschutzstandards. Bis April 2014 hat der vzbv das Projekt mit Experteneinsätzen unterstützt.

••• INTERNATIONALE DELEGATIONEN ZU BESUCH BEIM VZBV

Fünf internationale Delegationen suchten im vergangenen Jahr den vzbv auf, informierten sich über seine Arbeit und diskutierten zu folgenden Themen:

- Eine Delegation von hochrangigen Mitarbeitern aus dem äthiopischen Handelsministerium zum Thema „Verbraucherschutz“,
- eine Delegation des Obersten Gerichtshofs der Republik Kasachstan zum Thema „Gerichtspraxis bei der Anwendung des Verbraucherschutzgesetzes“,
- eine Delegation aus den MENA-Ländern mit Vertretern von Zentralbanken und des Bankensektors,
- eine Delegation chinesischer Führungskräfte aus Zentral- und verschiedenen Provinzkartellbehörden,
- und eine Gruppe von Dozenten und Professoren der Staatlichen Agraruniversität Orenburg, Russland.

VERBRAUCHERPOLITIK IN BRÜSSEL



**INTERVIEW MIT ISABELLE BUSCKE,
LEITERIN BÜRO BRÜSSEL**



→ **Frau Buscke, Sie sind seit 2012 für den vzbv in Brüssel. Warum ist es so wichtig, dass der vzbv dort vor Ort ist?** | Trotz aller Europa-Skepsis wird es in den nächsten Jahren mehr Europa geben und nicht weniger. Da ist es für den vzbv ganz wichtig, dass er für die deutschen und für alle anderen europäischen Verbraucher in Brüssel präsent ist, um europäische Politik verbraucherfreundlich mitzugestalten.

Die EU schiebt zudem in der Verbraucherpolitik viele Projekte an, die in den einzelnen Ländern sonst gar nicht zustande kämen. Dieser Aktivität müssen wir natürlich Rechnung tragen, indem wir vor Ort sind.

→ **Was wäre denn ein solches Projekt, das von der EU angeschoben wurde?** | In Deutschland kämpft der vzbv schon lange für das „Girokonto für jedermann“. Bis auf eine freiwillige Selbstverpflichtung der Banken und regelmäßige Berichte der Bundesregierung über deren Praxis gab es keine nennenswerte Bewegung. 2013 hat die EU das Thema aufgegriffen und einen Vorschlag vorgelegt, der das Recht eines jeden Bürgers auf ein Girokonto regelt. Anfang 2014 wurde dieser verabschiedet. Die EU kann manchmal etwas voranbringen, was auf nationaler Ebene stockt.

→ **Was sind denn Ihre wichtigsten Aufgaben in Brüssel?** | Wir verstehen uns als die Ohren und Augen des vzbv in Brüssel. Wir spiegeln regelmäßig ein Stimmungsbild der komplexen politischen Lage nach Berlin. In Brüssel verhandeln nicht nur 28

Mitgliedstaaten miteinander, sondern auch Interessenverbände aus 28 Ländern. Beim Beispiel Girokonto geben wir nach Berlin weiter: Warum sind die Franzosen gegen eine bestimmte Klausel? Welche rechtlichen Bestimmungen gibt es in anderen Mitgliedstaaten, die durch die neue Regelung in Gefahr geraten? Kann man dort etwas lernen? Warum werden Kompromisse nicht von allen Ländern mitgetragen? Dieses Stimmungsbild kann man nur vor Ort in Brüssel erhalten.

→ **Was waren denn Ihre größten Erfolge 2013/2014?** | Dass es auf europäischer Ebene wieder Bewegung beim Datenschutz gegeben hat, auch wenn sich die EU-Mitgliedstaaten bislang nicht verständigen konnten. Im Januar 2012 hat die EU-Kommission einen Verordnungsvorschlag vorgelegt, der die bisherige Datenschutzrichtlinie ersetzen soll. Eine Übermacht der Wirtschaftsinteressen, allen voran die der Internetkonzerne, drohten die vorgeschlagenen Maßnahmen abzuschwächen. Der vzbv hat dann zusammen mit anderen Bürgerrechtsgruppen deutlich gemacht, warum der Datenschutz im Zeitalter von Internet und Smartphone so wichtig ist. Das Europäische Parlament hat schließlich im Frühjahr 2014 einen guten Kompromissvorschlag verabschiedet, in den viele Anregungen auch des vzbv eingeflossen sind. Ein großer Erfolg! Ein noch größerer wäre es gewesen, wenn die EU-Mitgliedstaaten nachgezogen und dem Vorschlag zugestimmt hätten. Dies ist leider bislang nicht geschehen. ●



RECHTSDURCHSETZUNG

Der vzbv setzt sich als Anwalt der Verbraucher dafür ein, dass Verbraucher in ihrem Alltag wirkungsvoll geschützt sind. Rechtsdurchsetzung ist dabei ein zentrales Instrument. Verwenden Unternehmen rechtswidrige allgemeine Vertragsbedingungen oder ist eine Werbung irreführend, ist der vzbv kraft Gesetzes befugt, durch Abmahnungen und Klagen dagegen vorzugehen. Mehr als 300 Abmahnungen und über 100 Klagen hat der vzbv zwischen April 2013 und März 2014 eingereicht. Zahlreiche Verfahren wurden zugunsten der Verbraucher gewonnen: „Voraussichtliche“ Flugzeiten bei Reisebuchungen oder auch unzulässige Kaufaufforderungen in Computerspielen für Kinder wurden auf Klage des vzbv für unwirksam erklärt.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE



FLUGZEITEN DÜRFEN NICHT GEÄNDERT WERDEN

Reiseveranstalter dürfen die bei der Buchung angegebenen Flugzeiten nicht beliebig ändern – auch wenn im Vertrag nur „voraussichtliche“ Flugzeiten genannt sind. Das wurde nach einer Klage des vzbv gegen TUI entschieden. (Az. X ZR 24/13) ... s. S. 54



COMPUTERSPIELE DÜRFEN KINDER NICHT ZUM KAUF VERFÜHREN

Kinder dürfen nicht direkt mit Kaufaufforderungen angesprochen werden. Beim Computerspiel „Runes of Magic“ warb eine Anzeige unzulässigerweise für kostenpflichtiges Zubehör. (Az. I ZR 34/12, nicht rechtskräftig)



SPARKASSE DARF NICHT GRUNDSÄTZLICH ERBNACHWEIS VERLANGEN

Wer das Bankkonto eines Verstorbenen erbt, muss dafür nicht zwingend einen Erbnachweis vorlegen, sondern kann auch einen anderen Nachweis erbringen. Die entsprechende Klausel der Sparkasse gilt nach Klage des vzbv als ungültig. (Az. XI ZR 401/12, Az. I-31 U 55/1)



REINIGUNGEN MÜSSEN STÄRKER FÜR SCHÄDEN HAFTEN

Reinigungen haften in höherem Maß als bisher für abgegebene Kleidungsstücke. Die genauen Regeln sind noch nicht beschlossen, werden aber nach Klage des vzbv deutlich zugunsten der Verbraucher ausfallen. (Az. VII ZR 249/12)



ONLINE-SPIELE

... Onlinespiele sind kein rechtsfreier Raum | Onlinespiele sind eine beliebte Freizeitbeschäftigung – quer durch alle Altersstufen. Nicht immer gehen die Anbieter jedoch fair mit ihren Nutzern um. Der vzbv konnte erreichen, dass Kinder keine direkten Kaufaufforderungen erhalten dürfen und dass Nutzungsbedingungen fair bleiben müssen.

Das grundsätzlich kostenlose Computerspiel „Runes of Magic“ bietet zahlreiche kostenpflichtige Extras

an. Mit einer deutlich an Kinder gerichteten Kaufaufforderung sollten diese Produkte mehr Käufer gewinnen. Kaufaufforderungen an Kinder sind jedoch verboten – auch wenn das eigentliche Angebot erst nach dem Öffnen eines Links sichtbar wird. So hat im Juli 2013 der Bundesgerichtshof auf Klage des vzbv entschieden. (Az. I ZR 34/12, nicht rechtskräftig)

Eine fehlgeschlagene Kreditkartenabbuchung und das Spiel ist vorbei: Dies galt bisher beim Onlinespiel „World of Warcraft“. Der vzbv konnte erreichen, dass diese Klausel entschärft wird und beispielweise Fehler in der Buchhaltung nicht ohne

weiteres zu einem Rauswurf führen. Außerdem wurden acht weitere Klauseln für unwirksam erklärt, unter anderem die schlechten Möglichkeiten,

bei einem Ausfall des Spiels zu kündigen. (Urteil des Landgerichts Berlin vom 28.1.2014 – Az. 15 O 300/12, nicht rechtskräftig)

§ UNERWÜNSCHTE WERBUNG

…❖ **Unerwünschte und falsche Werbung von Telekommunikationsanbieter** | Der Telekommunikationsmarkt ist heiß umkämpft, sowohl für den heimischen Festnetzanschluss als auch für Mobiltelefone. Einige Anbieter werben daher aggressiv oder versprechen Leistungen, die sie nicht einhalten. Der vzbv konnte beispielsweise gegen zwei Anbieter erfolgreich vorgehen.

Wer erkennbar keine Werbung wünscht, darf auch keine im Briefkasten vorfinden. Das entschied das Oberlandesgericht München im Februar 2014. Im konkreten Fall hatte Kabel Deutschland einem Verbraucher trotz seiner E-Mail mit der Bitte, ihm keine Werbung zu schicken, Postwurfsendungen in seinen Briefkasten gesteckt. (Urteil des Oberlandesgerichts München vom 5.12.2013, Az. 29 U 2881/13, rechtskräftig)

Auch wenn es in der Werbung um das Anpreisen geht und öfter übertrieben wird: Mit falschen oder irreführenden Angaben darf nicht geworben werden. Vodafone darf daher nach einem Gerichtsurteil vom Juli 2013 seinen Internettarif nicht mehr mit „grenzenlosem Surfen“ bewerben. Denn Peer-to-Peer-Anwendungen – wie das Chatten über Facebook oder Skype – waren aus dem Tarif ausgeschlossen. Die Werbung war damit irreführend. (Urteil des Landgerichts Düsseldorf vom 19.7.2013 – Az. 38 O 45/13, nicht rechtskräftig)

Weitere Urteile aus dem Bereich unzulässige Werbung:

- Vodafone darf seine Kunden nicht ohne deren Erlaubnis zu Werbezwecken anrufen. Urteil des Landgerichts Düsseldorf vom 19.7.2013 – Az. 38 O 49/12, rechtskräftig) …❖ s. S. 33

§ DATING IM INTERNET

…❖ **Faire Kündigung bei Datingseiten** | Immer mehr Menschen nutzen Datingseiten im Internet bei der Partnersuche. Für die Anbieter sind die beliebten Seiten ein gutes Geschäft: Rund 1,6 Millionen Deutsche zahlen für die Nutzung von Datingseiten. Doch

die Verträge, die auf der Suche nach der großen Liebe abgeschlossen werden, sind nicht immer fair. Der vzbv hat 2013 und 2014 zwei Klagen erfolgreich durchgesetzt.

Die Nutzer des Online-Dating-Portals edates.de könnten damit in Zukunft besser vor unfairen Kündigungsbedingungen geschützt werden. Der vzbv

hatte vor dem Landgericht München geklagt, da die Kündigung des Vertrags nur schriftlich möglich war und die Erklärung zahlreiche Angaben enthalten musste, um wirksam zu werden. Das Landgericht München gab den Einwänden des vzbv statt. Laut Urteil ist die Kündigungsklausel wegen übertriebener Formerfordernisse unwirksam. So müssen für eine Kündigung unter anderem Benutzername, Kundennummer, Transaktionsnummer und Vorgangsnummer angegeben werden. Unzulässig sei ebenfalls, einen Vertrag, der online abgeschlossen wird, nur schriftlich oder per Fax kündigen zu können. Dies benachteilige die Nutzer unangemessen.

(Urteil des Landgerichts München I vom 30.1.2014 – Az. 12 O 18571/13, nicht rechtskräftig)

Auch bei der Plattform elitepartner.de waren vor allem die Kündigungsbedingungen zu beanstanden. Der vzbv hatte gegen die EliteMedianet GmbH geklagt und im Mai 2013 Recht bekommen: Auch hier war nur eine schriftliche Kündigung möglich; zudem waren die Kündigungsbedingungen unklar dargestellt. Für fünf weitere Klauseln hatte das Unternehmen zuvor eine Unterlassungserklärung abgegeben – wenn auch erst acht Monate nach Klageerhebung. (Urteil des Landgerichts Hamburg vom 30.4.2013 – Az. 312 O 412/12, nicht rechtskräftig)



DIGITALES UND MEDIEN

⚡ Urteile aus dem Bereich Digitales und Medien

- Facebook muss sich an deutsches Datenrecht halten, auch wenn die europäische Tochtergesellschaft ihren Sitz in Irland hat. (Urteil des Kammergerichts Berlin vom 24.1.2014 – Az. 5 U 42/12) ⚡ s. S. 28
- 25 Vertragsklauseln und 13 Datenschutzklauseln des Internetkonzerns Google wurden auf Klage des vzbv für rechtswidrig erklärt. Die Hauptgründe waren unklare Formulierungen oder unzulässige Einschränkungen der Nutzer. (Urteil des Landgerichts Berlin vom 19.11.2013 – Az. 15 O 402/12, nicht rechtskräftig) ⚡ s. S. 29
- Die Datenschutzrechte von Apple-Kunden wurden erfolgreich gestärkt. Acht Vertragsklauseln des IT-Unternehmens wurden für unzulässig erklärt. (Urteil des Landgerichts Berlin vom 30.4.2013 – Az. 15 O 92/12, nicht rechtskräftig) ⚡ s. S. 29
- Skype zieht auf Abmahnung des vzbv 20 Klauseln seiner Nutzungsbedingungen zurück. Unter anderem das Recht des Unternehmens, Bedingungen und Leistungen jederzeit zu ändern. ⚡ s. S. 34
- Zwölf Klauseln in den Geschäftsbedingungen des Samsung App-Stores wurden für unzulässig erklärt. Unter anderem die automatische Installation von Updates ohne Widerspruchsmöglichkeit. (Urteil des Landgerichts Frankfurt/Main vom 6.6.2013 – Az. 2-24 O 246/12, rechtskräftig) ⚡ s. S. 34

§ MOBILFUNKVERTRÄGE

…✚ **Mobilfunkrechnung per Post darf nichts kosten** | Der Mobilfunkanbieter Drillisch Telecom muss Rechnungen auch per Post ohne Aufpreis versenden. Die Beschränkung auf die kostenfreie Online-Rechnung hat das Oberlandesgericht Frankfurt

am Main für unzulässig erklärt. Gleichzeitig verboten die Richter, für eine SIM-Karte knapp 30 Euro Pfand zu verlangen, das erst gegen Rücksendung in einwandfreiem Zustand der Karte zurückerstattet wird. (Urteil des Oberlandesgerichts Frankfurt am Main vom 9.1.2014 – Az. 1 U 26/13, nicht rechtskräftig)

§ REISEN

…✚ **Bei Reisebuchungen sind Verbraucher über folgende Urteile nach Klagen des vzbv besser abgesichert:**

- Reiseveranstalter dürfen die bei der Buchung angegebenen Abflugzeiten nicht beliebig ändern – auch wenn im Vertrag die voraussichtliche Flugzeit steht. (Urteil des Bundesgerichtshofes vom 10.12.2013 – Az. X ZR 24/13) …✚ s. S. 25
- Anzahlungen und Stornogebühren bei Pauschalreisen dürfen nicht übermäßig hoch sein.

AIDA verlangte in einem Tarif 50 Prozent der Reisekosten, wenn der Reisende bis zu 60 Tage vor Reisebeginn zurücktritt. Tatsächlich werden diese Plätze jedoch oft noch zu einem hohen Preis weiterverkauft. (Urteil des Oberlandesgerichts Rostock vom 4.9.2013 – Az. 2 U 7/13 (Aida Cruises), nicht rechtskräftig) …✚ s. S. 26

- Namensänderungen bei Reisebuchungen dürfen nicht zu hohen Kosten führen. Teilweise behielten sich Reiseveranstalter vor, bis zu 100 Prozent des Reisepreises für eine Namensänderung zu nehmen. (Urteil des Landgerichts München I vom 26.9.2013 – Az. 12 O 5413/13, nicht rechtskräftig) …✚ s. S. 26

§ BANKEN

…✚ **Sparkasse darf nicht grundsätzlich Erbscheine verlangen** | Stirbt der Kunde einer Bank, darf diese von den Erben Nachweise verlangen, dass sie das Erbe rechtmäßig antreten. Die Sparkasse Gevels-

berg akzeptierte nur einen Erbschein als Nachweis. Dieser ist jedoch mit zusätzlichen Kosten für den Erben verbunden. Auf Klage des vzbv hat der Bundesgerichtshof entschieden, dass diese Klausel unwirksam ist. Die Sparkasse muss nun auch andere Nachweise wie einen notariellen Erbvertrag akzeptieren. (Urteil des Bundesgerichtshofs vom

8.10.2013 – Az. XI ZR 401/12, Urteil des Oberlandesgerichts Hamm vom 1.10.2012 – Az. I-31 U 55/1)

Weitere Urteile aus dem Bereich Banken:

- Die Nacherstellung eines Kontoauszugs darf nicht pauschal 15 Euro kosten. Stattdessen muss sich der Preis nach dem Aufwand berechnen, der der Bank entsteht. (Urteil des Bundes-

gerichtshofs vom 17.12.2013 – Az. XI ZR 66/13) ... s. S. 16

- Ein Pfändungsschutzkonto darf nicht mit Nachteilen und Einschränkungen verbunden sein. Das entschied das Gericht nach einer Klage des vzbv gegen die Deutsche Bank. (Urteil des Bundesgerichtshofs vom 16.7.2013 – Az. XI ZR 260/12) ... s. S. 14



HAFTUNG

... **Reinigungen müssen für Schäden stärker haften** | Wer ein Kleidungsstück in die Reinigung gibt, möchte es sauber wiederbekommen – und natürlich unbeschädigt. Die bisherigen Haftungsklauseln benachteiligen jedoch die Kunden unangemessen. So bekamen sie bisher bei grob fahrlässigen Schäden nur den Zeitwert des Kleidungsstücks ersetzt, bei

leicht fahrlässigen Schäden nur maximal das 15-fache des Reinigungspreises. Durch ein Urteil des Bundesgerichtshofs erreichte der vzbv im Juli 2013, dass diese Richtlinien zugunsten der Verbraucher überarbeitet werden müssen. So muss bei einem grob fahrlässig ruinierten Kleidungsstück etwa der vollständige Schaden ersetzt werden und nicht nur der Zeitwert. (Urteil des Landgerichts Köln vom 8.2.2012 – Az. 26 O 70/11, nicht rechtskräftig)



ENERGIE

... **Stromanbieter muss transparenter werden** | Mit einem Preis von nur 20 Cent pro Kilowattstunde lockt der Anbieter Care Energy seine Kunden. Doch aus den Verträgen ging nicht klar hervor, wer der eigentliche Vertragspartner war. Denn neben der Marke Care Energy tauchten dort weitere Firmenbezeichnungen auf. Daher gab es auch keinen klaren Ansprechpartner bei Problemen. Darüber hinaus enthielten die AGB unter anderem eine Klausel, wo-

nach der Anbieter im Namen des Kunden Verträge mit anderen Firmen abschließen dürfe. Mit zwei erfolgreichen Klagen sorgte der vzbv dafür, dass die Vertragspartner transparent dargestellt werden müssen und die Vollmacht aus dem Kleingedruckten entfällt. (Landgericht Hamburg, Az. 312 O 247/13 – Anerkenntnisurteil vom 11.02.2014, nicht rechtskräftig, Urteil des Landgerichts Hamburg, Az. 312 O 251/13 – Anerkenntnisurteil vom 12.2.2014, nicht rechtskräftig)

Weitere Urteile aus dem Bereich Energie:

- Zahlreiche Gasversorger müssen Klauseln in ihren Verträgen ändern, die die Kunden stark benachteiligen. Besonders häufig wurden Klauseln beanstandet, die den Unternehmen das Recht auf einseitige Preiserhöhungen oder weitreichende Vertragsänderungen einräumen.

(Urteil des Oberlandesgerichts Dresden vom 25.2.2014 – Az. 4 U 1458/13, Energiehandel Dresden GmbH, nicht rechtskräftig, Urteil des Oberlandesgerichts Oldenburg vom 15.11.2013 – Az. 6 U 87/13, Teutoburger Energie Netzwerk eG, Urteil des Landgerichts Köln vom 4.9.2013 – Az. 26 O 33/13, LogoEnergie GmbH) ... s. S. 24



LEBENSMITTEL

... Im Bereich Lebensmittel hat sich der vzbv bei folgender Klage erfolgreich durchgesetzt:

- Rotkäppchen darf für den gleichnamigen Kindersaft nicht mit „lernstark“ und „mit Eisen zur Unterstützung der Konzentrationsfähigkeit“

werben. Werbeaussagen über die Gesundheit bei Kindern sind nur erlaubt, wenn die Health-Claims-Verordnung der EU diese ausdrücklich zulässt. (Urteil des Oberlandesgerichts Koblenz vom 11.12.2013 – Az. 9 U 405/13, nicht rechtskräftig) ... s. S. 37 ●



Eine für die Verbraucher gewonnene Klage macht mich jedes Mal stolz. Denn so machen wir die Welt Stück für Stück ein bisschen verbraucherfreundlicher und sorgen außerdem für einen besseren Wettbewerb unter Unternehmen.“

Helke Heidemann-Peuser, Leiterin Team Rechtsdurchsetzung



KOMPETENZEN STÄRKEN

Der vzbv initiiert und koordiniert die Vernetzung mit seinen Mitgliedern, um die Schlagkraft des Verbands als verbraucherpolitischen Akteur zu stärken: Verbraucherpolitische Themen werden gemeinsam diskutiert, politische Forderungen gemeinsam erarbeitet und vertreten. Verbraucherschützer müssen sich jeden Tag auf technische Neuerungen, Produktinnovationen und geänderte Rechtsvorschriften einstellen. Der vzbv unterstützt hier seine Mitgliedsorganisationen mit vielfältigen Fortbildungsangeboten, sich auf diese Herausforderungen vorzubereiten. Erfolge erzielte der vzbv in seiner politischen Forderung, Verbraucherbildung an Schulen auszubauen. Denn alle Kinder und Jugendlichen sollen Konsumkompetenz erwerben können.

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

GUTE BERATUNG BRAUCHT GUTE BERATER

Als Servicepartner für seine Mitgliedsorganisationen bot der vzbv 2013 wieder vielfältige Fortbildungsformate sowie Lösungen für eine effizientere Zusammenarbeit an. Der vzbv hilft damit, die hochwertige und bundesweit einheitliche Beratung in allen Standorten der Verbraucherzentralen zu sichern.

VERNETZUNG DURCH VERBANDSTHEMA

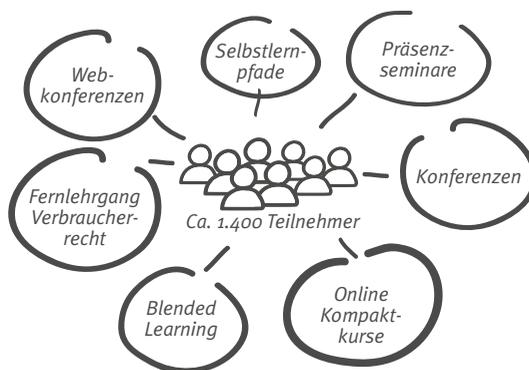
Erstmals hat der vzbv 2013 ein Verbandsthema ausgerufen: Es lautete „Altersarmut/Altersvorsorge“. Die Idee: vzbv, Verbraucherzentralen und weitere Mitgliedsorganisationen arbeiten ein Jahr lang gemeinsam an verbraucherorientierten Lösungen und Handlungsoptionen. Das Projekt wird 2014 mit dem Schwerpunkt „Besser leben im Alter“ fortgesetzt.

FÜRS LEBEN LERNEN: VERBRAUCHERBILDUNG IST ZUKUNFT

Verbraucherbildung gehört in die Schulen. Diese Forderung des vzbv findet zunehmend Gehör bei den politischen Akteuren. Die Beschlüsse der Verbraucherschutzministerkonferenz und der Kultusministerkonferenz aus dem Jahr 2013 zeigen in die richtige Richtung. Mit den Plattformen www.verbraucherbildung.de und www.materialkompass.de unterstützt der vzbv Lehrkräfte zudem ganz praktisch.

FORTBILDUNG – EIN GEWINN FÜR ALLE

Im Jahr 2013 nutzten gut 1.400 Teilnehmer die vzbv-Fortbildungsangebote. Insgesamt wurden 72 Präsenzseminare abgehalten, unter anderem der Fernlehrgang Verbraucherrecht und der Kompaktkurs Telekommunikation. Erstmals wurde auch ein Kompaktkurs Energierecht angeboten. Auch der Bereich Online-Lernen wurde weiter ausgebaut. An sieben Veranstaltungen mit Webkonferenzen nahmen über 100 Experten teil. Weitere Möglichkeiten, sich online eigenständig neue Inhalte zu erarbeiten, boten Selbstlernpfade und andere Formate zum informellen Lernen. Dieses Engagement zahlt sich aus: Laut einer repräsentativen Umfrage sind die Verbraucher mit der Beratungsleistung der Verbraucherzentralen überdurchschnittlich zufrieden. Als herausragende Eigenschaften der angebotenen Dienstleistungen nannten die Befragten vor allem den Nutzen, die Glaubwürdigkeit und die Kompetenz der Mitarbeiter. Beim Blended Learning (integriertes Lernen) wurden Elemente von Präsenzseminaren und E-Learning kombiniert.



AKTUELL INFORMIERT ZU VERBRAUCHERRECHT

Informationen tagesaktuell teilen, die Expertise im Verband stärken und ein Forum für Diskussionen bieten – all das leistet die Mailingliste Verbraucherrecht

des vzbv. Sie bündelt das Fachwissen von rund 470 Juristen. Empfänger sind Juristen und rechtsberatend tätige Mitarbeiter der Verbraucherzentralen, Anwälte für Verbraucherrecht sowie Mitarbeiter von Bundes- und Landesverwaltungen.

WISSENSPLATTFORM PLATON



Informieren



Teilen



Lernen

Web 2.0 in der beruflichen Bildung: Der vzbv beschreitet mit der webbasierten Wissensplattform Platon neue Wege bei der internen Kommunikation. Seit Juni 2013 können sich dort alle Verbraucherzentralen austauschen, informieren und vernetzen. Platon bietet:

- aktuelle Texte zur Verbraucherberatung (Pilotfelder Telekommunikations- und Energierecht, Urheber- und Reiserecht sowie Werkverträge)
- Webkonferenzen und innovative Online-Lernmodule
- multimediale Kompaktkurse (Telekommunikation, Energierecht und Beratungsmethodik)

Bis April 2014 wurde das Projekt vom Bundesforschungsministerium gefördert. Die Erkenntnisse fließen in den Aufbau des neuen Intranets ein.



VERBANDSTHEMA: ALTERSARMUT UND ALTERSVORSORGE

Die Angst vor Altersarmut beschäftigt viele Menschen und mit ihr auch die Frage nach der optimalen Altersvorsorge. Dieser Sorge nahm sich der vzbv 2013 mit seinem Verbandsthema Altersarmut/Altersvorsorge an. Erstmals arbeiteten der Bundesverband und 24 seiner Mitgliedsverbände ein Jahr lang gemeinsam an einem übergeordneten Thema. Mit Erfolg: Die Bündelung der Kompetenzen führte zu neuen, überzeugenden Lösungsvorschlägen und verbesserte die Qualität der Verbraucherberatung und -information. Auch die politische Schlagkraft im Dienste der Verbraucher wurde deutlich gestärkt. Mit einem Hintergrundpapier und dem Positionspapier „Für mehr finanzielle Sicherheit im Alter“, das zehn politische Kernforderungen enthält, verschaffen sich der vzbv und seine Mitglieder Gehör. Angesichts der positiven Resonanz gibt es auch 2014 wieder ein gemeinsames Verbandsthema: „Gutes Leben im Alter – Verbraucherpolitische Aspekte des demografischen Wandels am Beispiel Wohnen, Pflegen und haushaltsnahe Dienstleistungen“.



Eine bessere Vernetzung mit unseren Mitgliedern stärkt die Schlagkraft des vzbv. Die innerverbandlichen Kommunikationsprozesse optimal zu strukturieren und zu unterstützen, ist jeden Tag eine Herausforderung.

Julia Klingemann, Leiterin Geschäftsbereich Verbandsmanagement





GUTE MATERIALIEN FÜR DIE VERBRAUCHERBILDUNG

Das Problem kennen Lehrer aus ihrem Arbeitsalltag: Wo finde ich Unterrichtsmaterialien für mein Thema? Wie ist die fachliche, methodisch-didaktische und gestalterische Qualität? Ist das Material ausgewogen und unparteiisch? Im Internet findet sich eine Fülle an oftmals kostenlosen Materialien. Aber halten diese Angebote, was sie versprechen? Antworten bietet das vzbv-Webportal www.materialkompass.de – wissenschaftlich fundiert und unabhängig.

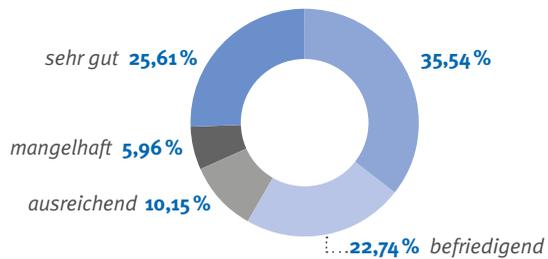
Auf dem Portal bewerten Experten Materialien für die Primar- und Sekundarstufe, die von Institutionen der öffentlichen Hand, der Wirtschaft, Verlagen und Nichtregierungsorganisationen herausgegeben wurden. Nach einem Punktesystem werden zwischen null (mangelhaft) und vier (sehr gut) Sterne vergeben. Bewertet werden Materialien zu Finanzkompetenz, Medienkompetenz, Gesundheit und Ernährung, Verbraucherrecht und nachhaltigem Konsum.

Ende 2012 ließ der vzbv die Bewertungsgrundlage für seinen Materialkompass evaluieren und weiter verfeinern. Seitdem werden Materialien mit groben fachlichen Mängeln sowie eindeutig interessengeleitete, diskriminierende oder tendenziöse Abhandlungen stärker herabgestuft und mit „mangelhaft“ gekennzeichnet. Das Projekt ist Teil der „Initiative Verbraucherbildung – Konsumkompetenz stärken“ des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft.



www.materialkompass.de

Unterrichtsmaterial unter der Lupe



Wie wichtig der kritische Blick auf Unterrichtsmaterialien ist, zeigte die Studie „Unterrichtsmaterialien unter der Lupe. Wie weit geht der Lobbyismus in Schulen?“ des vzbv im Januar 2014. Untersucht wurden deutschlandweit 453 Materialien. Die Studie machte deutlich, dass bei Herausgebern aus der Wirtschaft oftmals kommerzielle Interessen im Vordergrund stehen, wodurch Sachverhalte nicht ausreichend neutral dargestellt werden. Dagegen zeigen Publikationen der öffentlichen Hand überwiegend ein ausgewogenes und differenziertes Bild.

Quelle: www.verbraucherbildung.de/verbraucherwissen/unterrichtsmaterialien-als-werbeplattform



VERBRAUCHERBILDUNG IN DIE SCHULEN: FORDERUNGEN DES VZBV UMGESETZT

Kinder und Jugendliche stehen täglich einer Fülle an Konsummöglichkeiten gegenüber. Doch vielen fehlt das Wissen für selbstständige, kritische und reflektierte Entscheidungen. Die nötige „Konsumkompetenz“ muss Heranwachsenden daher bereits in der Schule vermittelt werden – eine Forderung, die der vzbv schon seit langem vertritt. Diese Hartnäckigkeit zahlt sich nun aus. Im Mai 2013 verabschiedete die Verbraucherschutzministerkonferenz einen Beschluss zur Förderung der Verbraucherbildung. Die Konferenz unterstrich dabei, dass „vor allem junge Menschen (...) angesichts immer komplexer werdender Märkte eine qualifizierte Vermittlung notwendiger Konsum- und Alltagskompetenzen durch schulische und außerschulische Angebote der Verbraucherbildung (benötigen)“.

Bei ihrer Konferenz im September einigten sich auch die Kultusminister darauf, der Verbraucherbildung in den Lehr- und Bildungsplänen sowie bei der Aus- und Fortbildung von Lehrkräften mehr Raum zu geben. Der Beschluss gilt für die vier Themenbereiche

- Finanzen, Marktgeschehen und Verbraucherrecht

- Ernährung und Gesundheit
- Medien und Information
- Nachhaltiger Konsum

Dabei wurde besonders die Zusammenarbeit mit außerschulischen Partnern wie den Verbraucherzentralen angeregt.



Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV) fördert Projekte, die Verbraucher besser informieren, beraten und bilden. Sie bietet Akteuren aus Zivilgesellschaft, Wirtschaft, Politik und Wissenschaft ein Forum, um sich für mehr Verbraucherschutz zu engagieren. Die Stiftung ist eine eigenständige Einrichtung, gegründet vom Verbraucherzentrale Bundesverband und seinen Mitgliedsorganisationen.

Bundespreis Verbraucherschutz

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz hat am 3. Juni 2013 erstmalig den Bundespreis Verbraucherschutz verliehen, der künftig alle zwei Jahre vergeben wird. Die ehemalige Bundesverbraucherschutzministerin Ilse Aigner (siehe Foto, z.v.l.) überreichte den Preis gemeinsam mit Stiftungsvorstand Lukas Siebenkotten (3.v.r.) im Rahmen des Deutschen Verbrauchertags in Berlin an die Preisträger: In der



Kategorie Persönlichkeiten wurden Edda Castelló sowie Helga und Volker Zapke für ihr Engagement ausgezeichnet. Der Bundespreis für Projekte ging an den Deutschen LandFrauenverband und sein Bildungsprojekt zum aid-Ernährungsführerschein.

Verbraucherschutz in 100 Sekunden

In einer Serie von Internet-Videos gibt die DSV Tipps zu wichtigen Verbrauchertemen.



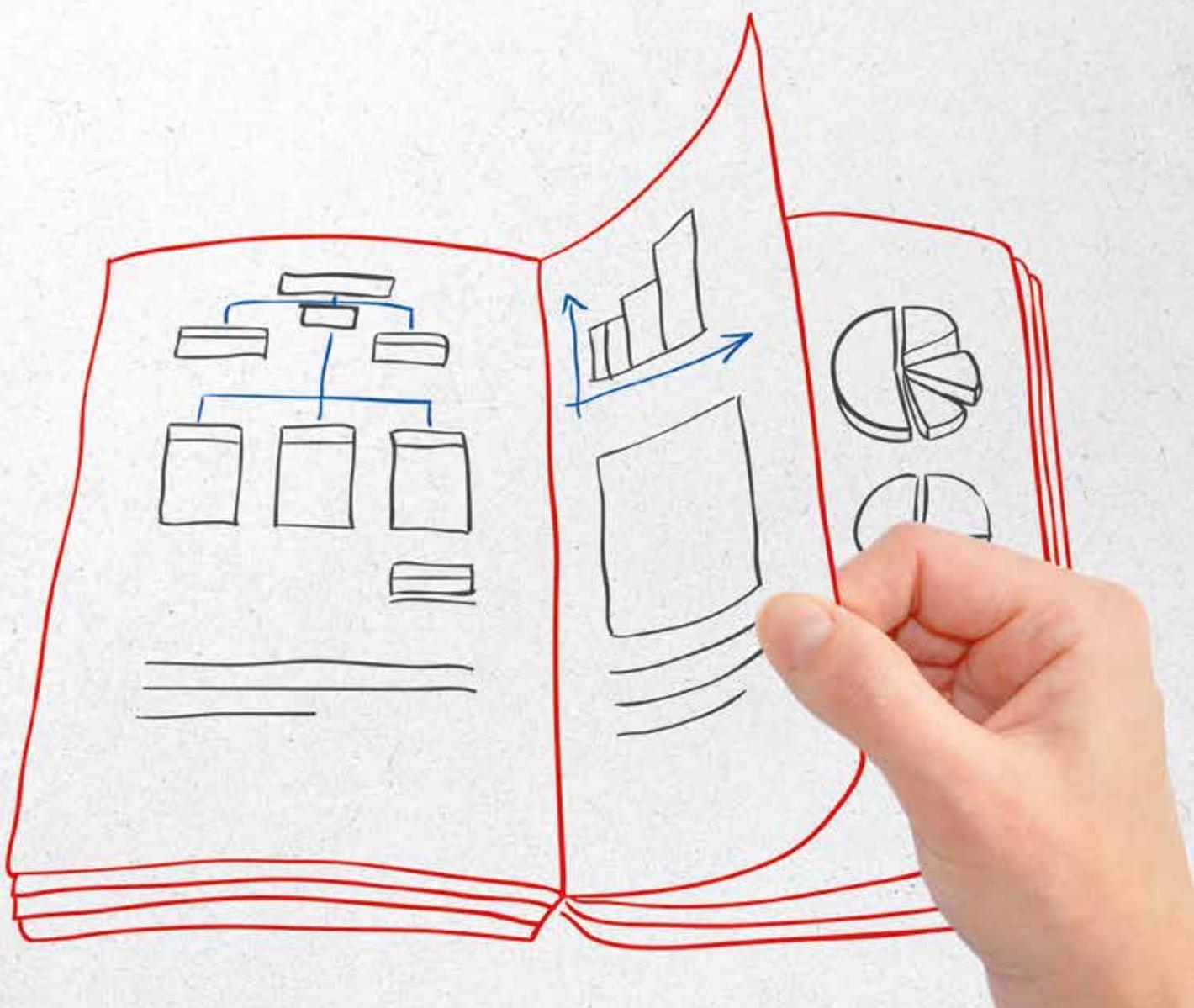
www.verbraucherstiftung.de/service/videospotserie-verbraucherschutz-100-sekunden

Modellprojekt Verbraucherschulen gestartet

Wie Verbraucherbildung in der Schule gelingen kann, zeigt seit Herbst 2013 ein Modellvorhaben mit drei Schulen aus Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen. Die neuen „Verbraucherschulen“ erproben, wie man Alltags- und Konsumkompetenzen erfolgreich in Schulprogramme und schulinterne Lehrpläne integriert. Das Modellvorhaben wurde von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz und dem vzbv entwickelt und wird von den Verbraucherzentralen des jeweiligen Bundeslandes mit Förderung der DSV umgesetzt. ●



www.verbraucherstiftung.de



RECHENSCHAFTSBERICHT

Gemeinsam mit seinen 41 Mitgliedsverbänden setzt sich der vzbv für die Rechte der Verbraucher ein. Durch Mitgliedschaften in anderen Verbänden und die Mitarbeit in einer Vielzahl von Gremien gestaltet der vzbv Verbraucherpolitik auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene.

GREMIEN UND MITGLIEDSCHAFTEN

MITGLIEDSCHAFTEN DES VERBRAUCHERZENTRALE BUNDESVERBANDS

International

- Consumers International (CI)
- Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Vorstand
- European Council for an Energy Efficient Economy (ECEEE)

National

- Bundesvereinigung Berliner Pressesprecher
- Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht e.V. (GRUR)
- Deutscher Baugerichtstag e.V.
- Schlichtungsstelle Energie e.V.
- Gesellschaft für Konsumforschung – Nürnberg e.V. (GfK)
- Netzwerk Europäische Bewegung Deutschland e.V.

BETEILIGUNGEN

- Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH – UPD – Gesellschafterversammlung – Koordinierungskreis

VERTRETUNG IN ANDEREN VERBRAUCHERORGANISATIONEN

- Stiftung Warentest
 - Verwaltungsrat
 - Kuratorium
 - Expertenrunde Recht

STÄNDIGE VERTRETUNGEN NATIONAL – BUNDESTAG, BUNDESMINISTERIEN, NACHGEORDNETE BEHÖRDEN, REGIERUNGSKOMMISSIONEN

Bundestag

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

- Ausschuss technische Arbeitsmittel und Verbraucherprodukte (AtAV)

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

Bundesministerium für Gesundheit

- Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht
- Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)
 - Plenum
 - Koordinierungsausschuss
 - Unterausschuss „Häusliche Krankenpflege“ (UA HKP)
 - Unterausschuss „Qualitätssicherung“ (UA QS)
 - Unterausschuss „Methodenbewertung“
 - Unterausschuss „Veranlasste Leistungen/ AG Häusl. Krankenpflege“
 - Unterausschuss Bedarfsplanung
 - Institution für sektorübergreifende Qualitätssicherung, Fachgruppen
 - Expertenbeirat 1 und 2 zur Ausgestaltung Pflegebedürftigkeitsbegriff
 - Ombudsfrau für die Entbürokratisierung Pflege
 - Projekt Entbürokratisierung Dokumentation – Lenkungsgrremium

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

- AG Unlauterer Wettbewerb
- AG Urheberrecht

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit

- Jury Umweltzeichen

Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Stadtentwicklung

- AG Nachhaltiges Bauen

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

- Beirat der Stiftung Elektroaltgeräteregister
- Deutscher Wirtschaftsfilm-Preis
- Plattform für Zukunftsfähige Netze

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung

- Arbeitskreis MNPQ (Messen, Normen, Prüfen, Qualitätssicherung)

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

- Fachbereich Umsetzung Dienstleistungsrichtlinie Art. 21
- CPC-Netzwerk

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Versicherungsbeirat
- Verbraucherbeirat

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Verwaltungsrat

Bundesnetzagentur

- Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation (ATRT)

- Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte durch austauschbare CA/DRM-Systeme

Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen

- SEPA-Rat

Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLBK)

- Präsidium und Fachausschüsse

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
- Weiße Liste, Steuerungsgremium

Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR)

Bundesverband für Wohneigentum, Wohnungsbau und Stadtentwicklung (vhw)

- Kuratorium

Deutsche Agrarforschungsallianz (DAFA)

Deutsche Bahn Mobility Logistics AG

Deutsche Gesellschaft für ökonomische Bildung

Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e.V. (DGfR)

Deutsche UNESCO-Kommission

Deutscher Weinfonds

- Verwaltungsrat

D21 Gütesiegel Monitoring Board

DIN – Deutsches Institut für Normung

- Verbraucherrat – Ständiger Ausschuss des Präsidiums
- FOCUS.ICT
- NASG AA1 „CSR“
- NAGD AA „Betreutes Wohnen“
- DIN Expertengruppe Lebensmittelsicherheit

Gematik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)

- Beirat

Handelsverband Deutschland (HDE)

Beirat zum Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Heinz Lohmann Stiftung

i-kiz Zentrum für Kinderschutz im Internet

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium
- Beirat Datentransparenz

Internationale Grüne Woche Berlin (IGW)

- Fachbeirat

IT-Gipfel

AG Vertrauen, Datenschutz und Sicherheit im Internet

Kassenärztliche Bundesvereinigung – KBV

- Patientenbeirat

Kassenärztliche Bundesvereinigung – KBV (+ GKV)

- Gemeinsamer Ausschuss QS

Markenverband e.V.

- Jury Verbraucherjournalistenpreis

Plattform Ernährung und Bewegung e.V. (peb)

- Arbeitskreis Kommunikation

PSD Banken

- Jury Medienpreis

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

- Präsidium

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin

- AG Transparenz

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr e.V.

- Beirat

Schlichtungsstelle Energie e.V.

- Beirat

Spitzenverband der gesetzlichen Kranken-/Pflegekassen (GKV-Spitz)

- Koordinierungskreis der „maßgeblichen Organisationen nach § 118 SGB XI“ (KooK)
- Plenum der Vertragsparteien der Pflegemitarbeit (§113 SGB XI)
- Begleitgremium Richtlinie Qualitätssicherung der Qualitätsprüfungen

Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium

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

VBLU e.V.

- Beirat der Unterstützungskasse VBLU e.V.

Verbraucher sicher Online

- Beirat

Versicherungsombudsmann e.V.

- Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V. (WGL)

- Wissenschaftlicher Beirat

STÄNDIGE VERTRETUNGEN – INTERNATIONAL

Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)

- Executive (Vorstand)
- Reference person Food – Nutrition
- Reference person Food – Food Safety Controls
- Working Group BEUC Membership

Consumers International (CI)

- Working Group Trade
- Working Group Standards

ECCG – Europäische beratende Verbrauchergruppe bei der Europäischen Kommission

- Financial Services User Group
- Working Group on Competition Issues
- Sub-Group Energy

Europäische Kommission

- Directorate General Internal Market
- Directorate General Energy: Citizens Energy Forum
- Financial Services User Group (FSUG)
- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)

Europäische Vereinigung für die Koordinierung der Verbrauchervertretung in der europäischen Normung – ANEC

- ANEC – interne Arbeitsgruppen
- Working Group Services

Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss – EWSA

Finance Watch

Hedmark University College (Hamar Norway)

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

International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)

ISO – Internationale Organisation für Normung

- Working Group „Corporate Social Responsibility“ (CSR)

OECD

- Committee on Consumer Policy

Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)

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

Stand: April 2014

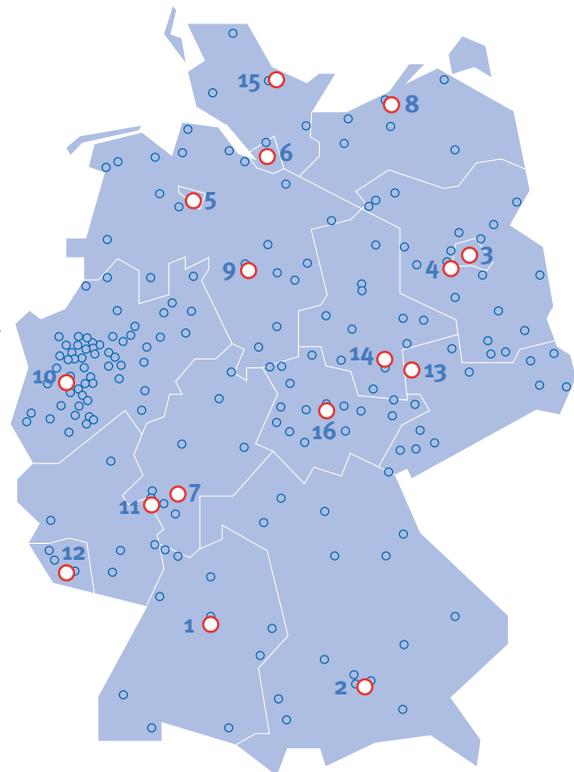
AUFBAU DES VERBRAUCHERZENTRALE BUNDESVERBANDS

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.

Verbraucherzentralen der Bundesländer

- 1 Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
- 2 Verbraucherzentrale Bayern e.V.
- 3 Verbraucherzentrale Berlin e.V.
- 4 Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
- 5 Verbraucherzentrale Bremen e.V.
- 6 Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
- 7 Verbraucherzentrale Hessen e.V.
- 8 Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- 9 Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
- 10 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
- 11 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
- 12 Verbraucherzentrale Saarland e.V.
- 13 Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
- 14 Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
- 15 Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
- 16 Verbraucherzentrale Thüringen e.V.



Legende
 ○ Landesverbraucherzentrale
 ● Beratungsstelle

Verbände:

- Aktion Bildungsinformation e.V. (ABI)
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e.V. (ADFC)
- 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.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V. (DEF)
- Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH)
- 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.
- Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband e.V.
- Familienbund der Katholiken e.V. (FDK)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschland e.V. Bundesverband
- 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. Bundesverband
- Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e.V. (ZdK)

Fördermitglieder:

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

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

VERWALTUNGSRAT

- Lukas Siebenkotten, Vorsitzender Direktor des Deutschen Mieterbunds
- Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen
- Marion Breithaupt-Endres, Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern
- Christoph Hahn, Referatsleiter des Deutschen Gewerkschaftsbundes
- Sigrid Lewe-Esch, Bundesvorsitzende der Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes
- Ulrike von der Lühe, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz
- bis 30.4.2014 Klaus Müller, Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen
- Hubertus Primus, Vorstand der Stiftung Warentest

VORSTAND

- Klaus Müller, seit 1.5.2014
- Andreas Eichhorst, 1.1.2014 – 30.4.2014
- Gerd Billen, 1.8.2007 – 31.12.2013

ORGANIGRAMM



GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2013

Einnahmen

Institutioneller Haushalt	9.768.269,05 €
davon	
Einnahmen aus Veröffentlichungen	38.846,69 €
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	221.202,63 €
Vermischte Einnahmen und sonstige Zuschüsse	28.844,71 €
Zuwendungen des BMELV	9.443.975,02 €
Erstattung von Verwaltungsausgaben	12.000,00 €
Mitgliedsbeiträge	23.400,00 €
Projektförderung	11.218.954,20 €
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	20.987.223,25 €

Ausgaben

Institutioneller Haushalt	9.768.269,05 €
davon	
Personalausgaben	5.083.331,23 €
Geschäftsbedarf	633.055,65 €
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	258.964,53 €
Mieten und Pachten	515.646,58 €
Aus- und Fortbildung	141.937,44 €
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	834.821,37 €
Gremien	12.555,41 €
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	349.036,12 €
Reisekosten	74.450,86 €
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.248.115,93 €
Mitgliedsbeiträge	190.944,00 €
Sonstige Verwaltungsausgaben	43.510,80 €
Informationstechnik	381.899,13 €
Projektförderung (exkl. Überträge 2014)	11.218.954,20 €
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	20.987.223,25 €

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben erhielt der vzbv vom BMELV im Jahr 2013 eine institutionelle Zuwendung in Höhe von 9.444.000 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 324.300 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 9.768.269,05 Euro. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon Ausgaben in Höhe von 2.421.631 Euro insbesondere für Fachtagungen, für die Erarbeitung

einheitlicher Beratungsstandpunkte der Netzwerkgruppen in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen, für den Bereich der Rechtsdurchsetzung sowie für Studien und Gutachten getätigt.

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 11.218.954,20 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

Übersicht der Projektausgaben im Haushaltsjahr 2013

Büro Brüssel (BMELV)	145.308 €
Energieprojekte (BMWA)	9.338.073 €
EyeCatcher (EU)	19.743 €
Hochwasser (BMELV)	57.832 €
HVWVBG (BMFSJ)	84.335 €
Klarheit und Wahrheit (BMELV)	384.606 €
Onlinekompass-Weiterentwicklung (BMELV)	238.749 €
Verbraucherbildung (DSV)	41.309 €
Verbraucherrechte in der Digitalen Welt (BMELV)	230.388 €
WVBG (BMFSJ)	90.119 €
Web 2.0 (BMBF)	174.000 €
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den VZen z.B. Intranet ELVIS, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online, Gemeinsamer Internetauftritt	414.493 €
Gesamtausgaben Projekte	11.218.954 €



**Gemeinsam mit meinem Team
sorge ich dafür, dass die Stimme der
Verbraucher Gehör findet. Wir bringen
die Themen der Verbraucher auf die
öffentliche Agenda und tragen so zur
Meinungsbildung in Politik, Wirtschaft
und Medien bei.**

*Mirjam Stegherr, Pressesprecherin und
Leiterin Stabsstelle Kommunikation*

Informationsangebote auf www.vzbv.de:

- Pressemitteilungen, Onlinemeldungen und Termine des vzbv
- tagesaktueller oder wöchentlicher Newsletter
- Podcast & O-Töne: sendefähige O-Töne und Audiobeiträge zum Hören und Herunterladen
- Dokumentenservice: Studien, Stellungnahmen oder Hintergrunddossiers
- vpk: verbraucher. politik. kompakt.: vierteljährlicher Newsletter zu Schwerpunktthemen des vzbv
- Verbraucherpolitik EU aktuell: Überblick über EU-Aktivitäten und Termine, alle zwei Wochen
- ePresseschau: tägliche Übersicht relevanter Online-Zeitungsartikel zu Verbraucherthemen
- Urteile: relevante neue Urteile per E-Mail, alle vier bis sechs Wochen
- Verbraucherschutz aktuell: neue Ergebnisse aus der Verbraucherschutzforschung, vier Mal pro Jahr
- Youtube-Kanal des vzbv mit der Videoserie „Die Verbraucherschützer – Schulz & Heck“
- Twitter-Profil

April 2013 bis März 2014 in Zahlen

- 10** Pressekonferenzen und -gespräche
- 91** Pressemitteilungen
- 185** Online-Meldungen
- 512.600** Besucher auf vzbv.de
- 5.098** Twitter-Follower (Stand: 31.3.2014)
- 1.110** Besucher bei eigenen Veranstaltungen



www.vzbv.de/newsletter
[Youtube.com/vzbv](https://www.youtube.com/vzbv)
Twitter: @vzbv
presse@vzbv.de

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin
Tel.: (030) 258 00 - 0
Fax: (030) 258 00 - 518
info@vzbv.de
www.vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller,
Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V.

Redaktion: Wiebke Lemmert

Text und Gestaltung:

MediaCompany – Agentur für Kommunikation GmbH

Titel und alle Collagen:

MediaCompany unter Verwendung von folgenden Fotos:

Titel: Neustockimages – iStock

Seite 8: ghoststone, jesadaphorn – Fotolia.com

Seite 12: Kitty, tanatat – Fotolia.com

Seite 19: Mehmet Hilmi Barcin – iStock,
Markus Bechtle – Fotolia.com

Seite 27: Sergey Nivens, contrastwerkstatt – Fotolia.com

Seite 35: Antonioguillen, NilsZ – Fotolia.com

Seite 40: Robert Kneschke, Ilya Akinshin – Fotolia.com

Seite 45: Creativa – Fotolia.com, billyfoto – iStock

Seite 50: rasikabendre – iStock, contrastwerkstatt – Fotolia.com

Seite 57: Rawpixel, photobee – Fotolia.com

Seite 62: HaywireMedia – Fotolia.com

Fotos:

Seite 9: vzbv/Groß, Seite 10: vzbv/Groß

Seite 29: vzbv/Heckmann, Seite 36: vzbv/Baumbach,

Seite 48: vzbv/Kindermann, Seite 61: vzbv/Groß

Portraits:

Seite 2: DMB, Seite 4 (oben), 4 (unten), 15, 22: vzbv/Metzner

Seite 6: vzbv/Urban, Seite 18, 26, 38, 42, 59, 72: vzbv/Baumbach

Seite 30: Magnus Manske, Seite 32: vzbv/Lein, Seite 49: vzbv

Seite 56: vzbv/dbutzmann

Druck: Köllen Druck + Verlag GmbH

Redaktionsschluss: Juni 2014

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© 2014 Verbraucherzentrale Bundesverband

Die Stimme der Verbraucher

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband