



**verbraucherzentrale**  
*Bundesverband*

# JAHRESBERICHT 2018

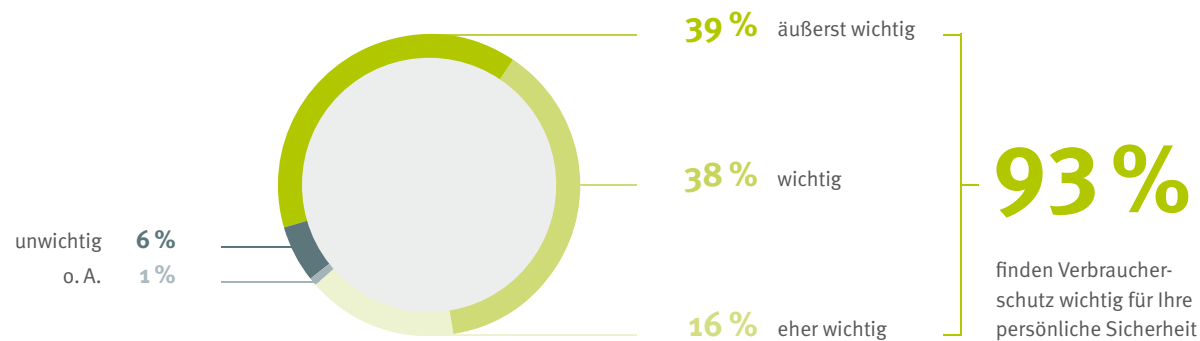
# DIE STIMME DER VERBRAUCHER

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme aller Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland – unabhängig von ihrer Herkunft oder ihren Lebensumständen. Der Verband setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher im Mittelpunkt stehen. Der vzbv vertritt die Interes-

sen der Verbraucher gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Der vzbv wurde im Jahr 2000 gegründet und bündelt als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 26 weiterer verbraucherpolitischer Verbände die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz. Der vzbv hat seinen Sitz in Berlin und ein Team in Brüssel.

## Verbraucherschutz schafft Sicherheit

Wie wichtig ist der Verbraucherschutz hier in Deutschland für Ihre persönliche Sicherheit?



Quelle: Verbraucherreport 2018, repräsentative Umfrage von Kantar EMNID im Auftrag des vzbv, Juli 2018

## WAS SIND DIE ZIELE DES VZBV?

- die Stellung des Verbrauchers in der sozialen Marktwirtschaft verbessern
- klare und einheitliche Regeln für alle Marktakteure
- ein produktiver Qualitäts- und Preiswettbewerb für echte Wahlfreiheit und transparente Märkte
- sichere und gesundheitlich unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen
- klare Verbraucherinformationen
- verlässliche, praktisch durchsetzbare Rechte
- nachhaltigen Konsum fördern
- das Vorsorgeprinzip erhalten, auch in internationalen Freihandelsabkommen

## WIE ARBEITET DER VZBV?

- Der vzbv ist gemeinnützig, parteipolitisch neutral und allein den Interessen der Verbraucher verpflichtet.
- Die Arbeit des vzbv wird aus Mitteln des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, aus Projektmitteln und durch Mitgliedsbeiträge finanziert.
- Der vzbv ist auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene aktiv und hat ein Büro in Brüssel.

## GEMEINSAM STARK

Guter Verbraucherschutz geht am besten gemeinsam. Deshalb arbeitet der vzbv mit starken Partnern zusammen: bei der Marktbeobachtung mit den Verbraucherzentralen, mit seinen Mitgliedern beim Verbandsthema oder mit einem Kooperationspartner wie bei der Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG. Dass sich Verbraucherprobleme häufig besser gemeinsam lösen lassen, zeigt sich auch in der europäischen Verbraucherpolitik. Die Digitalisierung macht nicht an Grenzen halt und braucht gemeinsame Lösungen.



**Die Vielfalt der Themen, Projekte und Erfolge des vzbv zeigt: Verbraucherschutz macht den Alltag sicherer. Gemeinsam sind wir stark.**

*Lukas Siebenkotten, Vorsitzender des Verwaltungsrats des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)*

## LIEBE LESERINNEN UND LESER,

nach der Regierungsbildung der Großen Koalition im März 2018 ging es auf einmal ganz schnell. Das Gesetz zur Musterfeststellungsklage wurde auf den Weg gebracht und ist zum 1. November in Kraft getreten. Mit dem Bundeshaushalt 2018, der im Juli vom Bundestag beschlossen wurde, sind dem vzbv zudem neue Personalstellen für die Umsetzung der Musterfeststellungsklage und auch für die Fortführung des Materialkompasses für Verbraucherbildung bewilligt worden. Gleich auf den ersten Metern hat die neue Regierung damit zwei Versprechen aus dem Koalitionsvertrag eingelöst. Mit dem Beschluss, die paritätische Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung zum 1. Januar 2019 wieder einzuführen, kam noch im gleichen Jahr ein weiterer Meilenstein hinzu. Die Bundesregierung hat damit wichtige Weichenstellungen vorgenommen. Wir werden weiter sehr genau darauf schauen, wie es in anderen Bereichen weitergehen wird, etwa bei der Energiewende, der Lebensmittelkennzeichnung oder der Altersvorsorge. Die Aufgabenliste ist lang.

### Gemeinsam stark für Ressourcenschutz

Unnötiger Verpackungsmüll belastet nicht nur die Haushalte und die Entsorgung in Deutschland. Die Bilder von Plastikinseln in den Weltmeeren gehen um die Welt und bringen Verbraucher zum Nachdenken. Von 2016 bis 2018 haben der vzbv, einige Verbraucherzentralen sowie weitere Mitgliedsverbände gemeinsam

daran gearbeitet, Wege aus der Wegwerfgesellschaft aufzuzeigen. Die Verbände haben ihre jeweiligen Erfahrungen und Kompetenzen eingebracht und ein gemeinsames Positionspapier erarbeitet. Im Rahmen der europäischen Woche der Abfallvermeidung vom 17. bis 25. November 2018 fanden zudem bundesweit Aktionen statt. Ziel war es, Verbraucher aufzuklären und über Alternativen für einen verpackungsärmeren Einkauf zu informieren. Hintergrund der gemeinsamen Aktivitäten war die Verhandlung der europäischen Richtlinie zu Einwegplastik. Mit der gemeinsamen Arbeit konnten die Verbände ihre Kräfte bündeln und ein starkes Zeichen für mehr Ressourcenschutz setzen. Die intensive Zusammenarbeit im Rahmen eines „Verbandsthemas“ wird im Jahr 2019 weitergeführt. Auf der Agenda stehen dann Aktivitäten rund um bezahlbares Wohnen.

### Verbraucherschutz vor Ort: Das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“

Nach dem Start Ende des Jahres 2017 hat das Projekt im Jahr 2018 richtig Fahrt aufgenommen. Zum Jahresbeginn 2019 ist das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ bereits in sechs Städten aktiv und unterstützt Menschen, die aufgrund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens auf Hilfe angewiesen sind. Die ersten Erfahrungen zeigen, dass die Menschen in den Quartieren besonders von Abzocke am Telefon, an der Haustür oder im Internet betroffen sind. Da sie

oft nicht von sich aus zu einer Beratung gehen, bieten geschulte Quartiers-Mitarbeiter direkt vor Ort Hilfe an, zum Beispiel in Kitas, Schulen, Gemeinde- oder Familienzentren. Gemeinsam mit Kooperationspartnern und Multiplikatoren werden neue Angebote entwickelt und getestet. Bis Ende 2024 werden insgesamt 16 Quartiere aus der Gebietskulisse des Bundesprogramms Soziale Stadt an dem Projekt teilnehmen.

### Europa kann mehr

Gemeinsam mehr erreichen – das gilt nicht nur für die Zusammenarbeit innerhalb Deutschlands, sondern auch darüber hinaus. Die Europäische Union (EU) ist aus Sicht des Verbraucherschutzes vor allem eine Erfolgsgeschichte. Verbraucherinnen und Verbraucher profitieren von einheitlichen Regeln in einem gemeinsamen Binnenmarkt. Mehr Auswahl, niedrigere Preise und hohe Verbraucherschutzstandards sind Errungenschaften der EU, die das Leben der Menschen besser machen. Der vzbv ist deshalb bereits seit dem Jahr 2015 mit einem eigenen Büro in Brüssel vor Ort und arbeitet eng mit dem Dachverband der europäischen Verbraucherorganisationen BEUC zusammen. Mit seiner Kampagne „Europa kann mehr!“ mischt sich der vzbv in den Europawahlkampf ein und fordert die Kandidatinnen und Kandidaten auf, die Interessen der Menschen in den Mittelpunkt der europäischen Politik zu stellen.

### Verbraucherschutz mit Herz und Verstand

Ich danke dem Vorstand Klaus Müller, der Geschäftsleitung sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

des vzbv, die sich in Berlin und Brüssel für die Interessen der Verbraucher engagieren. Der Einsatz für starke Verbraucherrechte, faire Märkte sowie unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen braucht gute Konzepte, kreative Ideen und oft auch einen langen Atem. Dass sich dieser lohnt, zeigt nicht nur die Musterfeststellungsklage, für die sich der vzbv zehn Jahre lang starkgemacht hat. Ich danke auch meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat und in den Verbraucherzentralen und -verbänden für ihre Ideen und ihr Engagement für den Verbraucherschutz. Im Namen des vzbv geht mein Dank auch an den Deutschen Bundestag und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz für ihre Unterstützung.

In unserem Jahresbericht legen wir Rechenschaft ab über unsere Arbeit im Jahr 2018. Die Vielfalt der Themen, Projekte und Erfolge zeigt: Verbraucherschutz macht den Alltag sicherer. Gemeinsam sind wir stark. Wir setzen auch auf Ihre Unterstützung, damit die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher Gehör finden und es faire Regeln in der sozialen Marktwirtschaft gibt.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Lukas Siebenkotten



**MOBILITÄT UND REISEN**  
Seite 25



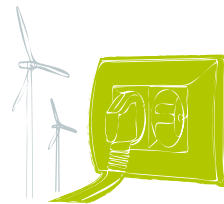
**RECHT UND HANDEL**  
Seite 30



**DIGITALES UND MEDIEN**  
Seite 33



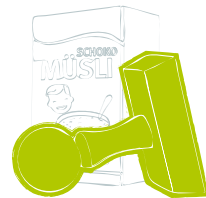
**FINANZMARKT**  
Seite 36



**ENERGIE UND BAUEN**  
Seite 46



**GESUNDHEIT UND PFLEGE**  
Seite 52



**LEBENSMITTEL**  
Seite 56



**VERBRAUCHERBILDUNG**  
Seite 60



**RECHTSDURCHSETZUNG**  
Seite 65

<b>DER VZBV AUF EINEN BLICK</b>	<b>2</b>	<b>VERBRAUCHERREPORT 2018</b>	<b>14–15</b>
<b>GRUSSWORT</b> von Lukas Siebenkotten, Vorsitzender des Verwaltungsrats des vzbv	<b>4–5</b>	<b>DIE VERBRAUCHERZENTRALEN</b> <i>Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“</i>	<b>16–17</b> <b>17</b>
<b>INTERVIEW</b> mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv	<b>8–9</b>	<b>THEMEN-SPEZIAL ZUR MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE</b>	<b>18–21</b>
<b>HIGHLIGHTS IM JAHR 2018</b>	<b>10–11</b>	<b>DOPPELINTERVIEW</b> zur Musterfeststellungsklage gegen VW mit Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik, und Sabine Fiedler, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation beim vzbv	<b>22–23</b>
<b>DER VZBV IN ZAHLEN</b>	<b>12–13</b>		

<b>IM FOKUS: 3 JAHRE #DIESELGATE</b>	<b>24</b>	<b>INTERVIEW</b> zur Pflege mit Eva M. Welskop-Deffaa, Sozial- und Fachvorstand beim Deutschen Caritasverband e. V.	<b>55</b>
<b>MOBILITÄT UND REISEN</b> <i>Projekt „Energiewende im Personenverkehr“</i>	<b>25–27</b> <b>27</b>	<b>LEBENSMITTEL</b>	<b>56–58</b>
<b>VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA</b>	<b>28–29</b>	<b>PROJEKT „LEBENSMITTELKLARHEIT“</b>	<b>59</b>
<b>RECHT UND HANDEL</b>	<b>30–32</b>	<b>VERBRAUCHERBILDUNG</b> <i>Projekt „Verbraucherschule“</i>	<b>60–62</b> <b>62</b>
<b>DIGITALES UND MEDIEN</b>	<b>33–35</b>	<b>SCHULPORTAL VERBRAUCHERBILDUNG.DE</b>	<b>63</b>
<b>FINANZMARKT</b>	<b>36–38</b>	<b>DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	<b>64</b>
<b>INTERVIEW</b> zur Altersvorsorge mit Axel Kleinlein, Vorstandssprecher Bund der Versicherten e. V.	<b>39</b>	<b>RECHTSDURCHSETZUNG</b>	<b>65–67</b>
<b>MARKTWÄCHTER-PROJEKTE</b>	<b>40–41</b>	<b>QUALITÄTSENTWICKLUNG/FORTBILDUNG</b>	<b>68</b>
<b>VERBRAUCHERSPIEGEL</b> Zahlen, Daten und Fakten aus der Marktbeobachtung	<b>42–45</b>	<b>RECHENSCHAFTSBERICHT</b> Gesamtübersicht zum Jahresabschluss Mitglieder Mitgliedschaften und Gremien Organigramm	<b>69–79</b> <b>70–71</b> <b>72</b> <b>73–77</b> <b>78–79</b>
<b>ENERGIE UND BAUEN</b> <i>Projekte „Digi-Label“ und „bauförderer.de“</i>	<b>46–48</b>	<b>KONTAKT UND INFORMATIONSAANGEBOTE</b>	<b>80</b>
<b>NACHHALTIGER KONSUM</b>	<b>49</b>	<b>IMPRESSUM</b>	<b>81</b>
<b>ENERGIEBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALEN</b>	<b>50–51</b>	<b>Berichtszeitraum: Januar bis Dezember 2018</b> Für alle Artikel in diesem Jahresbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.	
<b>GESUNDHEIT UND PFLEGE</b>	<b>52–54</b>		



## GEMEINSAM MEHR ERREICHEN

Interview mit Klaus Müller, Vorstand des vzbv, über Verbraucherpolitik von morgen

### Herr Müller, was ist Ihre verbraucherpolitische Vision für das Deutschland von morgen?

Ich würde in einem Gedankenspiel nicht an Grenzen haltmachen. Denn viele verbraucherpolitische Herausforderungen betreffen ganz Europa und dürfen nicht nur national gedacht werden. Bestes Beispiel ist die fortschreitende Digitalisierung. Für ein Europa von morgen wünsche ich mir, dass auch Unternehmen den Mehrwert von starkem Verbraucherdatenschutz erkennen und mit gutem Beispiel vorangehen. Künstliche Intelligenz, algorithmenbasierte Entscheidungen oder Vergleichs- und Verkaufsplattformen sollten so gestaltet und reguliert werden, dass sie den Menschen zugutekommen. Ich wünsche mir aber auch ein soziales Europa, in dem alle Menschen ausreichend finanziell abgesichert sind und mehr von ihrem Geld haben – in jungen Jahren, während ihrer Berufstätigkeit, aber gerade auch im Alter. Ich wünsche mir, dass europäische und nationale Politik noch stärker den Alltag von Verbraucherinnen und Verbrauchern in den Fokus nimmt und ihn mit kluger Gesetzgebung deutlich einfacher macht. Und schließlich wünsche ich mir starke, informierte und selbstbestimmte Verbraucher, die genau erkennen und leicht vergleichen können, was sie konsumieren.

### Das klingt nach viel Arbeit für Verbraucherschützer. Wenn Sie auf das vergangene Jahr zurückblicken: An welchen Stellen sind wir der verbraucherpolitischen Vision nähergekommen?

Erst ab Ostern 2018 hat die neue Bundesregierung ihre Arbeit aufgenommen und ist mit einigen guten Gedanken

im Koalitionsvertrag in die neue Legislatur gestartet. Ich freue mich, dass das lange diskutierte Instrument der Musterfeststellungsklage im vergangenen Jahr eingeführt wurde. Das Gesetz ist ein wichtiger Meilenstein für Verbraucher. Und auch die Datenschutzgrundverordnung, die seit Mai 2018 EU-weit verbindlich ist, hat gerade großen Tech-Konzernen gemeinsame Spielregeln und Datenschutzstandards auferlegt. Das wurde höchste Zeit.

### Sie erwähnten die Musterfeststellungsklage. Hier gibt es ja nicht nur ein neues Gesetz. Der vzbv hat postwendend Klage gegen die Volkswagen AG eingereicht, in Kooperation mit dem ADAC. Wie wichtig sind Partner bei solchen Vorhaben?

Die Klage gegen VW ist zugegebenermaßen nicht der Bilderbuchfall für eine Musterfeststellungsklage, aber für Hunderttausende geschädigte Verbraucher enorm wichtig. Und sie ist eine Mammutaufgabe. Deshalb ist der vzbv froh, mit dem ADAC einen technisch versierten Partner an seiner Seite zu haben. Doch auch jenseits des Gerichtssaals zeigt sich: Gemeinsam erreichen wir mehr. Die Kolleginnen und Kollegen in den Verbraucherzentralen der Länder sprechen jeden Tag mit vielen Menschen, beraten sie und nehmen Beschwerden über Unternehmen entgegen. Ohne ihre Erkenntnisse, auch aus der Arbeit der Marktwächter, wüssten nicht nur wir im vzbv, sondern auch die Politik kaum, was Verbraucher umtreibt und wo es politischen Handlungsdruck gibt. Gleiches gilt für unsere Mitgliedsverbände wie den Mieterbund, den LandFrauenverband oder den Deutschen Gewerkschaftsbund. Wir wollen

nicht nur in unserer „Blase“ diskutieren. Verbraucherschutz betrifft so viele gesellschaftliche Bereiche. Starke Kooperationspartner sind für die Debatte bereichernd und werden auch in Zukunft immer wichtiger.

### Welche Rolle spielt die Zusammenarbeit zwischen Zivilgesellschaft, Politik und Wirtschaft in der Verbraucherpolitik?

Die Beziehung zwischen Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft ist nicht immer die leichteste. Gleichzeitig bedingen alle Akteure einander. Die Zivilgesellschaft deckt Missstände auf und fordert Lösungen ein, die Politik muss gesetzliche Rahmen schaffen und die Wirtschaft sich darin bewegen. So weit die Theorie. Doch Erkenntnisse und Forderungen von Verbraucherschützern sind oftmals auch interessant für Unternehmen, beispielsweise um ein Produkt oder eine Dienstleistung kundenfreundlicher zu gestalten. Das kann Wettbewerbsvorteile schaffen. Von daher ist es nicht schlimm, dass wir Verbraucherschützer und die Kollegen aus der Industrie und Politik nicht immer einer Meinung sind. Entscheidend ist, dass wir im Gespräch bleiben. Übrigens nicht nur in Deutschland, sondern auch auf europäischer Ebene. Gerade dieser Tage blicken wir mit Spannung nach Brüssel.

### ... weil ein neues Europäisches Parlament gewählt wurde.

Genau. Themen wie künstliche Intelligenz, Handelsabkommen und Lebensmittelskandale gehen alle etwas an: Verbraucher, Politik und Industrie. Und zwar in ganz Europa. Deshalb ist Europapolitik so relevant für Verbraucher. Und deshalb engagiert sich der vzbv mit so viel Herzblut in Brüssel.

### Doch auch in Deutschland bleibt viel zu tun. Welche Vorhaben muss die Bundesregierung aus Ihrer Sicht als Nächstes anpacken?

Ich sehe dringenden Handlungsbedarf bei der privaten Altersvorsorge. Riester funktioniert nicht ausreichend gut. Wir brauchen einen Systemwechsel hin zu einem guten Standardprodukt, damit die Menschen im Alter mehr von ihrem Geld haben. Wir schlagen dafür das

Modell der Extrarente vor. Und auch bei der Energie-wende werden private Verbraucher nicht mitgedacht. Sie müssen noch zu viele Kosten schultern und sollten dringend entlastet werden. Zudem warten wir noch immer auf eine vereinfachte Kennzeichnung von Zucker, Salz und Fett. Ziel sollte sein, dass Verbraucher künftig besser informierte Kaufentscheidungen darüber treffen können, welche Produkte in ihrem Einkaufskorb landen und welche nicht. Frankreich zeigt: Nutri-Score kann dafür ein Vorbild sein. Und unabhängig von unserer laufenden Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen erwarte ich von der Großen Koalition, mit einer kostenfreien und mit hinreichender Garantie versehenen Hardware-Nachrüstung verbindliche und verlässliche Lösungen für vom Dieselskandal Betroffene zu schaffen. Die Bundesregierung hat das Problem zu lange ausgesessen und zu spät begonnen, die Autoindustrie zum Handeln zu bewegen.

### Glauben Sie, dass Verbraucherpolitik den Stellenwert hat, den sie verdient?

In den vielen Hundert Gesprächen, die der vzbv jedes Jahr zum Beispiel im Bundestag, in Ministerien, im Europäischen Parlament sowie mit Wirtschaftsvertretern und Medien führt, ist eine klare Tendenz zu erkennen: Verbraucherschutz ist längst kein politisches Nischenthema mehr. Im Gegenteil: Verbraucherpolitik hält alles zusammen. Die Menschen in Deutschland und Europa wollen Sicherheit und Vertrauen in ihrem Alltag, nicht nur abstrakt, sondern ganz konkret. Und dieses Bedürfnis kann jeder nachvollziehen, der einmal von einem Anbieter geprellt wurde, überhöhte Gebühren bezahlt hat oder um sein Ersparnis gebracht wurde. Politik muss für die Menschen gemacht werden.

# HIGHLIGHTS IM JAHR 2018



14. MÄRZ

## Koalitionsvertrag der neuen Bundesregierung

Die Große Koalition hat mehrere Vorhaben angekündigt, die den Verbraucheralltag einfacher und sicherer machen können: Die Einführung eines staatlichen Tierwohllabels, ein standardisiertes Altersvorsorgeprodukt oder die Kontrolle von Algorithmen.

@ [www.vzbv.de/koalitionsvertrag2018](http://www.vzbv.de/koalitionsvertrag2018)



25. MAI

## Die Datenschutzgrundverordnung ist EU-weit verbindlich

Verbraucherinnen und Verbraucher in der EU können sich auf hohe und einheitliche Standards beim Datenschutz verlassen. An die neuen Regeln müssen sich alle Unternehmen halten, die in der EU personenbezogene Daten erheben oder verarbeiten.

5. JULI

## Der vzbv wächst

Der Bundestag beschließt mit dem Haushalt 2018 neue Stellen für den vzbv. Damit soll der vzbv für die Musterfeststellungsklage gut aufgestellt werden und das Angebot des Materialkompasses für Unterrichtsmaterialien zur Verbraucherbildung verstetigt werden.



15. AUGUST BIS 18. OKTOBER

## Bundesweite Marktwächter-Roadshow

Verbraucher konnten sich während der bundesweiten Marktwächter-Tour direkt mit Problemen und Beschwerden an die Verbraucherzentralen wenden. Unter dem Motto „Aufgedeckt: Zwei Seiten des Marktes“ luden die Marktwächter Digitale Welt und Finanzen sowie Energie Passanten in 16 deutschen Städten an zentralen Plätzen ein, sich zu informieren.



Hier klicken und sofort kostenlos die neuesten Filme streamen.\*

Sicherer Schutz Ihres Vermögens durch Investition in Sachwert! 12 Prozent Rendite!\*

25. SEPTEMBER

## vzbv ist Mitglied im neuen Beirat des Kraftfahrt-Bundesamts

Der Beirat des Kraftfahrt-Bundesamts (KBA) soll die Behörde beraten, damit künftig Verbraucherinteressen und Umweltschutz besser berücksichtigt werden und die Marktüberwachung gestärkt wird. Der vzbv hatte jahrelang die Einrichtung eines Verbraucherbeirats gefordert und stellt im neuen Beirat die stellvertretende Vorsitzende.



1. NOVEMBER

## Die Musterfeststellungsklage ist da – vzbv klagt gegen VW

Am Tag des Inkrafttretens des Gesetzes reichte der vzbv die erste Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG ein. Es soll gerichtlich festgestellt werden, dass Volkswagen seine Käufer durch eine manipulierte Software vorsätzlich sittenwidrig geschädigt hat und ihnen Schadenersatz schuldet. Am 19. September stellten Klaus Müller, Vorstand des vzbv, und Dr. August Markl, Präsident des Kooperationspartners ADAC, die Klage in der Bundespressekonferenz vor.

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



18. OKTOBER

## Bundestag beschließt die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung

Ab 1. Januar 2019 zahlen Arbeitgeber und Arbeitnehmer wieder den gleichen Anteil an den Beiträgen zur gesetzlichen Krankenversicherung. Das war eine der Kernforderungen des vzbv zur Bundestagswahl 2017.



19. NOVEMBER

## Europa kann mehr!

Rund ein halbes Jahr vor der Wahl zum Europäischen Parlament am 26. Mai 2019 hat der vzbv seine Forderungen zur Europawahl vorgestellt. Die europäischen Verbraucherverbände und ihr Dachverband BEUC gehen mit einem gemeinsamen englischsprachigen Claim in den Wahlkampf: Europe, keep working for consumers!

@ [www.europa-kann-mehr.de](http://www.europa-kann-mehr.de)

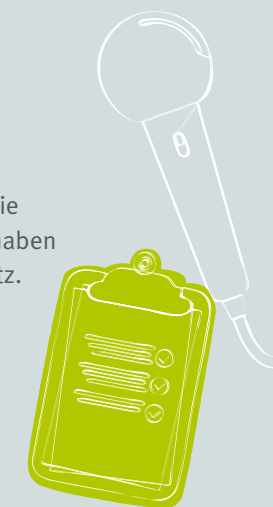
17. DEZEMBER

## #vzbvfragt

In einer neuen Videoreihe fragt der vzbv die Ministerinnen und Minister nach den Vorhaben der Bundesregierung im Verbraucherschutz.

@ [www.youtube.com/vzbv](http://www.youtube.com/vzbv)

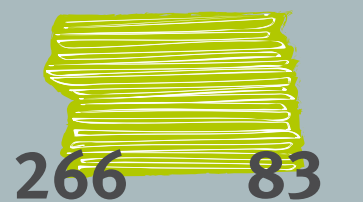
**EUROPA  
KANN MEHR!**  
Für starke Verbraucherrechte und einen fairen Binnenmarkt.



# DER VZBV IN ZAHLEN 2018



CA. **160**  
BEGLEITETE  
LOBBYPROZESSE



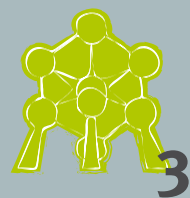
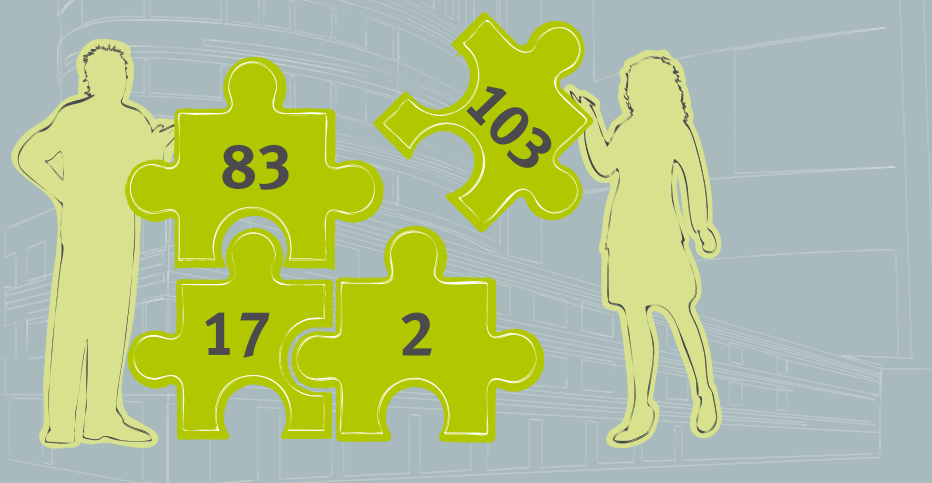
**266** **83**  
ABMAHNUNGEN KLAGEN



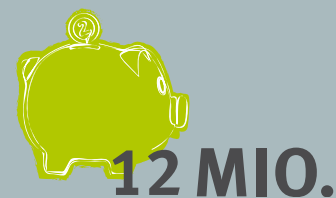
CA. **34.000**  
ERWÄHNUNGEN IN  
DEN MEDIEN

MITARBEITER  
IN BERLIN-KREUZBERG

Institutionell: 103  
In Projekten: 83  
Studentische Aushilfen: 17  
Auszubildende: 2



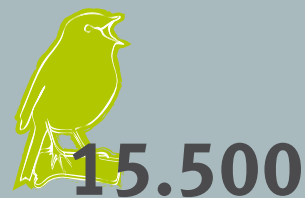
**3**  
MITARBEITER UNTER  
EINEM DACH MIT BEUC  
IN BRÜSSEL



**12 MIO.**  
EURO INSTITUTIONELLER  
HAUSHALT 2018



**32**  
AUSGEZEICHNETE  
VERBRAUCHERSCHULEN



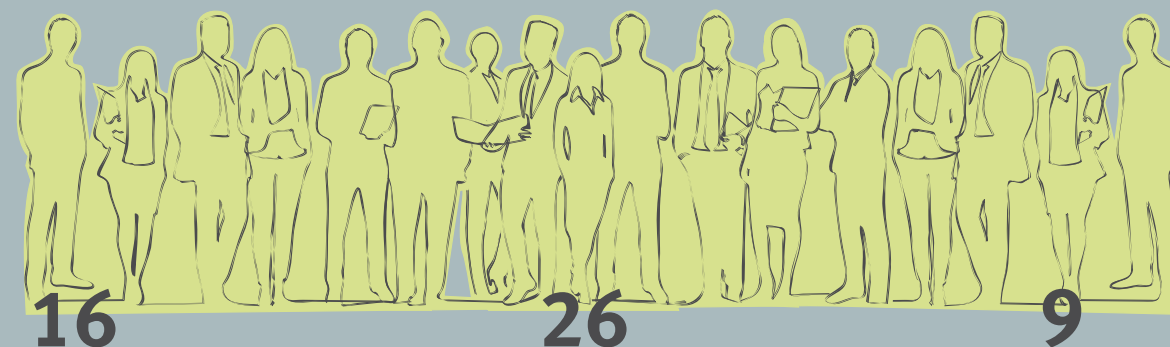
**15.500**  
TWITTER-FOLLOWER



**7**  
PRESSEKONFERENZEN  
UND -GESPRÄCHE



**530**  
BESUCHER  
BEI VERANSTALTUNGEN



**16**  
VERBRAUCHERZENTRALEN

**26**  
VERBÄNDE

**9**  
FÖRDERMITGLIEDER

## 10 GEFÖRDERTE DRITTMITTELPROJEKTE

 Energieberatung der Verbraucherzentrale	 Marktwächter Digitale Welt	 Marktwächter Finanzen	 Marktwächter Energie	 baufoerderer.de
 Digi-Label	 Energiewende im Personenverkehr	 lebensmittelklarheit.de	 Verbraucher stärken im Quartier	 Verbraucherschule

# VERBRAUCHER REPORT 2018



## DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE

### Verbraucherschutz ist den Menschen wichtig:

Für die persönliche Sicherheit als Verbraucher braucht es einen funktionierenden Verbraucherschutz. Für **mehr als 90 Prozent der Befragten trägt er entscheidend zur persönlichen Sicherheit** bei. Im Vergleich zu 2017 ist die Bedeutung des Themas sogar noch gewachsen.

### Verbraucher machen negative Erfahrungen:

Schlechte Erfahrungen durch mangelnden Verbraucherschutz sind nicht nur ärgerlich, sondern kosten Verbraucher oft viel Geld. **Vier von zehn Verbrauchern berichten, bereits persönlich davon betroffen gewesen zu sein.** Für mehr als die Hälfte der Betroffenen war es keine einmalige Erfahrung.

### Nachholbedarf in verschiedenen Bereichen:

Von Gesundheit über Reisen bis hin zu Datenschutz – Verbraucherschutz betrifft alle Lebensbereiche. Besonders großer Handlungsbedarf besteht nach Ansicht der Verbraucher bei den Themen **Gesundheit und Pflege,**

**Telekommunikation sowie Verkehr und Reisen.** In diesen Bereichen sank der Anteil der Verbraucher, die ihre Interessen ausreichend geschützt sehen, im Vergleich zum Vorjahr deutlich.

### Kaum Vertrauen in die Politik:

Verbraucherschutz ist nur dann erfolgreich, wenn alle Akteure Verantwortung übernehmen, so die Meinung der Mehrzahl der Verbraucher. Die Hauptverantwortung sehen 83 Prozent der Verbraucher bei der Politik. **Nicht einmal ein Viertel der Verbraucher jedoch vertraut der Politik,** in Sachen Verbraucherschutz das Richtige zu tun.

### Verbraucherzentralen vertrauenswürdig:

Im Gegensatz zu Politik und Anbietern gelten Verbraucherorganisationen als vertrauenswürdige Akteure. Bei einem hohen Bekanntheitsgrad von fast 90 Prozent genießen die Verbraucherzentralen bei drei Vierteln der **Bevölkerung großes oder sehr großes Vertrauen.**

## GROSSE VERANTWORTUNG, WENIG VERTRAUEN

Die meisten Verbraucher sehen die Politik in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher zu schützen, aber nur jeder **Vierte** vertraut der Politik.



## TOP-THEMA ALTERSVORSORGE

**90%**

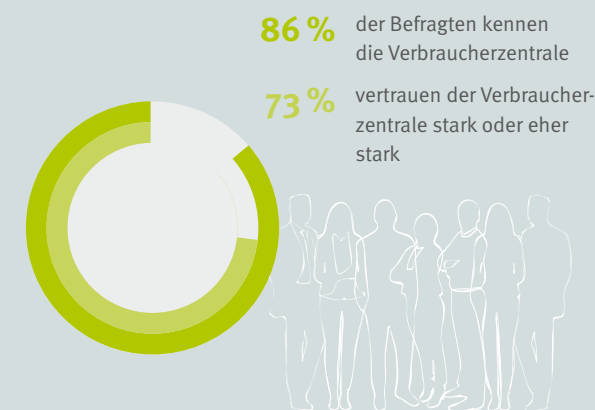


der Befragten finden es wichtig oder äußerst wichtig, dass eine **ausreichende Altersversorgung** für die Bürger in Deutschland sichergestellt wird.

## WAS SICH VERBRAUCHER WÜNSCHEN

- 86%** Mehr Beachtung der Verbraucherthemen in der Politik
- 86%** Mehr unabhängige Informationsmöglichkeiten
- 72%** Einfachere und kostengünstigere Klagemöglichkeiten
- 68%** Mehr gesetzliche Vorgaben zum Verbraucherschutz

## VERTRAUEN IN DIE VERBRAUCHERZENTRALEN





# DIE VERBRAUCHER- ZENTRALEN

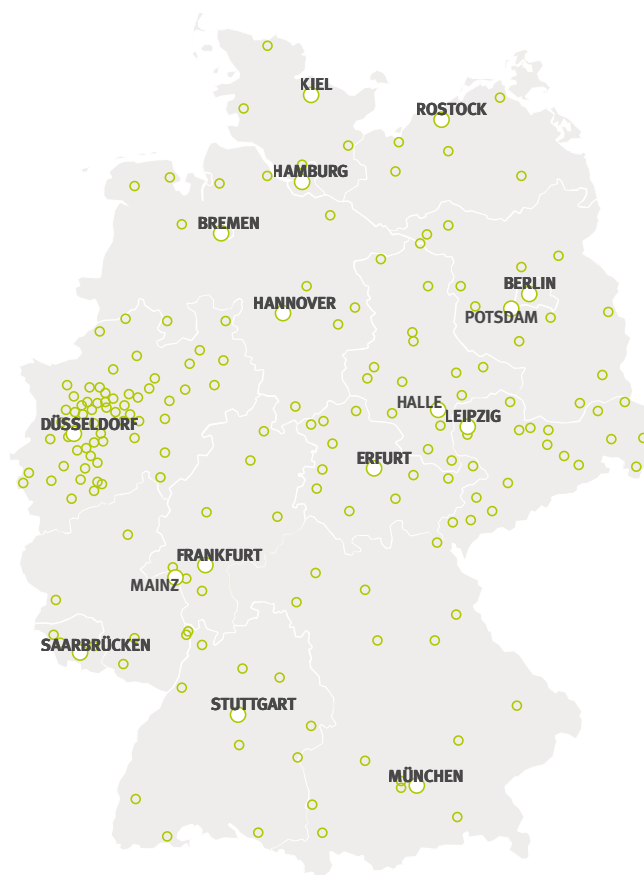
Die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer sind mit rund 200 Beratungsstellen bundesweit zu erreichen. Verbraucher bekommen hier aktuelle, verlässliche Informationen und unabhängige Beratung. In den Ver-

braucherzentralen der Länder arbeiten circa 2000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Alle Verbraucherzentralen sind Mitglieder im Verbraucherzentrale Bundesverband.

## **i** DIE ERSTE VERBRAUCHERZENTRALE WURDE 1953 GEGRÜNDET

### Verbraucherzentralen der Bundesländer:

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



### Legende

- Landesgeschäftsstelle
- Beratungsstelle

Quelle: Highcharts.com © Natural Earth

## Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen

Die 16 Verbraucherzentralen haben im Jahr 2018 insgesamt 633 Abmahnungen ausgesprochen sowie in 123 Fällen Klage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden, die in den Verbraucherzentralen ankommen.

## Ratgeber der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentralen stellen ein breites Angebot an Ratgebern zu Verbraucherthemen zur Verfügung. Diese können über den Shop der Verbraucherzentralen [www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de) oder über den Buchhandel bezogen werden.

## Der vzbv und einzelne Verbraucherzentralen arbeiten zurzeit in 6 geförderten Drittmittelprojekten zusammen

- Energieberatung der Verbraucherzentrale
- 3 Marktwächter: Digitale Welt, Energie, Finanzen
- Lebensmittelklarheit
- Verbraucher stärken im Quartier



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

## PROJEKT VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Das gemeinsame Projekt des vzbv und der 16 Verbraucherzentralen unterstützt Menschen, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen – etwa aufgrund ihrer Lebensumstände oder ihres geringen Einkommens. Die ersten Projekterfahrungen zeigen: In den ausgewählten Quartieren sind Menschen besonders von Abzocke am Telefon, an der Haustür oder im Internet betroffen. Auch Energieschulden und Stromsperren sind häufige Probleme. Geschulte Quartiers-Mitarbeiter bieten direkt vor Ort Hilfe an, beispielsweise in Schulen, Kitas, Gemeinde- oder Familienzentren. Außerdem weisen sie den Weg in die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen, sofern dies notwendig ist. Das Projekt arbeitet eng mit lokalen Kooperationspartnern und Multiplikatoren zusammen.

hinzugekommen. Die Arbeit in Saarbrücken-Malstatt startete bereits im Dezember 2017.

Gefördert wird das Projekt bis Ende des Jahres 2024 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) und mit Mitteln aus dem Bundesprogramm „Soziale Stadt“ des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI). In jedem Bundesland läuft das Projekt vier Jahre.



Verbraucher  
stärken  
im Quartier

## Modell-Quartiere

Im Jahr 2018 sind die Stadtteile Bonn-Tannenbusch, Halle-Neustadt und Silberhöhe, Ludwigshafen Oggersheim-West, Hamburg-Harburg/Eißendorf-Ost und der Leipziger Osten als Modell-Quartiere



Mit einer Stimme für  
Verbraucherrecht!

musterfeststellungsklagen.de



## ZUSAMMENTUN UND RECHT BEKOMMEN

Am 14. Juni 2018 hat der Deutsche Bundestag das Gesetz zur Einführung einer Musterfeststellungsklage verabschiedet. Bereits zum 1. November 2018 trat das Gesetz in Kraft, und der vzbv hat in Kooperation mit dem ADAC die erste Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG eingereicht. Zehn Jahre lang haben sich die Verbraucherschützer beharrlich für ein neues Verfahren bei Schadenersatzklagen eingesetzt. Verbraucher kommen künftig leichter zu dem Recht, das ihnen zusteht. Das neue Klageinstrument eröffnet bei Massenschäden vor allem denjenigen Verbrauchern eine Chance, die sich gegen eine Einzelklage entschieden haben.



Die Musterfeststellungsklage hat eine für Verbraucher schmerzhaft Lücke im kollektiven Rechtsschutz geschlossen. Verbraucher kommen leichter zu dem Geld, das ihnen zusteht.

Ronny Jahn  
Leiter Team Musterfeststellungsklagen

### EIN MEILENSTEIN FÜR DIE DURCHSETZUNG VON VERBRAUCHERRECHTEN

Am Ende war der Druck durch den Dieselskandal so groß, dass die Bundesregierung nicht mehr anders konnte, als ein neues Klagerecht einzuführen. Millionen Autobesitzer fühlten sich von Volkswagen durch eine manipulierte Abgas-Software betrogen (siehe auch S. 21 und 24 im Jahresbericht). Dabei ist der Dieselskandal nur ein Fall von massenhaften Schäden, bei denen Verbraucher im Zweifelsfall auf ihrem Schaden sitzen bleiben und die Unternehmen unrechtmäßige Gewinne einstreichen. Andere Fälle sind etwa unerlaubte Erhöhungen von Gas- und Strompreisen oder unzulässige Bankentgelte.

Verbraucherverbände konnten bisher mit ihrem Verbandsklagerecht zwar gerichtlich durchsetzen, dass das Unternehmen einen Verstoß für die Zukunft zu unterlassen hat. Das Urteil war jedoch nicht für alle Geschädigten gültig. Jeder Verbraucher musste einzeln klagen und erneut nachweisen, dass das Unternehmen gegen Verbraucherrecht verstoßen hat. Kaum ein Verbraucher führte einen solchen Rechtsstreit. Der vzbv hat daher bereits seit zehn Jahren ein neues Klagerecht für Verbraucherverbände gefordert.

#### Sperriger Name, klare Ziele

Ziel einer Musterfeststellungsklage ist es, in einem Musterverfahren gerichtlich feststellen zu lassen, dass ein Unternehmen gegen Verbraucherrecht verstoßen hat und betroffene Verbraucher Anspruch auf Schaden-

ersatz haben. Ein echter Vorteil: Solange das Verfahren läuft, ist die Verjährung nach dem Willen des Gesetzgebers ausgesetzt. Das Verfahren führt ein klageberechtigter Verband, Verbraucher müssen sich nur in ein Klageregister eintragen. Für Betroffene entsteht kein Kostenrisiko, die Eintragung ist kostenfrei. Sie müssen auch nicht die Verjährung fürchten und können zunächst abwarten. Insbesondere für Verbraucher, die das Kostenrisiko eines Verfahrens scheuen oder nicht stemmen können, ist eine Musterfeststellungsklage eine große Chance. Nach einem positiven Urteil müssen Verbraucher ihren persönlichen Schadenersatz gegenüber dem Unternehmen geltend machen.

#### NEUES INFORMATIONSANGEBOT

Am 1. November 2018 ging das neue Informationsportal [www.musterfeststellungsklagen.de](http://www.musterfeststellungsklagen.de) des vzbv online. Hier informiert der vzbv allgemein über das neue Klagerecht. Verbraucher finden dort außerdem alle Informationen rund um die Klage gegen VW sowie künftig zu weiteren Musterfeststellungsklagen des vzbv. Angeboten werden auch ein News-Alert sowie eine Telefon-Hotline zur VW-Klage.



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

**DAS WICHTIGSTE ZUM NEUEN KLAGERECHT AUF EINEN BLICK**

**Welche Verbände können klagen?**

Durch das Gesetz ist geklärt, dass die Verbraucherzentralen und der vzbv klageberechtigt sind. Welche anderen Verbände klagen dürfen, ergibt sich aus den im Gesetz festgehaltenen Kriterien. Eine Liste mit klageberechtigten Verbänden, die fortlaufend aktualisiert wird, gibt es nach jetzigem Stand nicht.

**Wer entscheidet, ob eine Musterfeststellungsklage eingereicht wird?**

Klageberechtigte Verbände, die auf einen Massenschaden aufmerksam werden, können eine Musterklage initiieren. Hierfür sind sie jedoch darauf angewiesen, entsprechende Hinweise und Beschwerden von Geschädigten zu erhalten. Verbraucher können sich beispielsweise an eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale ihres Bundeslandes wenden. Dort werden Beschwerden strukturiert erfasst. Sind mas-

senhafte Schäden erkennbar, kann die Verbraucherzentrale oder der vzbv Klage einreichen.

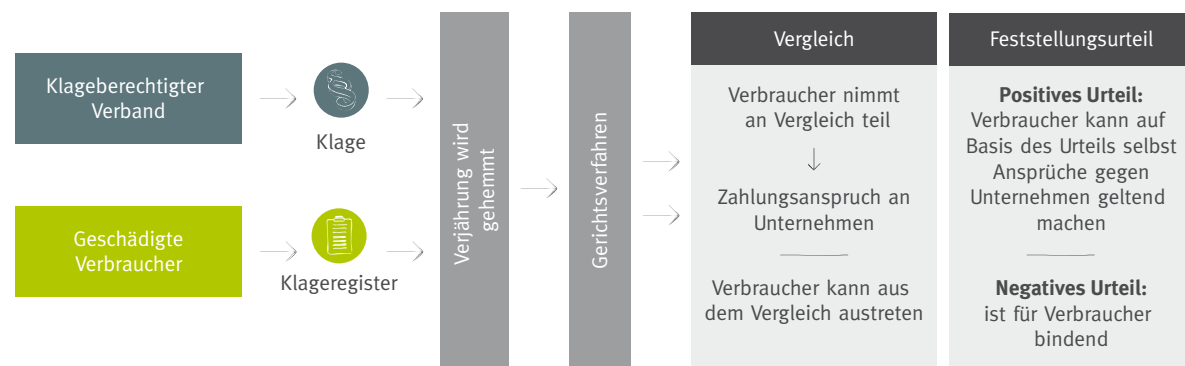
**In welchen Wirtschaftsbereichen kann es zu Musterfeststellungsklagen kommen?**

Es gibt viele mögliche Anwendungsbereiche. Entscheidend ist, dass es genug Geschädigte gibt und derselbe Rechtsverstoß eines Unternehmens viele Verbraucher gleichermaßen betrifft. Zum Beispiel:

- **Versorgungsverträge:** unwirksame Strom- und Gaspreiserhöhungen, ggf. auch überhöhte Fernwärmegebühren
- **Finanzdienstleistungen:** Rückkauf von Lebensversicherungen, unzulässige Entgelte, unwirksame Kündigung von Bausparverträgen
- **Reiserecht:** Flugausfälle und -verspätungen, Reisemängel, die viele Verbraucher in gleicher Weise betreffen
- **Produkthaftung** (unerwartete Schadensfälle durch Konstruktions- und Fabrikationsfehler)

**So funktioniert die Musterfeststellungsklage**

Bei der Musterfeststellungsklage klagen nicht einzelne Verbraucher, sondern ein Verbraucherverband. Das Gericht prüft, ob die vom Verband vorgetragene Streitpunkte zutreffen oder nicht und trifft dann eine Entscheidung. An diesem Gerichtsverfahren sind die angemeldeten Verbraucher nicht unmittelbar beteiligt. Wenn das Verfahren beendet ist, gilt das Ergebnis für alle angemeldeten Verbraucher, so als hätten sie selbst geklagt.



Quelle: vzbv

**DIE KLAGE GEGEN VW**

Im Herbst des Jahres 2015 kam ans Licht, dass die Volkswagen AG über Jahre hinweg weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Die Autos sollten schadstoffärmer erscheinen, als sie eigentlich waren (siehe auch Seite 24 im Jahresbericht). Seitdem haben Verbraucher mit unklaren Informationen zu Rückrufen, dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge und drohenden Fahrverboten in immer mehr Städten zu kämpfen. Auf Entschädigungszahlungen warten sie bislang vergeblich. Mit der Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG soll grundsätzlich geklärt werden, ob und inwiefern Verbrauchern Entschädigungen zustehen. Ziel der Klage ist die Feststellung, dass der Volkswagen-Konzern durch Einsatz von Manipulationssoftware seine Kunden vorsätzlich sittenwidrig geschädigt hat. Geklärt werden soll in der Folge, ob der Kaufpreis in voller Höhe ersetzt werden muss und ob eine Wertminderung durch Nutzung abzuziehen ist.



Die Klage gegen die Volkswagen AG führt der vzbv in Kooperation mit dem ADAC. Am 19. September 2018 stellten der vzbv-Vorstand Klaus Müller (links) und Dr. August Markl, Präsident des ADAC (rechts), die Klage in der Bundespressekonferenz in Berlin vor.

**Telefon-Hotline**

Unter der Nummer (030) 325 027 00 beantworten erfahrene Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen Verbraucherfragen zur VW-Klage.

**Am 26. November 2018**

wurde das Klageregister beim Bundesamt der Justiz eröffnet.

**Rund 300.000**

Dieselbesitzer haben sich bis zum 31. Dezember 2018 für das Klageregister angemeldet.

**83.000 Menschen**

haben sich auf [www.musterfeststellungsklagen.de](http://www.musterfeststellungsklagen.de) für den News-Alert zur VW-Klage eingetragen.

**10.142 Artikel**

in Print- und Online-Medien beschäftigten sich im Jahr 2018 mit der Musterfeststellungsklage. Zudem gab es zahlreiche TV- und Hörfunkbeiträge.

**Im Lauf des Jahres 2019**

wird mit der ersten mündlichen Verhandlung gerechnet.

**DATEN UND FAKTEN ZUR VW-KLAGE**

**Ca. 4 Monate**

hat der vzbv die Klage vorbereitet

**245 Seiten**

umfasst die Klageschrift

Die Klage richtet sich gegen die **Volkswagen AG** und umfasst die Marken **Audi, Seat, Skoda und Volkswagen**.

Die Klage betrifft Fahrzeuge mit **Dieselmotoren des Typs EA 189** (Hubraum: 1,2; 1,6; 2,0 Liter), bei denen eine illegale Abschaltvorrichtung verwendet wurde. Dies muss durch den Rückruf des Kraftfahrt-Bundesamts (KBA) oder einer Genehmigungsbehörde in Europa festgestellt worden sein. Der Kauf muss nach dem 1. November 2008 erfolgt sein.



## NEUE WEGE GEHEN MIT DER MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Interview mit **Jutta Gurkmann**,

Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik, und

**Sabine Fiedler**

Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation des vzbv

**Im November 2018 hat der vzbv die erste Musterfeststellungsklage gegen den Volkswagen-Konzern eingereicht. Wie ist der Stand?**

**Jutta Gurkmann:** Mittlerweile gibt es mehr als 400.000 Anmeldungen zum Klageregister. Das Bundesamt für Justiz, das dieses Register führt, hat aber noch nicht alle eingetragen. Es kann also sein, dass es Dopplungen gibt. Für unsere Arbeit ist die Zahl nicht ausschlaggebend. Sie zeigt aber zwei Dinge: Die Wut der Verbraucherinnen und Verbraucher ist immens groß. Und die Menschen nehmen das Instrument der Musterfeststellungsklage besser an, als viele Kritiker vermutet haben. Für den weiteren Verlauf des Verfahrens gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder wird vor dem zuständigen Gericht verhandelt und ein Urteil gesprochen. Legt dann die unterlegene Partei Berufung ein, geht das Ganze zum Bundesgerichtshof. Oder Volkswagen macht ein vernünftiges Vergleichsangebot. Dann könnte für die eingetragenen Verbraucher auch ohne ein weiteres Gerichtsverfahren Geld fließen.

**Was erhoffen Sie sich vom neuen Klageinstrument über den Prozess gegen VW hinaus?**

**Jutta Gurkmann:** Wir hoffen, dass wir mehr Verbrauchern zum Ersatz erlittener Schäden verhelfen können. In der Vergangenheit gab es Fälle, bei denen wir für eine Handvoll Verbraucher teils hohe Entschädigungen erstreiten konnten. Gleichzeitig gingen Tausende oder Zehntausende andere leer aus. Ihre Fälle waren verjährt, bis es ein rechtskräftiges Urteil gab. Das muss jetzt nicht mehr so sein. Die Musterfeststellungsklage soll in solchen Fällen die Verjährung für alle hemmen, die sich zu Recht

ins Klageregister eintragen. Das gibt Verbrauchern neue Macht und mindert falsche Anreize auf Unternehmensseite. Bisher konnten viele Unternehmen darauf setzen, dass sie zu Unrecht erwirtschaftete Gewinne einfach behalten konnten. Das ändert sich jetzt endlich.

**Der vzbv hat mehr als zehn Jahre lang für die Musterfeststellungsklage gekämpft. Hätte es ohne den Dieselskandal noch einmal zehn Jahre gedauert?**

**Sabine Fiedler:** Der Dieselskandal hat die Einführung der Musterfeststellungsklage sicher befördert. Millionen von Verbraucherinnen und Verbrauchern wurden kollektiv geschädigt, mussten aber individuell klagen. Sie standen allein einem Großkonzern und seinen Anwaltsheeren gegenüber. Dass das keine gute Lösung im Sinne der Verbraucher ist, darauf hat der VW-Skandal sehr, sehr viel Aufmerksamkeit gelenkt.

**Jutta Gurkmann:** Wir wissen nicht, wo wir ohne den Abgasskandal im Kampf um den kollektiven Rechtsschutz stünden. Wir sind natürlich froh, dass wir das neue Instrument jetzt einsetzen können. An der ein oder anderen Stelle zeigt sich aber, dass der Zeitdruck aus dem VW-Fall auch nicht nur positiv war. Da wünschen wir uns durchaus Nachbesserungen.

**Welche Verbesserungen würden Sie sich denn wünschen?**

**Jutta Gurkmann:** Insbesondere die Konstruktion mit der Beteiligung über ein Register haben wir von Anfang an kritisiert, weil sie das Verfahren – aus unserer Sicht unnötig – verkompliziert und einige Fragen auf-

wirft. So werden die Anmeldungen zum Register zwar auf gewisse Formalien geprüft, es wird aber mit der Eintragung nicht bestätigt, dass der Eingetragene tatsächlich zum Kreis der Anspruchsberechtigten gehört. Aus unserer Sicht sollte die Beteiligung an der Klage so einfach wie möglich sein.

**Damit wären wir gleich beim Thema, wie Verbraucherinnen und Verbraucher dazu gebracht werden, bei einer Klage mitzumachen. Juristische Themen genießen nicht den Ruf, besonders anschaulich zu sein. Welche Herausforderungen haben sich für die Kommunikation gestellt?**

**Sabine Fiedler:** Rechtsthemen sind oft sehr komplex und technisch. Es kommt auf viele Details an, es muss viel erklärt werden. Einen Vorteil hatten wir durch den Dieselskandal jedoch: Die Menschen haben sehr genau verstanden, was das Problem ist, weil es seit Jahren auf ihrer Auffahrt oder in der Garage stand und sie jeden Tag daran erinnert wurden. So war die Bereitschaft der Menschen, sich mit dieser neuen Klage auseinanderzusetzen, sich einzulesen und aktiv zu werden, sehr groß. Wir haben versucht, es ihnen so leicht wie möglich zu machen. Der vzbv hat eine eigene Webseite, eine Telefonhotline sowie einen E-Mail-Alert eingerichtet. Und die Verbraucherzentralen in den Bundesländern haben Beratung angeboten. Auch die Zusammenarbeit mit dem ADAC war hilfreich, um viele Betroffene zu erreichen.

**Das mediale Interesse ging bei einem multinationalen Konzern wie Volkswagen sicherlich über Deutschland hinaus?**

**Sabine Fiedler:** Ja, unsere Klage hat weltweit Schlagzeilen gemacht. Fernsehsender aus den USA haben berichtet, aber natürlich auch unzählige europäische Medien. In vielen Ländern der Welt fahren Menschen VW-Diesel und kämpfen mit den Folgen der Manipulation. Sie schauen sehr genau darauf, was hier in Deutschland mit der Klage passiert.

**Wo Sie gerade die EU ansprechen. Brüssel plant im Rahmen des New Deal for Consumers eine Art euro-**

**päische Sammelklage. Wo liegt der Unterschied zur Musterfeststellungsklage?**

**Jutta Gurkmann:** Die Musterfeststellungsklage ist ein ganz wichtiger Meilenstein im Kampf um einen besseren kollektiven Rechtsschutz. Allerdings erhalten Verbraucher nach einem positiven Feststellungsurteil nicht automatisch eine Entschädigung. Sie müssen ihre Ansprüche individuell vor Gericht durchsetzen. Daher sehen wir eine europäische Sammelklage als Chance, weitere Verbesserungen zu erreichen. Entscheidend wäre, dass es möglich wird, mit einer einzigen Klage auch ein Urteil zu erstreiten, das Verbrauchern direkt eine Entschädigungssumme zuspricht. Dann hätte Europa den Verbraucherschutz wieder einmal deutlich vorangebracht.

**Sabine Fiedler, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation**

Teams: Kommunikation, Marktwächter Kommunikation, Verbraucherbildung; sowie die Stabsstelle Koordination

**Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik**

Teams: Digitales und Medien, Finanzmarkt, Musterfeststellungsklagen, Rechtsdurchsetzung, Recht und Handel, Marktwächter Digitale Welt, Marktwächter Finanzen, Marktwächter Untersuchungen und Qualitätsmanagement

seit 11. Dezember 2018 kommissarische Leitung des Geschäftsbereichs Verbraucherpolitik mit den Teams: Brüssel, Energie und Bauen, Energieberatung, Gesundheit und Pflege, Lebensmittel, Marktwächter Energie, Mobilität und Reisen

## DREI JAHRE DIESELSKANDAL UND KEIN ENDE

Nachdem im September 2015 in den USA bekannt wurde, dass Volkswagen Abgaseinrichtungen bei Dieselmotoren manipuliert hatte, begann ein bis dahin nicht vorstellbarer, herstellerübergreifender Autorskandal. Allein in Deutschland wurde Volkswagen in der Folge durch das Kraftfahrt-Bundesamt gezwungen, rund 2,4 Millionen Fahrzeuge von VW, Audi, Seat und Skoda zurückzurufen und die Manipulation mit einem Software-Update zu beheben. Nachrichten über weitere unzulässige Abschaltvorrichtungen, die bei Fahrzeugen von Opel, Fiat, BMW und zuletzt Daimler aufgedeckt wurden, verunsichern seitdem Verbraucher. Mit dem Grundsatzurteil des Bundesverwaltungsgerichtes im Februar 2018 sind Dieselfahrverbote in Städten mit hoher Schadstoffbelastung möglich.

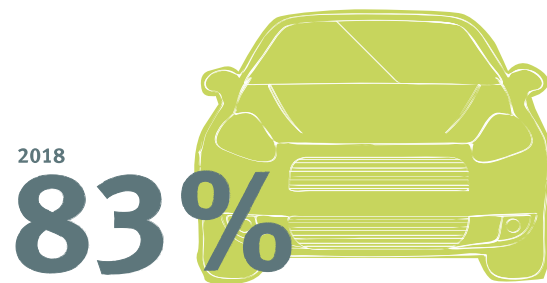
**Auf der Veranstaltung „#Dieselgate: Drei Jahre Abgasskandal und kein Ende?“ am 13. September 2018 zog der vzbv eine ernüchternde Bilanz**

- Bundesregierung und Autohersteller haben Fahrverbote nicht verhindert.
- Autohersteller übernehmen nicht hinreichend Verantwortung für den Abgasskandal: Dieselbesitzer bleiben auf dem Schaden sitzen.
- Eine neue Verantwortungskultur in der Autoindustrie bleibt bisher Fehlanzeige.
- Die Einführung der Musterfeststellungsklage ist ein Meilenstein für Verbraucher und eine Chance für betroffene Verbraucher, ihr Recht durchzusetzen (siehe Seite 21 zur VW-Klage des vzbv).
- Die Einrichtung des Beirats beim Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) war ein wichtiger Schritt, um die Behörde transparenter und verbraucherfreundlicher zu machen.



Hans Koberstein, Journalist und Redakteur des ZDF, berichtete auf der vzbv-Veranstaltung „#Dieselgate: Drei Jahre Abgasskandal und kein Ende?“ von der komplizierten Recherche zum Dieselskandal. Hersteller, Behörden und Ministerien erschwerten die Aufklärung und Berichterstattung.

### Politik auf der Seite der Autoindustrie?



der Verbraucher meinen, dass die Politik im VW-Dieselskandal eher die Interessen der Autoindustrie vertritt. Im Jahr 2017 waren nur **63 Prozent** dieser Meinung.

Quelle: forsa, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, August 2018

# EINFACH RUNDUM MOBIL



## MOBILITÄT UND REISEN

Verbraucher, die im letzten Jahr von A nach B wollten, brauchten gute Nerven – und im Schadensfall einen gut gefüllten Geldbeutel. Auf eine verbraucherfreundliche Lösung des Dieselskandals warten Betroffene noch immer. An Flughäfen kam es zum Chaos, Reisende blieben wegen Airline-Pleiten an ihren Urlaubsorten und auf ihren Kosten sitzen. Der öffentliche Nahverkehr geht in vielen Städten in die Knie. Politik und Anbieter geben verkehrsträgerübergreifend ein miserables Bild ab.



**Ob zur Arbeit, zum Einkaufen oder in den Urlaub – wir sind ständig unterwegs. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass Mobilität für alle zugänglich, bezahlbar und verlässlich ist.**

Marion Jungbluth  
Leiterin Team Mobilität und Reisen

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

**Im Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) wurde ein Beirat eingerichtet, in dem der vzbv die Interessen der Verbraucher vertritt**

**Die EU hat ein neues Typpengenehmigungsverfahren für Pkw beschlossen**

**Das Europäische Parlament hat Verschlechterungen bei Fahrgastrechten vorerst verhindert**

### Raus aus dem Chaos

Licht und Schatten bei der Automobilität: Das Hin und Her bei Dieselfahrverboten und Nachrüstungen von manipulierten Fahrzeugen lässt viele Autobesitzer im Regen stehen. Der vzbv will mit der Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG (siehe Seite 21) für mehr Sicherheit und Gerechtigkeit sorgen.

Nachdem die EU im Jahr 2018 ein neues EU-Typpengenehmigungsverfahren und verpflichtende Nachprüfungen

ab 1. September 2020 beschlossen hat, ist für die Zukunft Besserung in Sicht. Skandale im Ausmaß von Dieselgate (siehe Seite 24) sollen verhindert werden. Das neue Verfahren hat aus Sicht der Verbraucher jedoch einen großen Haken: Es ist nicht vorgesehen, dass der Kraftstoffverbrauch in realistischen Tests auf der Straße geprüft wird. Gerade hier besteht für Verbraucher ein besonderes Interesse: Mehr Verbrauch macht sich im Geldbeutel bemerkbar und schadet der Umwelt. Der vzbv fordert daher Nachbesserungen. Ein wichtiges Signal für eine Kursänderung war auch die Einrichtung eines Beirats beim KBA, in dem Verbraucher- und Umweltverbände sowie Hersteller und die Wissenschaft vertreten sind.

Flugausfälle, Verspätungen, lange Warteschlangen an Sicherheitskontrollen und überbuchte Flüge – Reisende waren im Jahr 2018 die Leidtragenden des anhaltenden Chaos im Flugverkehr. Im Oktober lud der Bundesminister für Verkehr und digitale Infrastruktur Andreas Scheuer zum Flug-Gipfel ein. Nicht mit am Tisch: die Verbraucherverbände. Dabei sind es die Verbraucher, die am Ende als Reisende mit Zeit, Nerven und Geld dafür zahlen müssen. Ein wichtiges Signal an die Verbraucher wäre es, die Entschädigung bei Ausfällen oder Verspätungen zu vereinfachen. Diese sollte automatisiert, online und zeitnah erfolgen.

Ein vereinfachtes, online-basiertes und schnelleres Entschädigungsverfahren fordert der vzbv auch für den Bahnverkehr. Berechtigte Ansprüche müssen leicht

### Kein Durchblick beim ÖPNV

61%



der Verbraucher finden das Tarifsystem des ÖPNV zu kompliziert. Besonders Selten-Nutzer blicken bei den vielen unterschiedlichen Tickets nicht durch.

Quelle: forsa, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, November 2018

durchsetzbar sein. Eine Absenkung der Fahrgastrechte auf EU-Ebene ist für den vzbv nicht akzeptabel. Der Beschluss des Europäischen Parlaments zur Bahngastrechteverordnung war daher ein wichtiger Schritt: Das Parlament erteilte dem Vorschlag der EU-Kommission eine deutliche Absage, dass bei Verspätungen oder Ausfällen aufgrund höherer Gewalt (zum Beispiel wegen Unwetters) keine Entschädigung gezahlt werden soll. In den Trilogverhandlungen zwischen Europäischem Parlament, Rat der Europäischen Union und EU-Kommission muss sich die deutsche Bundesregierung für starke Verbraucherrechte einsetzen.

Der öffentliche Personenverkehr ist wichtig, um im Alltag kostengünstig und klimaverträglich mobil zu sein. Angesichts des unzuverlässigen Services, voller

Züge, teurer Tickets und des unübersichtlichen Tarifschungels ist der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) für viele Verbraucher vor allem ein Ärgernis. Damit sich strukturell etwas ändert, fordert der vzbv eine institutionelle Fahrgastvertretung.

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Einfaches Laden für Elektroautos ermöglichen
2. Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr erhalten und verbessern
3. Insolvenzschutz für Flugreisende einführen
4. Öffentlichen Nahverkehr kundenfreundlich ausbauen
5. Automatisiertes und vernetztes Fahren mit Augenmaß einführen

### PROJEKT ENERGIEWENDE IM PERSONENVERKEHR

Das Projekt arbeitet daran, wie der Energieverbrauch im Verkehr gesenkt werden kann. Der vzbv initiierte einen Runden Tisch mit Verbänden, Wissenschaft und öffentlichen Stellen. In einem gemeinsamen Positionspapier „Einfach fahren – einfach laden“ fordert das Bündnis Verbesserungen aus Verbrauchersicht bei Preistransparenz, Abrechnung und Zugang zu öffentlichen Ladesäulen. Die Projektförderung durch die European Climate Foundation (ECF) wurde bis Dezember 2019 verlängert.

+++ öffentliche Verkehrsmittel zu unpünktlich, zu teuer, zu voll +++ Flug- und Bahnkunden automatisiert entschädigen +++ Keinen Zwang zum automatisierten Fahren schaffen +++ Kraftstoffkosten und CO2-Grenzwerte senken +++ Flug-Gipfel muss Verbraucher in den Fokus nehmen +++ Vernetzte Mobilität EU-weit einheitlich regeln +++ Autohersteller müssen für Diesel-Nachrüstung aufkommen +++

## VERBRAUCHERSCHUTZ IN EUROPA



**Aus Sicht der Verbraucherschützer ist die EU vor allem eine Erfolgsgeschichte – und wir wollen, dass das so bleibt. Die EU muss die Interessen der Menschen in den Mittelpunkt stellen.**

Isabelle Buscke, Leiterin Team Brüssel

### Im Einsatz für Verbraucherrechte in Brüssel

Viele Entscheidungen der EU beeinflussen den Verbraucheralltag unmittelbar. Daher ist der vzbv mit einem eigenen Büro in Brüssel vor Ort und vertritt die Interessen der Verbraucher aus Deutschland. Der vzbv arbeitet in verschiedenen Gremien in Brüssel mit und bringt sich in die Entscheidungsfindung auf EU-Ebene ein: so etwa im Verwaltungsrat der europäischen Dachorganisation der Verbraucherschützer BEUC, in der European Consumer Consultative Group bei der EU-Kommission und weiteren EU-Arbeitsgruppen, etwa zum EU-Verbraucherrecht oder zur Datenschutzgrundverordnung. Mit den BEUC-Mitgliedsorganisationen tauscht sich der vzbv eng aus.

### Von kollektiver Rechtsdurchsetzung bis zum Nutri-Score – wie Europa voneinander lernen kann

Die EU-Kommission hat im Rahmen des New Deal for Consumers, einem Maßnahmenpaket für die Neuausrichtung des EU-Verbraucherrechts, vorgeschlagen, auf europäischer Ebene ein neues kollektives Klageinstrument einzuführen, um Schadenersatzklagen zu erleichtern. Der vzbv konnte hier die langjährigen Erfahrungen des vzbv und der Verbraucherzentralen bei der kollektiven Rechtsdurchsetzung erfolgreich einbringen. Auch die Veränderungen durch die neue Musterfeststellungsklage in Deutschland spielen dabei eine wichtige Rolle.

Bei einer Delegationsreise des vzbv nach Frankreich im Oktober 2018 stand das Thema Lebensmittelkennzeichnung auf der Agenda. Der Austausch mit französischen Verbraucherschützern, Vertretern von Regierung und Behörden zum französischen Kennzeichnungskonzept Nutri-Score gab den vzbv-Vertretern mit dem Vorstand Klaus Müller neue Impulse für die Weiterentwicklung der Lebensmittelkennzeichnung in Deutschland.

### Diese EU-Vorhaben hat der vzbv besonders im Blick

- Reform des Urheberrechts
- Digitales Vertragsrecht
- Regeln für Künstliche Intelligenz
- Auswirkungen des Brexit auf Verbraucher
- Kollektive Schadenersatzklagen

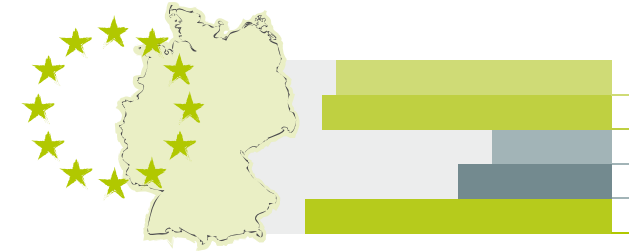
### Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband  
Rue d'Arlon 80  
1040 Brüssel  
[Buero-Bruessel@vzbv.de](mailto:Buero-Bruessel@vzbv.de)



@vzbv\_brussels

### Einstellungen zur EU in Deutschland



Quelle: Europäische Kommission, Standard-Eurobarometer 90, Herbst 2018

### Gemeinsam für eine verbraucherfreundliche Europäische Union

**EUROPA KANN MEHR!**  
Für starke Verbraucherrechte und einen fairen Binnenmarkt.

Der europäische Dachverband der Verbraucherschützer BEUC und seine Mitgliedsorganisationen gingen mit einer gemeinsamen Botschaft in den Wahlkampf zur Europawahl 2019: „Europe, keep working for consumers!“ Sie fordern, dass das neue Europäische Parlament und die neue EU-Kommission die Interessen der Verbraucher in den Mittelpunkt der Politik stellen. Nur so können die Menschen für die europäische Idee begeistert werden. Ein Ziel der gemeinsamen Kommunikation ist auch, die Errungenschaften der EU für Verbraucher bekannter zu machen: etwa die Abschaffung der Roaming-Gebühren, das Verbot von mehr als 1.000 Chemikalien oder das Recht, in jedem EU-Land einen Arzt aufzusuchen. Auf vergangenen Erfolgen darf sich die EU aber nicht ausruhen. Den englischen Claim frei übersetzt, fordert der vzbv daher im Europawahlkampf: Europa kann mehr!

### 10 Kernforderungen des vzbv zur Europawahl

Bereits im November 2018 hat der vzbv seine Forderungen zur Europawahl für starke Verbraucherrechte und einen fairen Binnenmarkt vorgestellt.

1. Ethische Prinzipien für Künstliche Intelligenz
2. Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Algorithmen
3. Reform des Produkthaftungsrechts für digitale und vernetzte Geräte
4. Schutz der Privatsphäre und Vertraulichkeit in elektronischer Kommunikation
5. Kollektive Rechtsschutzinstrumente für einfachen Schadenersatz bei Massenschäden
6. Verbot von Provisionen bei Anlageprodukten und Finanzvergleichsplattformen
7. Ein eigenständiges Kapitel „Handel und Verbraucherschutz“ in Handelsabkommen und beim Brexit
8. Europaweit einheitliche Umsetzung von Regeln für Lebensmittelkontrollen und Krisenmanagement
9. Realistische Mess- und Prüfverfahren zu Kraftstoffverbrauch und Abgaswerten
10. Erweiterung der EU-Ökodesign-Richtlinie auf neue Produktgruppen



Alle Informationen rund um die Europawahl gibt es auf [www.europa-kann-mehr.de](http://www.europa-kann-mehr.de)

# VERBRAUCHER- RECHTE VOLL IM BLICK



## RECHT UND HANDEL

Unerwünschte Telefonwerbung, Sicherheitslücken bei Smart-Home-Anwendungen oder manipulierte Abgas-Software bei Autos – im Verbraucheralltag lauern immer wieder Fallen, die die Sicherheit, die Privatsphäre oder den Geldbeutel belasten. Starke Verbraucherrechte schützen und machen den Alltag sicherer. Wichtig ist, dass rechtliche Regelungen mit technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen wie der Digitalisierung Schritt halten.



**Kollektive Klagerechte sind wichtig, um die Rechte der Verbraucher durchzusetzen. Dass diese nun durch die Einführung der Musterfeststellungsklage gestärkt worden sind, ist ein wichtiges Signal für mehr Sicherheit im Verbraucheralltag.**

*Dr. Otmar Lell  
Leiter Team Recht und Handel*

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
**Die Musterfeststellungsklage wurde eingeführt (siehe Seite 21-24)**
- 
**EU-Kommission und Europäisches Parlament haben die Vorschläge für eine europäische Verbandsklage bei Schadenersatzfällen konkretisiert**
- 
**Europäische Verbraucherschutzstandards wurden im Handelsabkommen JEFTA der EU mit Japan gesichert**

### Sicherheit im Verbraucheralltag

Kollektive Klagerechte wie das Verbandsklagerecht auf Unterlassung von Verbraucherrechtsverstößen oder die Musterfeststellungsklage sind scharfe Schwerter der Verbraucherschützer. Sie werden mit Augenmaß eingesetzt und sind ein wichtiger Baustein, um die Rechte der Verbraucher durchzusetzen. Mit der neuen Musterfeststellungsklage können Schadenersatzansprüche von Verbrauchern bei Massenschäden nun in Musterverfahren geklärt werden. Aber: Geld fließt erst, wenn die



Verbraucher nach einem positiven Feststellungsurteil ihre Ansprüche individuell einklagen. Das soll sich durch die von der EU-Kommission vorgeschlagene neue europäische Verbandsklage ändern. Im Rahmen des New Deal for Consumers, einem Maßnahmenpaket für die Neuausrichtung des EU-Verbraucherrechts, hat die Kommission einen Richtlinienentwurf vorgelegt. Verbraucherverbände sollen in Zukunft bei Rechtsverstößen auch direkt auf Ausgleich zugunsten geschädigter Verbraucher klagen können. Der vzbv setzt sich in Brüssel gemeinsam mit dem europäischen Dachverband der Verbraucherschutzorganisationen BEUC dafür ein, dass das neue Klagerecht praktikabel ausgestattet wird und zu einem echten Gewinn für Verbraucher wird.

Gleichzeitig gerät in Deutschland ein anderes wichtiges Klagerecht für Verbraucherverbände unter Beschuss: das Klagerecht auf Unterlassung von Datenschutzverstößen. Der vzbv fordert, dass dieses Klagerecht unbedingt erhalten wird. Datenschutzverstöße berühren häufig sehr sensible persönliche Daten der Verbraucher. Daher ist es wichtig, dass Verbraucherverbände gegen solche Verstöße vorgehen können. Unternehmen haben sonst wieder freie Hand, sich an Datenschutzgesetze zu halten – oder auch nicht.

Unsichere Geräte bieten Einfallstore für Manipulationen von Hackern. Wenn ein Smart-Home-System unerwartet die Wohnungstür öffnet und ein Diebstahl ermöglicht wird, stellt sich die Frage, wer für Schäden



Das EU-Japan-Abkommen JEFTA: Kurzbewertung des vzbv

Positiv 	Negativ 
<p>Risikobasierte Kontrollen von Lebensmitteln und Importstopps bei konkreten Gefahren sind weiterhin möglich</p> <p>Die Kooperation zwischen Regulierungsbehörden findet in einem freiwilligen Format statt</p> <p>Es gibt keine Regeln zu Datentransfers. Die EU-Kommission verhandelt aber über eine Anerkennung des japanischen Datenschutzniveaus als gleichwertig zum EU-Schutzniveau</p> <p>Regeln zum Investitionsschutz sind im EU-Japan-Handelsabkommen nicht verankert</p>	<p>Keine Vereinbarung von konkreten Vorteilen für Verbraucher, etwa Absenkung von Roaming-Gebühren</p> <p>Schutz des EU-Vorsorgeprinzips nicht explizit als Ziel verankert</p> <p>Keine konkreten Regeln für Verbraucherinformationen oder transnationale Streitschlichtung beim Online-Handel vereinbart</p>

haftet. Das deutsche Produkthaftungsgesetz greift in diesen Fällen zu kurz. Es beruht auf einer dreißig Jahre alten EU-Richtlinie und kommt aus einer Zeit ohne Smartphones, automatisierte Autos oder sprachgesteuerte, internetbasierte persönliche Assistenten. Eine grundlegende Reform des Produkthaftungsrechts gehört daher zu den zehn Kernforderungen des vzbv im Rahmen der Europawahl 2019. Besondere Beachtung muss die Haftungsregelung für autonome und vernetzte Fahrzeuge finden.

Durch den globalen Handel landen Lebensmittel aus aller Welt, Textilien oder Spielzeug bei den Menschen zu Hause. Verbraucherfreundliche Regelungen in Handelsabkommen der EU mit Drittstaaten sind daher wichtig, um die Sicherheit für Verbraucher zu gewährleisten. Die wichtigste Forderung aus Sicht des vzbv:

Handelsabkommen dürfen nicht dazu führen, dass Verbraucherschutzstandards abgesenkt werden.

**! DARAN ARBEITET DER VZBV**

1. Eigenständiges Kapitel „Handel und Verbraucherschutz“ in Handelsabkommen der EU aufnehmen
2. Europäische Verbandsklage als Instrument für einfachen Schadenersatz einführen
3. Wettbewerbsrecht mit Blick auf die Verantwortung von Internetplattformen weiterentwickeln
4. Produkthaftungsrecht reformieren und an die Digitalisierung anpassen
5. Verbandsklagerecht im Datenschutz erhalten

+++ Reform des Europäischen Kaufrechts +++ Zukunftsfähiges Gewährleistungsrecht schaffen +++ WTO-Schlichtung statt Strafzölle nutzen +++ Initiative gegen lästige Anrufe +++ Produkthaftung an digitale Herausforderungen anpassen +++ Online-Versand darf Konto im EU-Ausland nicht ablehnen +++ Hohe Erwartungen an den New Deal for Consumers“ +++ Abmahnmissbrauch gezielt verhindern +++



# DIGITALES LEBEN SICHER IM GRIFF

## DIGITALES UND MEDIEN

Mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) hat die EU einen neuen Standard beim Datenschutz gesetzt, der weltweit als Vorbild gilt. Seitdem nimmt die Debatte um ethische Prinzipien und Kontrollmöglichkeiten für Künstliche Intelligenz und die dahinterliegenden Algorithmen deutlich Fahrt auf. Es ist die nächste große Baustelle für Regeln in der digitalisierten Gesellschaft. Der vzbv setzt sich auf nationaler und europäischer Ebene für verbraucherfreundliche Lösungen ein.



**Künstliche Intelligenz macht das Leben der Verbraucherinnen und Verbraucher an vielen Stellen einfacher. Sie dürfen den Entscheidungen von Algorithmen aber nicht wehrlos ausgeliefert sein.**

Lina Ehrig  
Leiterin Team Digitales und Medien

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

Seit dem 1. April 2018 können Verbraucher ihre bezahlten Streaming-Abos im EU-Ausland genauso nutzen wie am Heimatort

Mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) gilt gleiches Datenschutzrecht in allen EU-Staaten

Die Preise für Telefonate und Kurznachrichten von Deutschland in andere EU-Staaten wurden gedeckelt – auf 19 Cent pro Minute für Anrufe und auf 6 Cent pro SMS

### Zukunft gestalten

Künstliche Intelligenz erobert den Verbraucheralltag: Der digitale Assistent Alexa schlägt Bücher vor und steuert Geräte im Smart Home. Netflix empfiehlt Serien. Googles automatischer Buchungsdienst Duplex führt Telefonate für seine Nutzer und klingt täuschend echt wie ein Mensch. Dahinter stecken Algorithmen,

die Bewegungen im Netz und in der realen Welt verfolgen und daraus Interessen und Gewohnheiten ableiten. Welche Daten berücksichtigt werden, ist meist nicht nachvollziehbar. Für Nutzer sind Algorithmen eine Blackbox. Das muss sich ändern. Der vzbv fordert mehr Transparenz und Sicherheit. Ein staatlich legitimes Kontrollsystem soll die Möglichkeit erhalten, Einblick in relevante algorithmensbasierte Entscheidungsprozesse (Algorithmic Decision Making oder ADM-Prozesse) zu nehmen. So kann sichergestellt werden, dass das Diskriminierungsverbot sowie Lauterkeits- und Datenschutzrecht eingehalten und richtig angewendet werden. Der vzbv ist Mitglied in der Datenethikkommission der Bundesregierung und bringt dort die Interessen der Verbraucher bei der Erarbeitung von Regeln für Künstliche Intelligenz ein.

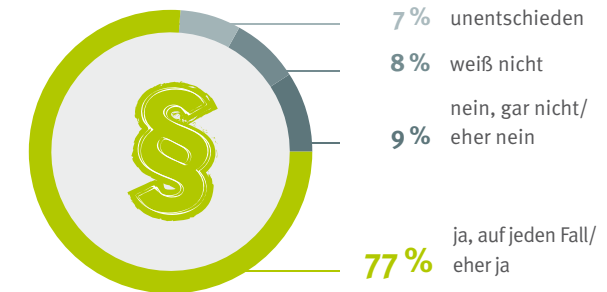
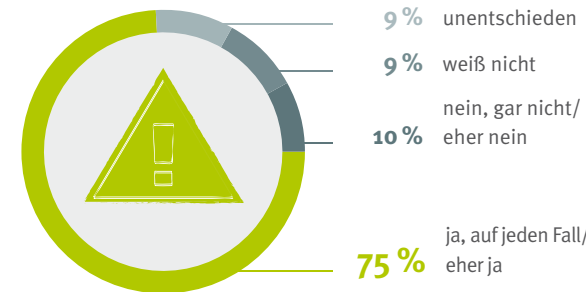
Seit 25. Mai 2018 heißt es: gleiches Datenschutzrecht für alle EU-Mitgliedsstaaten. Die DSGVO ist EU-weit verbindlich. Besonders erfreulich aus Verbrauchersicht: Die DSGVO gilt für jede Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch ein in der EU ansässiges Unternehmen – unabhängig davon, ob die Datenverarbeitung tatsächlich in der EU stattfindet. Sie gilt andersherum aber auch für Unternehmen, die nicht in der EU niedergelassen sind, aber im EU-Binnenmarkt agieren.

Die E-Privacy-Verordnung der EU soll die DSGVO ergänzen und den Schutz persönlicher Daten und die

### Blackbox Algorithmen: Externe Kontrolle ermöglichen

Automatisierte Entscheidungen über Verbraucher werden als Gefahr wahrgenommen, wenn die Daten und Prinzipien unklar sind.

Der Staat soll prüfen können, ob automatisierte Entscheidungen geltendem Recht entsprechen.



Summe der Anteile über 100 Prozent durch Rundung

Quelle: Repräsentative Online-Befragung von Civey im Auftrag des vzbv, Dezember 2017

Privatsphäre bei der elektronischen Kommunikation gewährleisten. Dafür sind etwa neue Regeln für Over-the-Top-Anbieter (OTT), wie zum Beispiel Internettelefonie oder Chats, vorgesehen. Unternehmen sollen auch weiterhin nur mit Einwilligung der Betroffenen Informationen von den Endgeräten nutzen oder darauf speichern dürfen (beispielsweise Cookies und ähnliche Technologien). Der vzbv fordert, dass für die Analyse und Verarbeitung von Kommunikationsdaten immer eine Einwilligung erfolgen muss – sofern die Datenverarbeitung nicht zwingend notwendig ist.

Daten werden oft als „Rohstoffe des 21. Jahrhunderts“ betitelt. Die Diskussion über ein Eigentum an Daten hat auch Eingang in den Koalitionsvertrag der Großen Koalition gefunden. Aus Sicht des vzbv birgt Dateneigentum jedoch mehr Gefahren, als dass es

Lösungen liefern könnte. Ein Rechtsgutachten im Auftrag des vzbv, das im November 2018 vorgestellt wurde, zeigt: Ein Dateneigentumsrecht macht nichts besser, aber vieles komplexer. Der vzbv lehnt die Idee eines Dateneigentums daher ab.

### DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Algorithmen transparent machen und Kontrolle ermöglichen
2. Starke Nutzerrechte in der E-Privacy-Verordnung festschreiben
3. Rechte an Daten bei den Verbrauchern belassen
4. Urheberrecht im Sinne der Verbraucher reformieren
5. TK-Kodex verbraucherfreundlich umsetzen

+++ Breitbandmessung nutzerfreundlich gestalten +++ Streaming: Digitale Grenzen abschaffen +++ Nachbesserungsbedarf beim Zero-Rating +++ Verhältnis von DSGVO und Telemediengesetz ist zu klären +++ 5G-Frequenzvergabe: Verbraucherinteressen bleiben auf der Strecke +++ Meine Daten gehören Dir - Zur Gefahr eines Dateneigentums +++ Datenschutz-Verbandsklagerecht erhalten +++

# SICHER VORGESORGT FÜR ALLE FÄLLE



## FINANZMARKT




Ob beim Berater des Vertrauens oder beim Abschluss von Versicherungen und Finanzprodukten im Internet: Für Verbraucher lauern viele Fallstricke und Kostenfallen, wenn sie Geld anlegen, für das Alter vorsorgen oder sich für andere Fälle finanziell absichern wollen. Im Fokus standen im Jahr 2018 Lebensversicherungen. Auch die Geldschneiderei durch Restschuldversicherungen hat der vzbv im Blick und setzt sich für ein Provisionsverbot im Vertrieb ein.



**Für Verbraucherinnen und Verbraucher zählt jedes Beitragsjahr für die private Altersvorsorge. Die Bundesregierung sollte daher schnell Ernst machen und die Extrarente einführen.**

*Dorothea Mohn  
Leiterin Team Finanzmarkt*

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
**Das Bundesministerium der Finanzen (BMF) hat das Lebensversicherungsreformgesetz evaluiert und vorgeschlagen, die Provision für Lebensversicherungen zu deckeln**
- 
**Der vzbv übernimmt erneut den Vorsitz im Verbraucherbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin)**
- 
**Verbraucher werden seit dem Inkrafttreten des Zahlungskontengesetzes zum 31. Oktober 2018 besser über die Kosten ihrer Konten informiert**

### Vorsorge und Versicherungen müssen sich lohnen

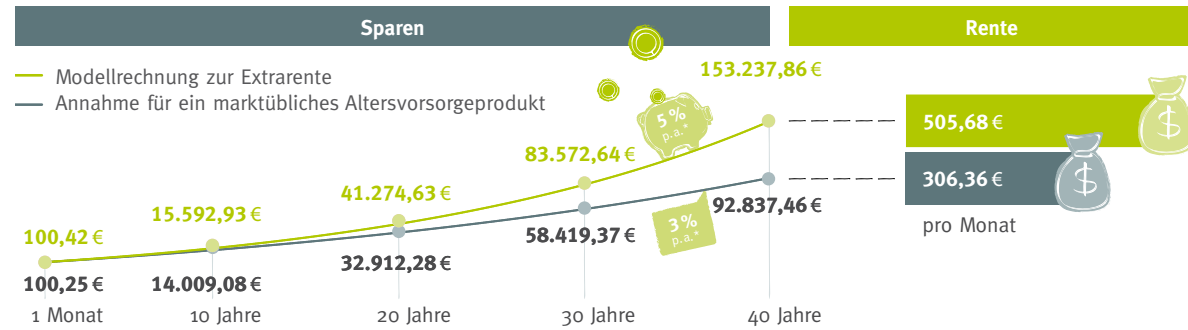
Die Verbesserung der privaten Altersvorsorge ist ein Schwerpunkt der Arbeit des vzbv. Eine private Vorsorge ist schon lange ein wichtiger Baustein zur Sicherung des eigenen Lebensstandards im Alter. Durch die Rentenreformen der Vergangenheit und die Kürzungen

bei der gesetzlichen Rente ist dieser Bedarf noch mal deutlich gestiegen. Unterstützt wird die private Vorsorge seit dem Jahr 2001 durch die Riester-Förderung. Aber: Der Markt für Riester-Produkte ist unübersichtlich, und gute Angebote führen ein Nischendasein. Oft werden gerade die Varianten verkauft, die zu teuer sind und nicht die erhoffte und notwendige Rendite einbringen. Ein zu großer Teil der Sparbeiträge landet durch Gebühren bei den Anbietern und im Vertrieb, dafür aber nicht als spätere Rente bei Verbrauchern. Der vzbv fordert daher die Extrarente als öffentlich-rechtlich organisiertes Standardprodukt in der privaten Altersvorsorge. Die Idee lehnt sich an Lösungen im Ausland an. So gibt es in Schweden bereits seit dem Jahr 2000 einen solchen Fonds, der gegenüber dem Durchschnitt aller privaten Angebote eine deutlich höhere Rendite erzielt. Auch Großbritannien und einige Bundesstaaten in den USA erleichtern Verbrauchern eine Vorsorge mit einem Standardprodukt.

Nachdem das Bundesfinanzministerium eine Evaluation des Lebensversicherungsreformgesetzes vorgelegt hat, müssen daraus die richtigen Konsequenzen gezogen werden. Der vzbv fordert, dass Verbraucher, die vorzeitig aus einer Lebensversicherung ausscheiden, besser an den Bewertungsreserven beteiligt werden. Der vom BMF vorgeschlagene Provisionsdeckel muss so ausgestaltet werden, dass die Kosten für Verbraucher effektiv gesenkt werden und Anbieter die Deckelung nicht umgehen können. Besonders wichtig ist es, Provisionen bei Restschuldversicherungen erheblich einzuschränken. Teil-

**vzbv-Modell Extrarente: freiwillig, fair, einfach, mehr**

So viel zusätzliche Rente erhält ein Verbraucher, der 40 Jahre lang jeden Monat 100 Euro für das Alter zurücklegt.



Quelle: Berechnung des vzbv; durchschnittliche Nettoendite pro Jahr bei monatlicher Verzinsung, \*angenommene durchschnittliche Nettoendite pro Jahr 3 bzw. 5 Prozent, Verrentung mit Rentenfaktor 33

weise machen diese Provisionen mehr als die Hälfte der Versicherungsprämie aus und setzen damit einen massiven Fehlanreiz, Restschuldversicherungen an den Wünschen und Bedürfnissen der Verbraucher vorbei zu verkaufen. Noch ein weiteres Thema beschäftigt die Verbraucherschützer beim Thema Lebensversicherungen: Bei einem „Run-Off“ steigen Anbieter aus dem Geschäft mit diesen Versicherungen aus und übertragen die Policen, sämtliches Vermögen aus den Einzahlungen der Kunden sowie die Bewertungsreserven an Verwertungsgesellschaften. Je mehr Versicherte von einem solchen Run-Off betroffen sind, desto komplexer wird der Prozess – und desto höher ist die Gefahr, dass etwas schief läuft.

Nachbesserungen fordert der vzbv auch beim Vorschlag für eine Verordnung zu Vergleichswebseiten nach dem Zahlungskontengesetz. Der vzbv fordert,

dass Vergleichswebseiten mindestens eine hohe Marktdeckung gewährleisten müssen und dass Provisionen für Verbraucher einfach erkennbar sein müssen.

**! DARAN ARBEITET DER VZBV**

1. Private Altersvorsorge effizienter machen, Extrarente einführen
2. Digitalisierung im Finanzmarkt verbraucherfreundlich gestalten
3. Provisionen bei Restschuldversicherungen deutlich begrenzen
4. Verbraucherinteressen beim Run-Off von Lebensversicherern schützen
5. Entgelte für Basiskonten gesetzlich regeln

+++ Crowdfunding-Plattformen brauchen einheitliche Standards +++ Riestern fast immer zu teuer +++ Objektives Ranking auf Vergleichswebseiten sichern +++ Lebensversicherungen: Verbraucher besser beteiligen +++ Zwei Jahre Basiskonto: vzbv sorgt für Rechtsprechung +++ Finanz-Algorithmen kontrollierbar gestalten +++ Provisionsverbot: Europäische Beispiele verdeutlichen Erfolg +++



**ABSCHIED VON DER VERSICHERUNG ALS ALTERSVORSORGE**

Interview mit Axel Kleinlein, Vorstandssprecher Bund der Versicherten e. V., zum Thema Altersvorsorge

**Die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher wissen, dass sie zusätzlich zur gesetzlichen Rente fürs Alter vorsorgen müssen. Warum tun sie sich damit so schwer?**

Wie man am besten für das Alter vorsorgt, ist je nach individueller Situation sehr unterschiedlich. Mal sollte man zunächst Schulden bezahlen, mal ist ein flexibler Sparplan die richtige Lösung oder für manche kann auch eine Immobilie richtig sein. Versicherungsangebote haben da meist nichts zu suchen.

**Welche Rolle spielen Ihrer Meinung nach die Versicherungsbranche und ihre Vermittler zurzeit?**

Seit vielen Jahrzehnten behaupten Versicherungswirtschaft und -vermittler, sie hätten akzeptable Angebote zur Altersvorsorge. Das Gegenteil ist der Fall. Ihre Angebote wären nur dann vernünftig, wenn die Überschussbeteiligung fair und angemessen an die Kunden ausbezahlt würde. Einen Großteil der Überschüsse aus dem Versicherungsgeschäft streichen aber die Anbieter ein und verstecken sich hinter intransparenten Produkten und unverständlichem Kleingedruckten. Für uns ist das legaler Betrug.

**Was muss politisch geschehen, damit Verbraucher im Alter besser abgesichert sind?**

Die Politik sollte sich vom Leitbild der Versicherung als Altersvorsorge verabschieden. Und das Finanzministerium muss damit aufhören, schlecht verzinsten Staatspapiere an die Versicherer zu verkaufen. Angeblich für eine sichere Altersvorsorge. Es wäre an der Zeit, den Versicherern die Rolle zuzuweisen, die

ihnen eigentlich gebührt. Sie sollten die Finger vom Spargeschäft lassen und besser echte Risiken absichern – das können die nämlich gut.

**Warum ist es für den Bund der Versicherten wichtig und sinnvoll, Mitglied im vzbv zu sein?**

Über den vzbv können wir uns vernetzen, gegenseitig Know-how austauschen und uns im politischen Raum die Bälle zuspielen. Vielleicht sind wir in manchen Details unterschiedlicher Meinung. Das hindert uns aber nicht daran, den Versicherern als vielfältige und schlagkräftige Verbraucherlobby kontra zu geben.

**ÜBER DEN BDV**

Der BdV setzt sich seit 1982 für die Rechte der Versicherten ein. Mit rund 50.000 Mitgliedern bildet er ein wichtiges Gegengewicht zur Versicherungslobby und setzt mit Musterprozessen gegen Versicherer die Rechte der Verbraucher durch. Seinen Mitgliedern bietet der BdV individuelle Beratung und Versicherungsschutz über Gruppenverträge. Seit Dezember 2015 ist der BdV Mitglied im vzbv.



## GEMEINSAM HINSCHAUEN. BESSER DURCHBLICKEN.

Die Marktwächter bündeln das Wissen der Verbraucherzentralen und des vzbv zu verschiedenen Märkten, machen Fehlentwicklungen sichtbar und haben das Ziel, Verbraucher vor Schaden zu bewahren. Verbraucherprobleme in der digitalen Welt, im Energiesektor und im Finanzmarkt werden systematisch erfasst und analysiert. Treten gehäuft Beschwerden in den Verbraucherzentralen auf oder melden Verbraucher über das Marktwächter-Portal [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de) ihre Probleme, werden die Marktwächter aktiv: durch Warnungen an Verbraucher, vertiefte Untersuchungen einzelner Teilmärkte oder durch Meldungen an Politik, Anbieter und Behörden. Bei rechtswidrigem Verhalten von Anbietern werden die Marktwächter im Rahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung tätig, mahnen Anbieter ab oder reichen Klage vor Gericht ein.

Die Marktwächter Digitale Welt und Finanzen sind seit dem Jahr 2015 aktiv, der Marktwächter Energie seit August 2017. Alle drei Marktwächter-Projekte werden vom

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert und laufen bis Ende des Jahres 2019.

### Verschiedene Märkte, ähnliche Probleme

Die Marktwächter Digitale Welt, Energie und Finanzen haben durch die kontinuierliche Auswertung von Verbraucherbeschwerden aus ganz Deutschland eine Vielzahl von Problemen aufgedeckt. Dabei zeigt sich: Auf den verschiedenen Märkten und Teilmärkten haben Verbraucher immer wieder mit ähnlich gelagerten Schwierigkeiten zu kämpfen:

- unlautere Werbeversprechen, irreführende/r Werbung und Vertrieb
- mangelnde Transparenz
- Abofallen und untergeschobene Verträge
- Betrug, falsche Leistung
- fehlender/mangelnder Datenschutz
- unzureichende/r Kundenservice/Kundenrechte
- unzulässige Klauseln und Rechnungsstellungen

### Marktwächter in Zahlen

 <b>350</b>	Gespräche mit Behörden, Anbietern und Experten
 <b>147</b>	Abmahnungen
 <b>45</b>	Untersuchungsberichte
 <b>58</b>	Marktwächterwarnungen
 <b>32</b>	Gerichtsverfahren

Aus mehr als 2,6 Millionen Beratungen und Hinweisen in den rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen sowie über [marktwaechter.de](http://marktwaechter.de) landeten

**mehr als 40.000**

besonders auffällige Meldungen in den Frühwarnnetzwerken der drei Marktwächter.

Aktuell wöchentlich mehr als

**300**

Meldungen



Quelle: vzbv, Aktivitäten der Marktwächter Digitale Welt, Energie und Finanzen, Stand Februar 2019

### Digitale Welt: Untergeschobene Verträge

Im Rahmen einer ausführlichen Studie zu auffälligen Vertriebsstrategien befragte das Marktwächter-Team Digitale Welt betroffene Verbraucher, um den Ursachen und Folgen von fragwürdig abgeschlossenen Verträgen auf den Grund zu gehen. Dabei zeigte sich: Jedem vierten Betroffenen war nicht bewusst, dass er einen Vertrag abschloss (25 Prozent). Fast jeder zweite Verbraucher (49 Prozent) unterzeichnete seinen Vertrag mit anderen Konditionen als vom Verkäufer angekündigt. In den untersuchten Fällen wurden unter anderem Fehlinformationen zum angeblichen Zeitpunkt des Vertragsendes weitergegeben. Auch Abofallen auf dem Handy sind weiterhin ein Problem für Verbraucher. Und beim Online-Dating kommt es vor, dass kostenlose Probeabos ohne ausreichende Kennzeichnung in kostenpflichtige Verträge umgewandelt werden. Um Verbraucher vor unerlaubter Telefonwerbung besser zu schützen, fordert der vzbv, dass telefonisch abgeschlossene Verträge zwingend schriftlich bestätigt werden müssen.



Vom 15. August bis zum 18. Oktober 2018 waren die Marktwächter in ganz Deutschland unterwegs. Auf der Marktwächter-Tour konnten sich Verbraucher direkt mit Problemen und Beschwerden an die Verbraucherzentralen wenden. Unter dem Motto „Aufgedeckt: Zwei Seiten des Marktes“ waren die Marktwächter Digitale Welt und Finanzen gemeinsam mit den Verbraucherzentralen vor Ort an zentralen Plätzen in 16 deutschen Städten präsent.

### Energie: Preisanpassungen bei Fernwärme

Der deutsche Fernwärmemarkt ist ein bunter Flickenteppich, der aus Hunderten lokalen Monopolen besteht. Vor allem bei Preiserhöhungen stehen Kunden verwirrenden Begriffsdefinitionen und Preisgestaltungen gegenüber. Experten des Marktwächters Energie haben bundesweit öffentlich zugängliche Vertragsunterlagen von Fernwärmeversorgern untersucht und kamen zu dem Schluss, dass es fast so viele Formeln und Indizes für die Kalkulation der Preise gibt wie Anbieter. Der vzbv fordert daher eine bundesweit einheitliche Terminologie und eine Veröffentlichungspflicht für Preisregelungen und Preislisten.

### Finanzen: Kündigung von Sparverträgen

Auf vielfältige Art und Weise versuchen einige Finanzinstitute im aktuellen Niedrigzinsumfeld, Verbraucher aus langfristigen, gut verzinsten Sparverträgen zu drängen – oder diese Verträge zu kündigen. Das zeigte eine Untersuchung bundesweit erhobener Verbraucherbeschwerden durch das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Aufgrund der Ergebnisse kommen die Marktwächterexperten zu dem Schluss: Die aufgezeigten Finanzinstitute stellen das Prinzip der Vertragstreue infrage. Die Verbraucherzentralen und der vzbv gehen daher rechtlich gegen einzelne Kündigungen vor.

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

@[@marktwaechter](https://twitter.com/marktwaechter)



# VERBRAUCHER-SPIEGEL

## VERBRAUCHERORIENTIERTE MARKTBEOBACHTUNG IN DEUTSCHLAND

Mit den Marktwächtern hat der vzbv gemeinsam mit den Verbraucherzentralen eine verbraucherorientierte Marktbeobachtung und ein Frühwarnsystem für den Verbraucherschutz in Deutschland neu aufgebaut. Grundlage dafür sind alle Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern, die von den bundesweit 16 Ver-

braucherzentralen in einer zentralen Datenbank gesammelt werden. Im Jahr 2018 haben die Verbraucherzentralen rund 607.000 Anfragen und Beschwerden registriert (422.000 Anfragen und 185.000 Beschwerden). Zusätzlich erfasst werden Hinweise über das Online-Portal [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de).

### DIE ZWEI SÄULEN DER MARKTBEOBACHTUNG

-  **BESCHWERDEBILANZ**  
Häufigkeit aus der Vorgangserfassung
-  **HINWEISE VON VERBRAUCHERN**  
Gemeldet über [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)
-  **FRÜHWARNNETZWERK**  
Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte, das Strukturen, Hintergründe, Details enthält
-  **VORGANGSERFASSUNG**  
Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern in den ca. 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen

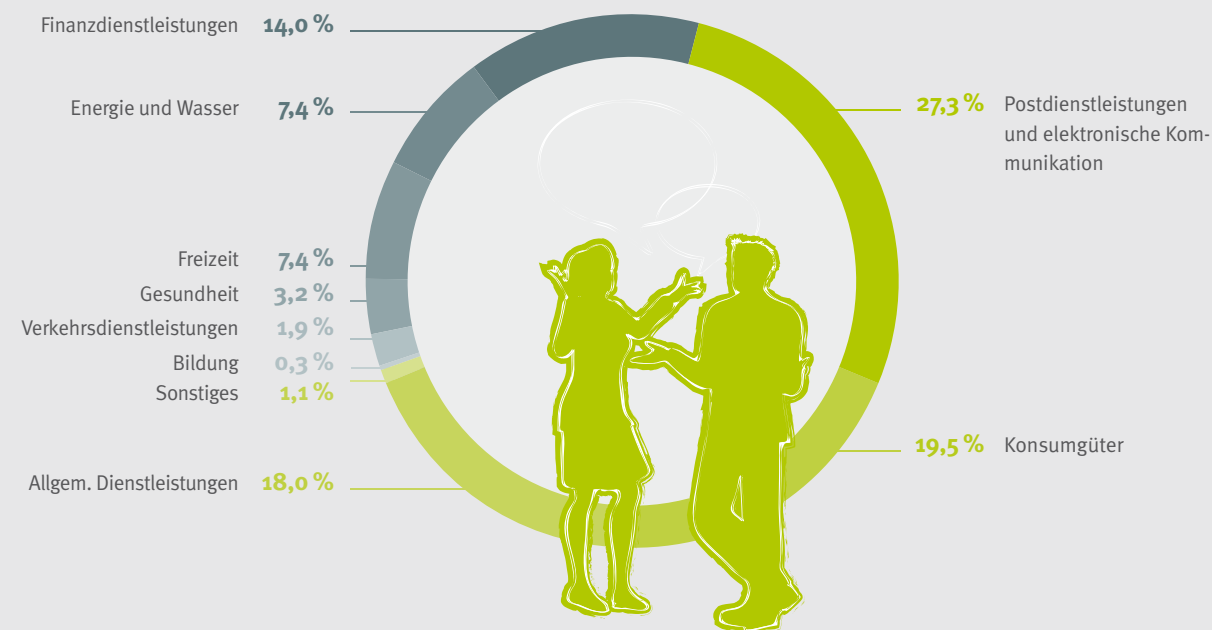


Das **Frühwarnnetzwerk** ist die qualitative Säule der Marktbeobachtung. Hier gehen die Experten den Verbraucherproblemen näher auf den Grund. Auffällige Beratungsfälle und Verbraucherbeschwerden werden hinsichtlich struktureller Probleme und Fehlverhalten von Anbietern näher beschrieben, systematisch aufbereitet und analysiert. So können beispielsweise Warnungen veröffentlicht sowie Politik, Aufsichtsbehörden oder Anbieter informiert werden.

Die **Beschwerdebilanz** bildet die quantitative Säule der Marktbeobachtung. Die Auswertungen der Beschwerdebilanz basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen mit ihren rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Im Jahr 2018 haben die Verbraucherzentralen so insgesamt rund 607.000 Verbraucheranfragen und -beschwerden erfasst. Zu gut zwei Dritteln handelte es sich dabei um Anfragen, zu einem Drittel um Beschwerden.

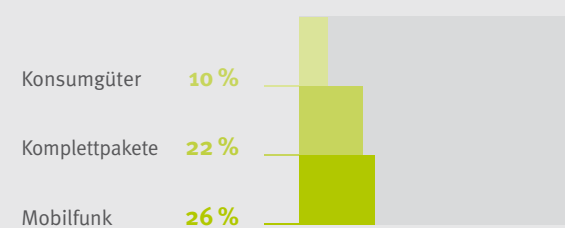
## VERBRAUCHERBESCHWERDEN 2018

Im Jahr 2018 liefen bei den Verbraucherzentralen rund 185.000 Beschwerden zu folgenden Bereichen auf:

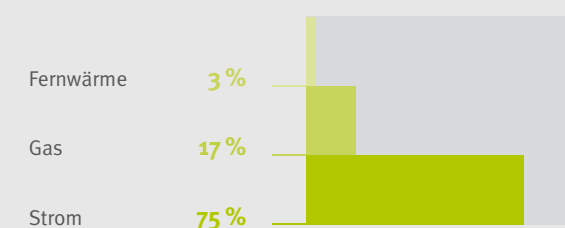


### DIE DREI HÄUFIGSTEN BESCHWERDETHEMEN DER EINZELNEN MARKTWÄCHTER

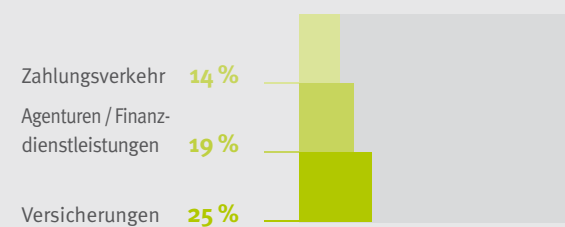
#### Digitales (Gesamtzahl: 65.370)



#### Energie (Gesamtzahl: 13.505)



#### Finanzen (Gesamtzahl: 36.945)



Quelle: vzbv, Marktwächter Untersuchungen und Qualitätsmanagement, Beschwerden aus der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen, n=184.579, Kategorisierung nach EU-Empfehlung

# VERBRAUCHER- SPIEGEL

## SO ARBEITET DAS FRÜHWARNNETZWERK



Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv), Projekte Marktwächter Digitale Welt, Marktwächter Energie und Marktwächter Finanzen, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

## DIE TOP-THEMEN 2018 AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

### Ticketbörsen: Abzocke mit Eintrittskarten

Im Jahr 2018 erreichten den Marktwächter Digitale Welt weiterhin viele Beschwerden zu Online-Ticketbörsen, vor allem zum schweizerischen Anbieter Viagogo. Dabei handelt es sich um Zweitmarkt-Plattformen mit ähnlichen Verkaufsstrategien: Die Webseiten verschleiern, dass sie nicht Tickethändler, sondern nur Vermittlungsplattform für Zweittickets sind. Die Ticketpreise liegen deutlich über dem Originalpreis. Die Vermittlungsgebühren sind unzureichend gekennzeichnet. Tickets werden bereits vor dem offiziellen Verkaufsstart angeboten und (wenn überhaupt) erst wenige Tage vor der Veranstaltung zugeschickt. Das Marktwächter-Team der

Verbraucherzentrale Bayern hat daher beim Landgericht München Klage gegen Viagogo eingereicht. Das Unternehmen hatte zuvor auf eine Abmahnung nicht reagiert. Mit der Klage soll erreicht werden, dass der Anbieter in Zukunft transparent über sein Geschäftsmodell informiert.

### Fake-Shops: Bunte Warenwelt und nichts dahinter

Einen Reifall erlebten viele Verbraucher auch im Jahr 2018 mit Fake-Shops. Dabei handelt es sich um gefälschte Online-Shops, bei denen die Betroffenen nach

Zahlung per Vorkasse weder die Ware noch ihr Geld zurückerhalten. Recherchen des Marktwächter-Teams ergaben, dass die Webseiten oft mit falschen beziehungsweise nicht zueinander passenden oder gestohlenen Daten registriert werden. Die Betreiber der Fake-Shops verwenden häufig ehemalige Domains von Privatpersonen, Anwälten, Politikern oder Parteien. Die ursprünglichen Halter haben kaum Möglichkeiten, dies zu verhindern. Meist werden die Seiten nach kurzer Zeit wieder vom Netz genommen. Viele den Verbraucherzentralen gemeldete Fake-Shops betreffen „.de“-Domains.

### Sparverträge: Gut verzinst und gekündigt

Immer mehr Banken und Sparkassen versuchen, sich aus Verpflichtungen älterer, gut verzinsten Sparverträge herauszustehlen (siehe auch Seite 41 im Jahresbericht). Verbraucher informierten die Marktwächter etwa über die folgenden Anbieter, die Altverträge kündigten oder versuchten, diese auf andere Weise aufzulösen: VR Bank Landshut, Harzsparkasse, Sparkasse Elmshorn, Stadtparkasse Wedel, Sparkasse Märkisch-Oderland, Nord-Ostsee Sparkasse, VR Bank Gera Jena Rudolstadt, Ostsächsische Sparkasse, Raiffeisenbank Deggendorf, Stadtparkasse Schwedt.

### Riester: Doppelte Kosten

Viele Verbraucher sorgen mit geförderten Riester-Verträgen für das Alter vor. Im Jahr 2018 wurde der Marktwächter Finanzen der Verbraucherzentrale Hamburg durch vermehrte Verbrauchermeldungen darauf aufmerksam, dass die Versicherten doppelt zur Kasse gebeten werden. Im Falle von Zulagenveränderungen und entsprechender Anpassungen von Eigenbeiträgen für diese Veränderungsbeträge mussten einige Verbraucher doppelte Abschluss- und Vertriebskosten zahlen. Sinkt der Eigenbeitrag zum Beispiel zugunsten von Kinderzulagen, werden auf die neuen Zulagen nochmals Kosten berechnet, obwohl sich am Gesamtbeitrag nichts verändert hat. Fallen die Zulagen irgendwann wieder weg und der Eigenbeitrag steigt wieder, werden für die Anhebung ebenfalls erneut Abschluss- und Vertriebskosten berechnet.

### Versteckte Preiserhöhungen bei Energie: Der Dauerbrenner

Im Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Energie tauchen immer wieder Beschwerden von Verbrauchern auf, bei denen es um intransparente Mitteilungen über Preisänderungen oder angebliche Änderungsbenachrichtigungen geht. Die Mitteilungen sind zum Beispiel wie Werbung oder allgemeine Informationsschreiben aufbereitet. Preisänderungen sind so versteckt aufgeführt, dass sie den Kunden nicht auffallen. Verbraucher erfahren dann erst beim Erhalt der Rechnung und nach Ablauf der regulären Sonderkündigungsfrist von der Preisänderung. Darüber hinaus berufen sich Energieversorgungsunternehmen darauf, Verbraucher per E-Mail über Preisänderungen unterrichtet zu haben. Das Problem: Zwischen der angeblich übersandten E-Mail und dem Erhalt der Rechnung vergeht viel Zeit und Verbraucher können den Vorgang nicht mehr überprüfen, da viele E-Mails zwischenzeitlich gelöscht wurden.

### Energieversorger BEV: Erst Preiserhöhungen, dann Insolvenz

Im Jahr 2018 haben Verbraucher zahlreiche Beschwerden zum Energieversorger Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) beim Marktwächter Energie gemeldet. Die BEV hat inzwischen Insolvenz angemeldet. Verbraucher schilderten in ihren Meldungen, dass sie von der BEV Zwischenabrechnungen oder Schreiben erhielten, in denen zum Teil drastische Preiserhöhungen angekündigt wurden. Eine ausreichende Begründung für die Erhöhungen wurde dabei nicht geliefert. Zudem wurden die Erhöhungen auch gegenüber Kunden gefordert, die sich auf eine Preisgarantie berufen konnten.

Weitere Zahlen, Daten und Fakten aus der Marktbeobachtung gibt es online im Verbraucherspiegel unter:

@ [www.marktwaechter.de/verbraucherspiegel](http://www.marktwaechter.de/verbraucherspiegel)

# VEREINTE ENERGIE FÜR FAIRE PREISE



## ENERGIE UND BAUEN

Bezahlbare Energie in einem passenden Zuhause. Was so einfach klingt, wird für mehr und mehr Verbraucher zu einem Problem. Bezahlbarer Wohnraum ist in vielen deutschen Städten Mangelware geworden. Dafür steigen die Kosten für Kauf oder Miete zum Teil drastisch. Beim Strompreis haben sich neben der EEG-Umlage die Netzentgelte zum Kostentreiber für private Verbraucher entwickelt. Die Finanzierung der Energiewende ist ungerecht und muss neu aufgesetzt werden.



**Die Energiewende benötigt einen Neustart, Wohnen wird zum Luxusgut. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen finanziell entlastet werden.**

*Dr. Thomas Engelke  
Leiter Team Energie und Bauen*

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
**Die EU stärkt mit einem Maßnahmenpaket die Energieeffizienz und die Rolle von Prosumenten**
- 
**In den Trilogverhandlungen zur EU-Strommarkttrichtlinie wird das Fortbestehen der Schlichtungsstelle Energie gesichert**
- 
**Die Neufassung des Mieterschutzgesetzes bringt Verbesserungen bei der Modernisierungumlage und der Mietpreisbremse**

### Kosten gerecht verteilen

Die Energiewende ist und bleibt ein Großprojekt – auch für den Verbraucherschutz. Im Fokus steht dabei, Verbraucher aktiv an der Energiewende zu beteiligen und sie finanziell nicht unfair zu belasten. Das Maßnahmenpaket „Saubere Energie für alle Europäer“, das in Teilen im November von der EU verabschiedet wurde, war ein Schritt in die richtige Richtung. Eine

zentrale Rolle wird der Energieeffizienz zugeschrieben. Beispielsweise muss künftig abgewogen werden, ob Energieeffizienzmaßnahmen nicht kostengünstiger zum gleichen Ergebnis führen könnten als ein weiterer Ausbau des Kraftwerksparks.

Die EU hat zudem die aktive Beteiligung von Verbrauchern an der Energiewende gestärkt. Sie erhalten EU-weit erstmals das Recht, selbst Strom zu produzieren, zu speichern, zu verbrauchen und auch zu verkaufen. Sonderregelungen sollen dafür sorgen, dass Prosumenten am Markt ebenfalls eine Chance haben. Die neuen EU-Regeln sehen auch vor, dass Mieterstrom gestärkt wird. Vor diesem Hintergrund war die Verabschiedung des Energiesammelgesetzes durch den Deutschen Bundestag am 30. November 2018 eine große Enttäuschung. Die Große Koalition hat beschlossen, dass der Zuschuss für Mieterstrom ab Februar 2019 schrittweise weiter abgesenkt wird.

Für eine gerechtere Finanzierung der Energiewende fordert der vzbv eine Reihe von Maßnahmen, um private Haushalte dauerhaft und spürbar bei den Kosten für Strom und Wärme zu entlasten:

- Stromsteuer weitgehend abschaffen
- Netzentgeltbefreiung für Unternehmen streichen
- Die Energiewende teilweise aus Steuermitteln finanzieren
- Industrielle Eigenstromverbraucher mit voller EEG-Umlage belasten

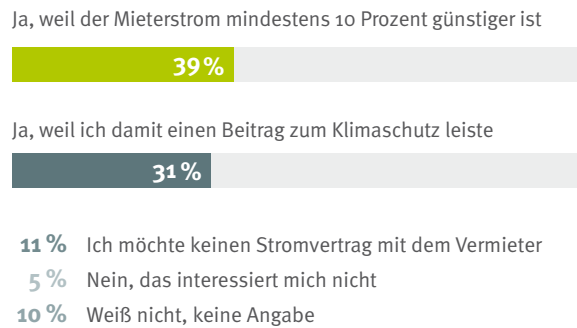


Erste Verbesserungen gab es mit der Neufassung des Mieterschutzgesetzes vom 18. Dezember 2018. Die Modernisierungsumlage wurde von elf auf acht Prozent gesenkt. Zudem müssen Vermieter in Gebieten mit Mietpreisbremse vor der Neuvermietung die Vormiete un-aufgefordert offenlegen. Der vzbv fordert weitere Maßnahmen, um Wohnen für alle bezahlbar zu gestalten.

**! DARAN ARBEITET DER VZBV**

1. Verbraucher bei Netzentgelten entlasten
2. Mieterstromgesetz so reformieren, dass viele Verbraucher profitieren
3. Transparenz und Verbraucherrechte im Fernwärmesektor stärken
4. Energieeffizienz im Gebäudesektor verbessern
5. Wohnungspolitik verbraucherfreundlich gestalten

**Verbraucher würden auf Mieterstrom umsteigen**



Quelle: Internetrepräsentative Stichprobe, Umfrage von hopp Marktforschung im Auftrag des vzbv, Oktober 2018

+++ Stromnetzausbau kosteneffizient planen +++ Energiewende: Kosten fair verteilen  
 +++ Zu hoher Strompreis trotz Liberalisierung vor 20 Jahren +++ Verbraucher transparent über neues Energielabel informieren +++ Verbraucher dürfen nicht Zahlmeister für Netzentgelte werden +++ Mieterstrom: Der Erfolg bleibt aus +++ Wohnkosten für Verbraucher senken +++

**PROJEKT BAUFÖRDERER**

Das Portal [baufoerderer.de](http://baufoerderer.de) informiert rund um Neubau, Modernisierung, Finanzierung, Recht und Verträge bei Wohneigentum. Die Informationen werden von Experten und Energieberatern der Verbraucherzentralen, des vzbv und weiterer Mitgliedsorganisationen recherchiert und zusammengestellt. Eine Fördermittelsuche für geeignete Förderprogramme unterstützt bei der Planung von Vorhaben. Das Projekt läuft bis Ende 2020 und wird von der KfW gefördert.



**PROJEKT DIGI-LABEL**

Gemeinsam mit europäischen Partnerorganisationen arbeitet der vzbv im Projekt „Digi-Label“ daran, das bestehende EU-Energielabel für Verbraucher verständlicher zu gestalten. Mithilfe digitaler Instrumente werden zusätzliche und anschauliche Informationen zum Energieverbrauch von Haushaltsgeräten zur Verfügung gestellt und Produktvergleiche ermöglicht. Das Projekt wird von der EU gefördert und lief bis März 2019.

**NACHHALTIGER KONSUM**

**Nachhaltig, ressourcenschonend, einfach?**

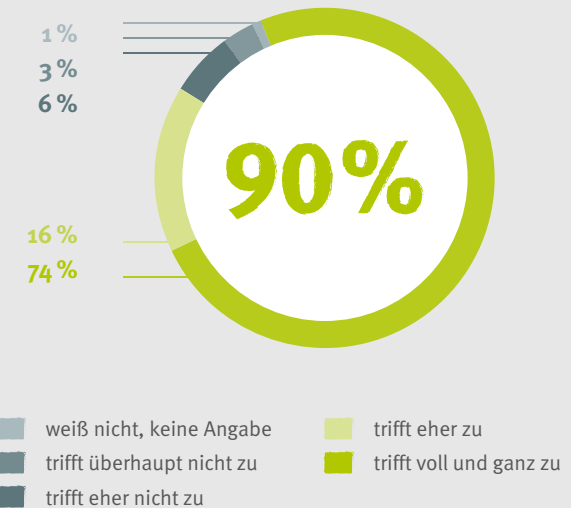
Immer mehr Produzenten und Einzelhändler führen eigene Labels und Claims ein, mit denen sie ihre Produkte als nachhaltig kennzeichnen. „Besonders umweltfreundlich und/oder sozialverträglich hergestellt“ stand zum Beispiel im Online-Shop von Galeria Kaufhof bei einem Bügel-BH für Mädchen. Woraus sich die besondere Umweltfreundlichkeit und/oder sozialverträgliche Herstellung ergeben sollte, wurde jedoch nicht erläutert. Es war nicht erkennbar, ob nur eine der beiden Bedingungen vorlag oder beide. Der vzbv hat dagegen geklagt und mit einem Urteil vom Landgericht Köln vom 5. März 2018 Recht bekommen. Galeria Kaufhof darf die Werbung nicht mehr verwenden (Anerkenntnisurteil des Landgerichts Köln vom 05.03.2018, Az. 31 O 379/17, rechtskräftig).

Der vzbv fordert mehr Klarheit bei Siegeln für Nachhaltigkeit. Die Kennzeichnung nachhaltig hergestellter Produkte sollte auf der Grundlage von wissenschaftlich fundierten und gesetzlich festgelegten Kriterien erfolgen.

Ein wichtiger Schritt für den Ressourcenschutz war die Verabschiedung der EU-Richtlinie zu Einwegplastik im Dezember 2018. Ab dem Jahr 2021 sind Teller, Besteck und Strohhalme aus Plastik in der EU nicht mehr erlaubt. PET-Flaschen sollen bis 2025 zu mindestens 25 Prozent aus recyceltem Kunststoff bestehen. Der vzbv hatte sich gemeinsam mit seinen Mitgliedern für ein europaweites Verbot starkgemacht und im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung im November 2018 das Thema auf die Agenda gesetzt. Mit verschiedenen Aktionen wurden Verbraucher aufgeklärt und Alternativen für einen verpackungsärmeren Einkauf aufgezeigt. Bei der Umsetzung der Richtlinie in Deutschland fordert der vzbv konkrete Reduktionsziele für Plastikverpackungen und die Förderung von nachhaltigen Alternativen für Verbraucher.

**Verbraucher unterstützen Maßnahmen gegen Verpackungsmüll**

Hersteller und Handel sollten keine unnötigen Verpackungen anbieten dürfen.



Quelle: Repräsentative Umfrage von Kantar EMNID im Auftrag des vzbv, September 2018

**! DARAN ARBEITET DER VZBV**

1. Staatliches Textilsiegel „Grüner Knopf“ gesetzlich regeln
2. Umsetzung des Verpackungsgesetzes kritisch begleiten
3. Konkrete Reduktionsziele für Plastikverpackungen einführen
4. Haltbarkeit, Reparierbarkeit und Aufrüstbarkeit bei der Reform der EU-Ökodesignrichtlinien berücksichtigen

## KLIMASCHUTZ MIT MEHRWERT: ENERGIE UND GELD SPAREN DURCH GUTE BERATUNG

Seit mehr als 40 Jahren berät die Energieberatung der Verbraucherzentrale zu Energiesparen, Wärmedämmung, moderner Heiztechnik und erneuerbaren Energien. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale ist das größte unabhängige Beratungsangebot für private Haushalte in Deutschland und wird seit 1978 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert. Sie hilft den Menschen, Energie und Geld zu sparen. Gleichzeitig leistet die Energieberatung einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Energieeffizienz- und Klimaschutzziele der Bundesregierung.

Eine vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) beauftragte Studie belegte 2017, dass mit den rund 100.000 Beratungen eines Jahres mehr als 1,2 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub> und 3.000 Gigawattstunden Energie eingespart werden. Dies entspricht der Energiemenge eines 50 Kilometer langen Güterzuges voller Steinkohle.

### Neue Angebote und Preise

Um die Klimaschutzziele im Privatsektor zu erreichen, muss die Energieeffizienz in privaten Haushalten weiter gesteigert werden. Dazu sensibilisiert das Projekt Verbraucher künftig verstärkt für die Themen Energieeffizienz und erneuerbare Energien und motiviert sie zum Energiesparen.

Neben der kostenlosen **Telefon- und Online-Beratung** haben Verbraucher die Möglichkeit, ihre Fragen persönlich in einer der **bundesweit rund 900 Beratungseinrichtungen** klären zu lassen. Dieses Angebot ist seit dem 1. Januar 2019 kostenlos. Auch der **Basis-Check**, der den Strom- und Heizenergieverbrauch der Ratsuchenden **in den eigenen vier Wänden** unter die Lupe nimmt, ist nun kostenfrei. Seit 2018 informiert der **Eignungs-Check Solar** Verbraucher über ihre Möglich-

keiten, mit einer Solarwärmanlage und/oder einer Fotovoltaikanlage einen Teil ihres Energiebedarfs selbst zu erzeugen. Dieser Check sowie die anderen spezialisierten **Energie-Checks**, die sich dem Gebäude, der Heizung oder der bereits vorhandenen Solarthermieanlage widmen, kosten ab Jahresbeginn 2019 einheitlich 30 Euro. Für einkommensschwache Haushalte sind alle Beratungsformate weiterhin kostenfrei.

Die Beratungen haben einen Wert von 30 Euro bis 422 Euro. Die kostenfreien Angebote sowie die einheitlichen moderaten Preise für spezielle Leistungen werden ermöglicht durch die Förderung des BMWi.

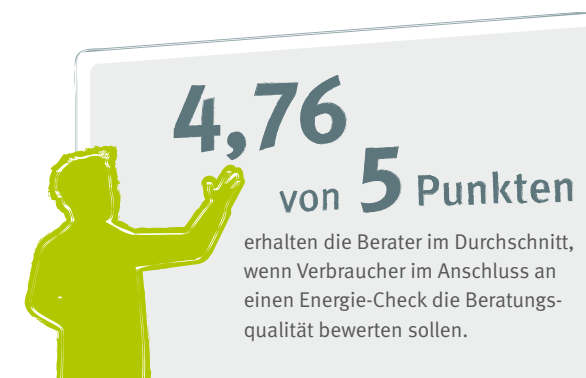
### Mit starken Partnern viel bewegen

Bereits im Jahr 2016 startete das Pilotprojekt Regional-Management der Energieberatung. Ziel ist es, die Energieberatung der Verbraucherzentrale durch Kooperationen mit kommunalen und öffentlichen Einrichtungen bekannter zu machen, das Beratungsnetz zu verdichten und die Beratungszahlen zu steigern. Für den ersten



*Im Jahr 2018 feierte die Energieberatung der Verbraucherzentrale 40-jähriges Jubiläum. Zum Weltverbrauchertag am 15. März 2018 fand in Berlin ein Festakt mit 350 Beratern und weiteren Gästen aus Politik, Energieverbänden und Wissenschaft statt.*

### Hohe Zufriedenheit mit der Beratung



Quelle: vzbv, Energieberatung der Verbraucherzentrale, Evaluation der Energie-Checks im Jahr 2018

Projektzeitraum von 2016 bis 2018 galten zwei Ziele: Das Regional-Management sollte mindestens 100 Kooperationen initiieren und dazu beitragen, dass im Jahr 2018 die Zahl von 130.000 Beratungen erreicht wird. Das erste Ziel wurde weit übertroffen. Insgesamt konnten mehr als 400 Kooperationen abgeschlossen werden. Etwa die Hälfte der Kooperationspartner sind Städte, Kommunen und Gemeinden. Ein Fünftel der Partner sind Energie- und Klimaschutzagenturen. Mit etwas mehr als 120.000 Beratungen wurde das zweite Ziel nur knapp verfehlt.

Neben den quantitativen Erfolgen führte das Regional-Management zu einer inhaltlichen Weiterentwicklung des Projektes. So geht das neue Beratungsangebot Eignungs-Check Solar auf eine Kooperation mit der Klimaschutz- und Energieagentur Niedersachsen zurück.

### Unabhängigkeit und Qualität garantieren den Erfolg

Bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale sind ausgewählte Energieberater tätig, die über die notwendige Fachkunde sowie Berufserfahrung verfügen. Sie beraten unabhängig von Anbietern, Produkten, Techniken und Energieträgern. Die persönlichen Bedürfnisse

der Ratsuchenden stehen dabei im Mittelpunkt, um individuell passende und umsetzbare Lösungen zu finden. Durch regelmäßige fachliche und didaktische Fortbildungen und digitale Lernangebote werden die Berater umfassend weitergebildet.

Diese Beratung sollte sich jeder Haushalt gönnen!

Die Beratung war vorzüglich, umfassend, verständlich, fundiert. Alle Fragen wurden beantwortet und wichtige Tipps zur Energieeinsparung gegeben. Bei der Beratung im Haus wurden die Stromfresser festgestellt, die wir jetzt dabei sind nach und nach zu beseitigen. Eine phantastische Initiative aus Ihrem Haus, die gerne angenommen wird, da sie nichts kostet und der Verbraucher gerne umweltfreundlich und sparsam ist. Wir freuen uns auf die Heizungsberatung im Herbst. Vielen herzlichen Dank für die 1a Beratung!

Herr X überzeugte durch seine Kompetenz und sein freundliches Auftreten. Er hat uns sehr gut die technischen Zusammenhänge erklärt.

@ [www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de)

@vzbv\_eteam



# FAIR TEILEN FÜR GUTE VERSORGUNG



## GESUNDHEIT UND PFLEGE




Ewig warten auf den Arzttermin oder kilometerweit fahren? Die bedarfsgerechte und flächendeckende Versorgung, etwa durch Ärzte und Apotheken, ist ein zentraler Baustein der Gesundheitsversorgung. Digitale Angebote wie Fernbehandlungen per Video-Sprechstunde oder der Versandhandel mit Medikamenten sind wichtige Ergänzungen. Eine große Baustelle ist derzeit die Finanzierung der sozialen Pflegeversicherung und eine bezahlbare Versorgung im Pflegefall.



Damit der Pflegefall nicht zum finanziellen Risiko wird, muss die Bundesregierung die Leistungen der Pflegeversicherung endlich an die real anfallenden Kosten anpassen.

Kai Helge Vogel  
Leiter Team Gesundheit und Pflege

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
**Ab 1. Januar 2019 zahlen Beschäftigte und Arbeitgeber wieder den gleichen Anteil zur gesetzlichen Krankenversicherung (GKV)**
- 
**Video-Sprechstunden mit Ärzten können das Versorgungsangebot ergänzen**
- 
**vzbv-Verbraucherumfrage stärkt die Forderung nach einem Steuerzuschuss zur gesetzlichen Pflegeversicherung**

### Gut versorgt?

Rund 45 Millionen angestellte Versicherte profitieren durch die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der GKV zum 1. Januar 2019. Auch freiwillig Versicherte wurden durch die Reform aus dem Jahr 2018 entlastet. Damit Verbraucher die Leistungen besser vergleichen und sich für die passende Kasse entscheiden können, fordert der vzbv mehr Transparenz. Die Kassen müssen verpflichtet werden, Informationen über ihr Geneh-

migungsverhalten zu veröffentlichen. Für Verbraucher muss erkennbar sein, wie häufig eine Kasse Leistungen bewilligt oder ablehnt. Auch Informationen über die individuellen Service-, Beratungs- und Leistungsangebote müssen veröffentlicht werden – ebenso Details über spezielle Verträge mit Leistungserbringern.

Die Pflege muss gestärkt und zukunftsfähig gestaltet werden. Verbraucher müssen aufgrund steigender Kosten, etwa aufgrund höherer Löhne des Pflegepersonals, im Pflegefall immer mehr aus eigener Tasche zahlen. Der vzbv fordert deshalb als ersten Schritt eine jährliche und automatische Anpassung der Leistungen der sozialen Pflegeversicherung (SPV). Die Finanzierungsgrundlagen der Pflegeversicherung müssen nachhaltig und zukunftsfest gestaltet werden. Allein Beitragserhöhungen reichen hier nicht aus. Kurzfristig sollte die SPV deshalb aus Steuergeldern unterstützt werden.

### BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE

Gemeinsam mit 23 Bündnismitgliedern und 14 Unterstützern setzt sich der vzbv im Bündnis für Gute Pflege dafür ein, die Pflege zu verbessern und auf Missstände aufmerksam zu machen.

 [www.buendnis-fuer-gute-pflege.de](mailto:www.buendnis-fuer-gute-pflege.de)

Die Vorteile, die digitale Angebote für Verbraucher bieten können, müssen genutzt werden: etwa um Patienten besser zu begleiten und bei der Behandlung zu beteiligen oder Versorgungsabläufe neu zu gestalten. Verbraucher müssen jedoch die Möglichkeit haben, sich für oder gegen die Nutzung digitaler Anwendungen zu entscheiden. Ein wichtiger Schritt war, dass reine Fernbehandlungen, etwa durch Video-Sprechstunden mit Ärzten, jetzt möglich sind. Aber: Da auf diesem Wege bislang keine Arzneimittel verordnet werden dürfen, bestehen aus Sicht des vzbv unnötige Hürden in der Praxis. Es braucht stattdessen verlässliche Qualitätsstandards für die neuen digitalen Versorgungsangebote.

In der Debatte um das erneut diskutierte Verbot des Versandhandels mit rezeptpflichtigen Arzneimitteln gilt: Statt den Online-Handel zu verbieten, sollten qualifizierte Beratungsleistungen der Apotheken gestärkt und – sofern vorhanden – Versorgungsprobleme vor Ort gezielt gelöst werden.

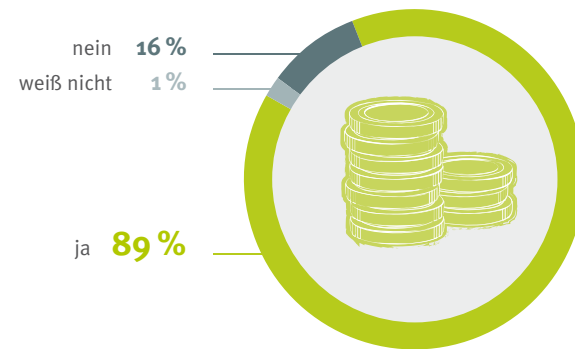
### MITWIRKUNG IN DER PFLEGE UND PATIENTENVERTRETUNG

Als einer von sechs Verbänden vertritt der vzbv die Interessen pflegebedürftiger und behinderter Menschen. Die Mitwirkung der Verbände ist im Sozialgesetzbuch festgeschrieben. Außerdem ist der vzbv einer der vier maßgeblichen Patientenorganisationen im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA). Der G-BA legt fest, welche Leistungen von der gesetzlichen Krankenversicherung erstattet werden.

+++ Arzneimittelversand nicht pauschal verbieten +++ Qualitätswettbewerb der Krankenkassen beachten +++ Videosprechstunde generell ermöglichen +++ Pflegebedürftige finanziell entlasten +++ Parität sorgt für fairere Kostenverteilung +++ Umfassender Blick auf Pflege notwendig +++ Weichen für die Zukunft der Apothekenversorgung stellen +++ Schneller zum Arzt mit dem Terminservice- und Versorgungsgesetz +++

### Steuergelder für die Stärkung der Pflege?

Eine breite Mehrheit findet es sinnvoll, dass zur Stärkung der Pflege auch Steuergelder verwendet werden.



Quelle: Repräsentative Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, November 2018

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Mehr Transparenz bei Leistungen und Bewilligungen der Krankenkassen schaffen
2. Pflegebedürftige finanziell entlasten und die Finanzierung der Pflegeversicherung zukunftsfest machen
3. Digitalisierung im Sinne der Verbraucher gestalten
4. Versorgung, etwa durch Apotheken und Ärzte, bedarfsgerecht und flächendeckend sichern
5. Rechte von Patienten sowie Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen stärken



## REFORMBEDARF IN DER PFLEGE: NOT SEHEN UND HANDELN

Interview mit Eva M. Welskop-Deffaa,  
Sozial- und Fachvorstand beim Deutschen Caritasverband e. V.

### Was muss passieren, damit sich die Situation der Pflegebedürftigen verbessert?

Ich sehe drei Herausforderungen: Für Pflegekräfte aus dem Ausland, die bei Pflegebedürftigen wohnen und diese rund um die Uhr betreuen, braucht es verlässlich anständige Arbeitsbedingungen. Viel zu oft arbeiten sie ungesichert, ohne Unterstützung und Qualitätsprüfung. Außerdem brauchen wir die Aktivierung sorgender Gemeinschaften in der Nachbarschaft, wie sie von dem Pflegedienst buurtzorg in den Niederlanden erfolgreich etabliert wurden. Und es bedarf einer Reform der Pflegeversicherung. Neben älteren Menschen, die am Ende ihres Lebens nur wenige Monate umfassende Fürsorge in einem Pflegeheim brauchen, gibt es andere, zum Beispiel Demenzerkrankte, die jahrelang teure Pflege in Anspruch nehmen müssen. Für die zweite Gruppe bietet unser System keine ausreichende Absicherung.

### Die Caritas ist als Wohlfahrtsverband Träger von Pflegeeinrichtungen, versteht sich aber auch als Interessenvertretung der Pflegebedürftigen. Wie gehen Sie mit dieser Doppelrolle um?

Wohlfahrtsverbände sind eine Besonderheit des deutschen Sozialstaats. Nach dem Prinzip „Not sehen und handeln“ nehmen wir soziale Nöte wie ein Seismograf wahr und helfen, diese mit unseren Angeboten und Einrichtungen zu lindern. Gleichzeitig verstehen wir uns als politischer Anwalt derer, die selbst nicht in der Lage sind, ihre Interessen zu vertreten. Um beide Rollen glaubwürdig ausfüllen zu können, suchen wir nach Allianzen wie in unserer Mitgliedschaft im vzbv.

Gemeinsam mit dem vzbv schauen wir auf die Qualität von sozialen Diensten und lassen unseren Einrichtungen vom Verbraucherschutz einen Spiegel vorhalten.

### Wo sehen Sie Verbesserungs- und Entwicklungspotenzial für die Zukunft der Pflege?

Das Thema Qualität erhält in der digitalen Transformation neue Bedeutung. Für soziale Dienstleistungen entstehen vermehrt Buchungs- und Bewertungsportale. Sie erhöhen Transparenz und Komfort auch für Menschen, die Pflegeleistungen suchen. Wichtig ist, dass die Bewertungen auf Online-Plattformen vertrauenswürdig sind.

### ÜBER DEN DEUTSCHEN CARITAS-VERBAND

Der Deutsche Caritasverband gehört zu den sechs Spitzenverbänden der Freien Wohlfahrtspflege. Wie Diakonie, AWO und Parität gestaltet er Sozial- und Gesellschaftspolitik mit und macht sich für eine gerechte und solidarische Gesellschaft stark. Der Verband ist seit dem Jahr 2003 Mitglied im vzbv.



# MIT NACHDRUCK KLARHEIT FÜR ALLE



## LEBENSMITTEL




Beim Lebensmitteleinkauf treffen Verbraucher vor dem Supermarktregal häufig innerhalb von Sekunden ihre Entscheidung. Eine einfache Kennzeichnung zur Tierhaltung oder der Ausgewogenheit von Nährwerten erleichtert es, die gesunde oder nachhaltige Alternative zu wählen. Wichtig dabei ist: Die Kennzeichnung muss einheitlich, leicht verständlich und wiedererkennbar sein. Europäische Lösungen wären dabei am besten. Aber: lieber eine nationale Regelung als gar keine.



Verbraucher müssen auf den ersten Blick erkennen können, wie ausgewogen ein Lebensmittel ist. Das Nutri-Score-Modell aus Frankreich ist ein überzeugendes Beispiel und kann Vorbild für Deutschland sein.

Anne Markward  
Leiterin Team Lebensmittel

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
**Die staatliche Tierwohlkennzeichnung für Schweine wird eingeführt**
- 
**Der vzbv hat an Runden Tischen die Interessen der Verbraucher zur Reduktionsstrategie eingebracht**
- 
**vzbv klagt erfolgreich gegen Bringmeister wegen mangelhafter Lebensmittelinformation im Onlineshop**

### Mehr Durchblick beim Einkauf

Nach jahrelangem Stillstand hat sich im Jahr 2018 endlich etwas bewegt. Die Bundesregierung hat die Tierwohlkennzeichnung vorangetrieben. Allerdings bleibt das neue Tierwohl-Label freiwillig und umfasst nicht alle Tierarten. Aus Sicht des vzbv sind die Verbesserungen bei der Einstiegsstufe des Tierwohl-Labels bei Schweinen zudem viel zu niedrig. Der vzbv setzt darauf, dass es ab 2020 nur noch eine Tierwohlkennzeichnung auf den Produkten in deutschen Supermärkten gibt und dass das Einkaufen für Verbraucher somit wirklich einfacher wird.

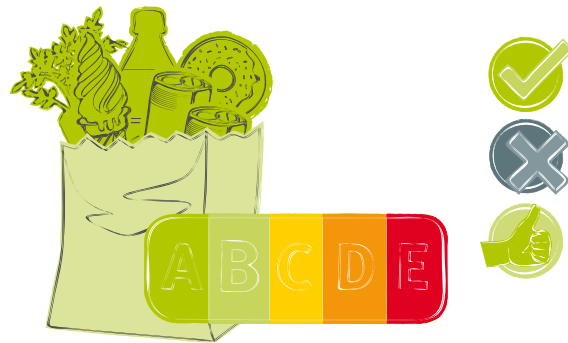
Der vzbv fordert weiterhin, dass es eine europäische Haltungskennzeichnung geben muss, damit Verbraucher im EU- Binnenmarkt sicher einkaufen können.

Für Verbraucher muss es einfacher werden, gesunde Lebensmittel zu erkennen – oder sich zumindest für eine gesündere Variante beim Müsli oder der Fertigpizza zu entscheiden. Dafür muss bereits auf der Produktvorderseite sichtbar sein, wie der Nährwertgehalt insgesamt bewertet wird. Der vzbv fordert eine farbliche Nährwertkennzeichnung, wie sie beispielsweise in Frankreich mit dem Nutri-Score erfolgreich eingeführt und von manchen Unternehmen auch in Deutschland aufgegriffen wurde. Eine schnelle gesetzliche Regelung ist jetzt wichtig, damit nicht unterschiedliche Kennzeichnungen etabliert werden, die Verbraucher wieder mehr verwirren als ihnen helfen.

Nach der EU-weit gültigen Lebensmittelinformationsverordnung müssen Lebensmittelunternehmer vorverpackter Lebensmittel die darin enthaltenen Zutaten und Allergene angeben. Außerdem müssen sie über die Aufbewahrungsbedingungen und den Verzehrzeitraum informieren. Und: Die Angaben müssen für Verbraucher „vor Abschluss des Kaufvertrags verfügbar“ sein. Das Kammergericht Berlin hat nach einer Klage des vzbv gegen die Bringmeister GmbH im Januar 2018 klargestellt: Auch ein Lieferservice muss Kunden vor einer kostenpflichtigen Bestellung im Internet über Zutaten und Allergene der angebotenen Lebensmittel informieren. Auch über die Aufbewahrungsbedingungen und den

### Nutri-Score: Das Wichtigste auf einen Blick

Nach einem wissenschaftlichen Bewertungssystem werden Punkte für die Inhaltsstoffe von verarbeiteten Lebensmitteln vergeben. Dabei wird bewertet, in welchem Verhältnis gesunde und weniger gesunde Bestandteile in 100 Gramm oder 100 Milliliter enthalten sind. Je weniger Punkte, desto besser und ausgewogener ist das Lebensmittel.



**Inhaltsstoffe – positiv für die Bewertung (0 bis 5 Punkte)**  
Eiweiß, Ballaststoffe, Obst, Gemüse, Nüsse



**Inhaltsstoffe – negativ für die Bewertung (0 bis 10 Punkte)**  
Zucker, gesättigte Fettsäuren, Salz



**Der Vorteil für Verbraucher**  
Als Kennzeichnung auf der Produktvorderseite erkennt man direkt, wie ausgewogen ein Produkt ist. Die Wahl für eine gesündere Alternative wird vereinfacht.

Quelle: <https://www.vzhh.de/themen/lebensmittel-ernaehrung/naehrwertampel-was-kann-der-neue-nutri-score-was-nicht>

Verzehrszeitraum muss informiert werden. Diese Informationen waren im Online-Shop nicht sichtbar, Kunden konnten sich erst bei Lieferung an der Haustür über Allergene, Verzehrhinweise und Aufbewahrungsbedingungen informieren (Urteil des Kammergerichts Berlin vom 23.01.2018, Az. 5 U 126/16 – rechtskräftig).

Das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) hat im Dezember 2018 eine nationale Reduktionsstrategie für verarbeitete Lebensmittel vorgelegt. Ziel der Maßnahmen ist es, den Zucker-, Salz- und Fettgehalt in Fertigprodukten zu senken. Der vzbv hatte sich im Rahmen verschiedener Runder Tische des BMEL eingebracht und insbesondere verbindliche Reduktionsziele sowie eine verbindliche Teilnahme von Unternehmen bei der Umsetzung der Strategie gefordert. Das BMEL muss bei der Umsetzung insbesondere verhindern, dass die Vorgaben durch veränderte Verpackungsgrößen, vermeintliche Produktinnovationen oder den Austausch durch ungesunde Ersatzstoffe umgangen werden.

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Einheitliche Kennzeichnung von Tierwohl etablieren und auf alle Tierarten ausweiten
2. Farbliche Nährwertkennzeichnung einführen
3. Verbindliche Reduktionsziele für Salz, Zucker oder Fett in Fertigprodukten verbraucherfreundlich umsetzen
4. Lebensmittelüberwachung, -kontrolle und -information verbessern
5. Überarbeitung des allgemeinen Lebensmittelrechts und der Health-Claims-Verordnung im Sinne der Verbraucher gestalten

+++ Lebensmittel- und Ernährungspolitik: Stillstand beenden +++ Keine Gesundheitsversprechen auf ungesunden Lebensmitteln +++ Kalt erwischt: Eis oft nicht transparent gekennzeichnet +++ Schluss mit Luftnummern: Große Verpackung, wenig Inhalt +++ Reduktionsstrategie fehlt Verbindlichkeit +++

## WAHRHEIT UND KLARHEIT AUF LEBENSMITTELN

Ein Müsli für Kinder aus nur acht Zutaten? Klingt doch erst mal gut. Doch ein genauer Blick auf die Verpackung zeigte eine viel längere Liste von Zutaten. Eine Verbraucherin fühlte sich getäuscht. Die Meldung war eine von über 40 Verbraucherbeschwerden, die jeden Monat auf dem Portal lebensmittelklarheit.de eingehen. Neben Beschwerden zu konkreten Produkten erreichen die Redaktion weitere Fragen und Rückmeldungen. Online gestellt werden Fälle, die den rechtlichen Graubereich zwischen eindeutig irreführender oder täuschender Kennzeichnung und Aufmachung und eindeutig erlaubter Kennzeichnung betreffen. Ob eine Irreführung nach dem Gesetz vorliegt, könnte nur ein Gericht entscheiden. Auch „Erlaubt“-Fälle werden online gestellt, wenn die dahinterstehende rechtliche Regelung aus Sicht von lebensmittelklarheit.de eine uneindeutige Kennzeichnung und Aufmachung zulässt. In solchen Fällen wird das Produkt anonymisiert online gestellt. Neben der Rubrik „Getäuscht?“ und „Erlaubt!“ gibt es die Rubrik „Geändert“ im Portal. Denn: Häufig verbessern die Anbieter die Produktaufmachung, nachdem das Produkt lebensmittelklarheit.de gemeldet wurde. Das Projekt „Lebensmittelklarheit,“ wird gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL).

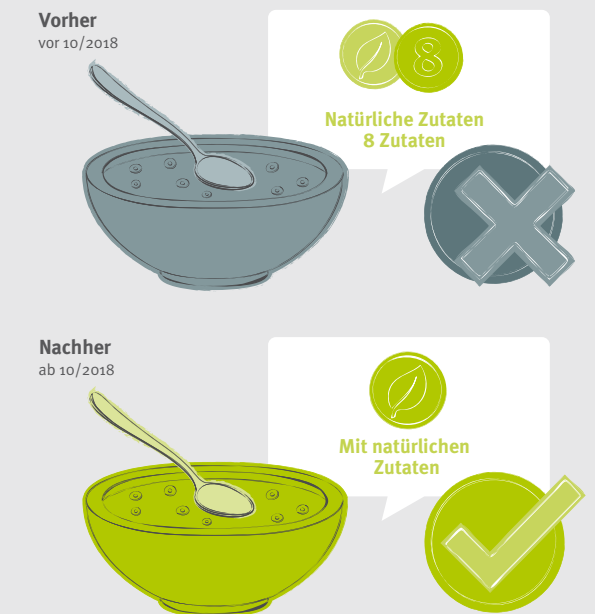
@ [www.lebensmittelklarheit.de](http://www.lebensmittelklarheit.de)

@LM\_Klarheit

### „GEÄNDERT“: WERBEHINWEIS „8 ZUTATEN“ AUF MÜSLI FÜR KINDER ENTFÄLLT

#### Verbrauchermeldung vom 26. September 2018

„Es wird damit geworben, dass dieses Müsli nur aus acht Zutaten besteht. Dabei sind drei dieser acht Zutaten zusammengesetzt aus weiteren Zutaten, sodass sich eine lange Zutatenliste ergibt. Das gleiche Problem besteht bei den weiteren Sorten [...]“



#### Änderung:

Hersteller entfernt die Werbeaussage „8 Zutaten“ und ersetzt den Hinweis „Natürliche Zutaten“ durch „Mit natürlichen Zutaten“.

Quelle: <https://www.lebensmittelklarheit.de/produkte/one-day-more-muesli-fuer-kinder>



# ZUSAMMEN FÜRS LEBEN LERNEN



## VERBRAUCHERBILDUNG




Was vielen Erwachsenen schwerfällt, ist für Kinder und Jugendliche eine noch größere Herausforderung: sich vor Schulden schützen, im Internet sicher unterwegs sein oder gesunde Lebensmittel erkennen. Verbraucherbildung ist deshalb ein wichtiger Baustein des Verbraucherschutzes, der einen festen Platz in den Aktivitäten des vzbv einnimmt. Mit seinen Angeboten für Lehrkräfte, mit Projekten und politischem Engagement setzt sich der vzbv für Verbraucherbildung an Schulen ein.



**Kinder und Jugendliche müssen überall in Deutschland die gleichen Chancen haben, in der Schule für den Konsumalltag zu lernen. Wichtig ist dabei, dass Schulen werbefreie Zonen sind.**

*Dr. Vera Fricke  
Leiterin Team Verbraucherbildung*

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

- 
**Auf der Veranstaltung „Fit fürs Netz“ am 10. Oktober 2018 diskutierten Experten aus Politik, Wissenschaft und Schule über digitale Bildung als wichtigen Baustein für den Verbraucherschutz**
- 
**Der Materialkompass wurde als dauerhaftes Angebot des vzbv institutionalisiert**
- 
**Die Auszeichnung von 32 Verbraucherschulen erhielt große Unterstützung aus der Politik**

### Fit für den Konsumalltag

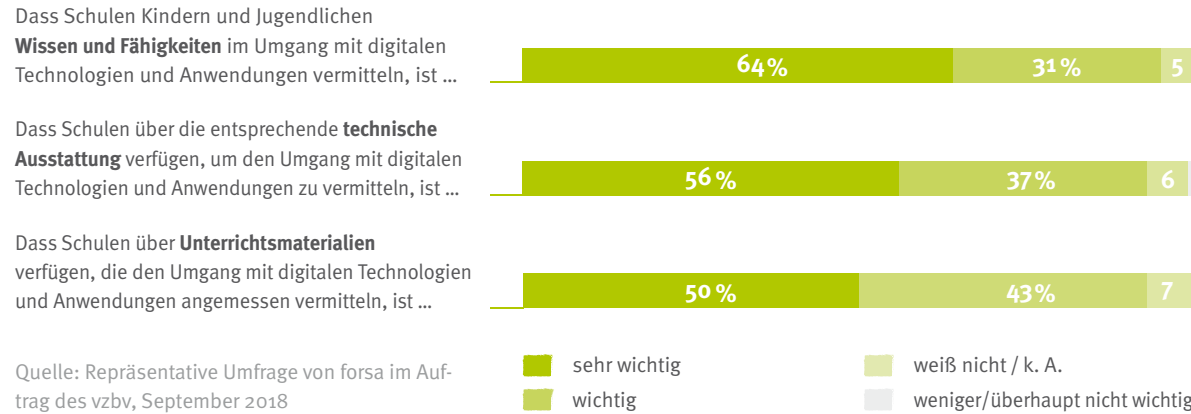
94 Prozent der 14- bis 29-Jährigen sind mehrmals pro Woche oder täglich online. Das zeigte eine repräsentative Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv im August 2018. Worauf man dabei achten muss, wie man die eigenen Daten und sich selbst vor Angriffen im Netz schützt, ist dabei längst nicht allen klar. Digitale Bil-

dung ist daher der Schlüssel, damit sich Kinder und Jugendliche sicher und selbstbestimmt in der digitalen Welt bewegen können. Auf der Fachveranstaltung des vzbv im Oktober 2018 wurde unterstrichen: Die Ausstattung von Schulen und die Qualifizierung der Lehrkräfte sind das A und O erfolgreicher Verbraucherbildung, auch bei digitalen Kompetenzen. Der Digitalpakt der Bundesregierung, mit dem Geld für die technische Infrastruktur an Schulen bundesweit bereitgestellt werden soll, ist daher ein wichtiges Signal. Aber: Geräte sind nicht alles. Solange es keine Möglichkeiten gibt, bundesweit für einheitliche Standards bei der Qualität von Materialien und Lerninhalten sowie bei der Fortbildung von Lehrkräften zu sorgen, bleibt Deutschland ein Flickenteppich bei der Verbraucherbildung für die digitale und analoge Welt.

Dazu trägt auch bei, dass Inhalte der Verbraucherbildung zu Ernährung, Finanzen, Medien oder nachhaltigem Konsum noch immer nicht in allen Bundesländern prüfungsrelevant in den Schul- und Lehrplänen verankert sind. Dabei gibt es viele gute Beispiele, wie Verbraucherbildung als separates Schulfach, als Ankerfach oder fachübergreifend umgesetzt wird. Was aus Sicht des vzbv nicht passieren darf: Verbraucherbildung als ein Kapitel eines neuen Schulfachs Wirtschaft an den Rand zu drücken. Verbraucherbildung ist mehr als Ökonomie, denn sie umfasst Konsum als Teil des Alltags – mit allen wirtschaftlichen, sozialen, individuellen und ökologischen Konsequenzen.

### Digitale Bildung muss in die Schulen

Für eine deutliche Mehrheit der Befragten ist es sehr wichtig oder wichtig, dass die Schulen digitale Bildung vermitteln.



### PROJEKT VERBRAUCHERSCHULE

Zum zweiten Mal hat der vzbv Anfang 2018 die Auszeichnung Verbraucherschule in Gold und Silber vergeben. Ausgezeichnet wurden 32 Schulen in 13 Bundesländern für ihre herausragenden Leistungen, Kinder fit für den Alltag zu machen. Acht Minister und Staatssekretäre überreichten die Auszeichnungen in ihren Ländern. Das Projekt lief von März 2017 bis Dezember 2018 und wurde von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz gefördert.



Die Verstetigung des Materialkompasses des vzbv (siehe Seite 63) war ein wichtiges politisches Signal. Dass es ohne eine unabhängige Bewertung nicht geht, zeigen die Erfahrungen der letzten Jahre. Immer mehr Akteure aus der Wirtschaft treten mit eigenen Bildungs- und Informationsmaterialien an Schulen heran und bieten diese kostenfrei an. Wo Information aufhört und Werbung anfängt, ist schwer zu durchschauen. Der vzbv fordert, dass Lernorte zu werbefreien Zonen werden.

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Verbraucherbildung bundesweit prüfungsrelevant verankern
2. Schulen zur werbefreien Zone machen
3. Kooperationsverbot abschaffen
4. Materialkompass zukunftsfähig aufstellen
5. Neue Auszeichnungsrunde für Verbraucherschulen

+++ APPLE muss Teilnahmebedingungen für Schülerkurse ändern +++ Umfrage: Schulen noch nicht fit für digitale Bildung +++ Schulen für die digitale Welt stärken +++ Verbraucherbildung in den Bundesländern +++

## ANGEBOTE DES VZBV FÜR SCHULEN UND LEHRKRÄFTE

Mit dem Informationsportal verbraucherbildung.de hat der vzbv eine zentrale Anlaufstelle für Lehrkräfte, Schulen und Experten geschaffen, die sich für Verbraucherbildung interessieren. Lehrkräfte finden hier Hintergrundinformationen zur Verbraucherbildung, Anregungen und Best-Practice-Beispiele für die Umsetzung an ihren Schulen sowie den Materialkompass mit geprüften Unterrichtsmaterialien.

### Der Materialkompass

In der Datenbank Materialkompass finden Lehrkräfte über 600 Unterrichtsmaterialien, die von unabhängigen Experten geprüft und bewertet wurden. Seit der Materialkompass als Projekt im Jahr 2011 ins Leben gerufen wurde, hat sich das Angebot stetig erweitert. In verschiedenen Projektabschnitten sind Materialien zu den Themen Finanzen, Medien, Ernährung, nachhaltiger Konsum und Verbraucherrecht hinzugekommen. Lehrkräfte finden hier empfehlenswerte Materialien von der Primarstufe bis zur Sekundarstufe II – für einzelne Fächer oder für fächerübergreifende Angebote und Projekttage.

Mit der personellen Verstetigung in Form einer institutionellen Stelle im Team Verbraucherbildung des vzbv kann der Materialkompass dauerhaft bearbeitet werden. Um den Materialkompass laufend mit frisch bewerteten Unterrichtsmaterialien zu aktualisieren, sind allerdings auch dauerhaft ausreichende Sachmittel notwendig. Hier ist weiterhin die Politik gefordert.



### Handlungsfelder der Verbraucherbildung



Quelle: vzbv

### Verbraucherschulen – von anderen lernen und vernetzen

Verbraucherschulen, die im Rahmen der ersten beiden Auszeichnungsrunden in den Jahren 2017 und 2018 prämiert wurden, dienen als Vorbilder und Inspiration für andere Schulen. Auf dem Portal werden alle Projekte vorgestellt, sodass sich Lehrkräfte hier über die Arbeit an anderen Schulen informieren können. Schulen können sich zudem im Netzwerk Verbraucherschule registrieren. Dort erhalten sie Hilfestellungen und Materialien, um Verbraucherbildung erfolgreich umzusetzen, und können sich untereinander austauschen.

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



## VERBRAUCHERBILDUNG STÄRKEN



Wir unterstützen mit unserer Arbeit Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte, Eltern und Geflüchtete, damit sie selbstbestimmt und nachhaltig im Konsumalltag handeln können.

Dr. Melanie Weber-Moritz, Geschäftsführerin

Nicht für alle Menschen ist es eine Selbstverständlichkeit, sich bei Finanzfragen, Ernährung oder Datenschutz sicher im Verbraucheralltag zu bewegen. Um sie dabei zu unterstützen, fördert die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz bundesweit Projekte, damit insbesondere Verbraucherinformation und Verbraucherbildung gestärkt werden.

### Geförderte Projekte im Jahr 2018

- **Auszeichnung Verbraucherschule:** Mit Unterstützung der Stiftung zeichnete der Verbraucherzentrale Bundesverband 32 Schulen aus 13 Bundesländern als Verbraucherschulen in Gold und Silber aus (siehe auch Seite 62 und 63).
- **WEBiTIPP:** Auf der Facebook-Seite WEBiTIPP informierte die Verbraucherzentrale Saarland Geflüchtete zu wichtigen Alltagsthemen wie Krankenversicherung oder Mobilfunkverträgen – mit Videos und Livesendungen, interaktiv, auf Deutsch und Arabisch.
- **Verbraucherkompetenzen Geflüchteter stärken:** Der Arbeiterwohlfahrt Bundesverband schulte bundesweit gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Multiplikatoren in der Flüchtlingsarbeit, um sie für Verbraucherschutzthemen zu sensibilisieren.
- **Fachtag Verbraucherbildung:** Beim ersten Fachtag Verbraucherbildung der Verbraucherzentrale Brandenburg in Potsdam konnten sich über 100

Lehrkräfte aus ganz Deutschland fortbilden und darüber austauschen, wie Verbraucherbildung im Unterricht umgesetzt werden kann.

- **Verbraucherkompetenz-Studie:** Das imug Institut für Markt, Umwelt, Gesellschaft erstellte im Auftrag der Stiftung auf Grundlage einer Expertenbefragung eine Studie, um Verbraucherkompetenzen und Verbraucherwissen identifizieren und bewerten zu können.
- **Modellschule Verbraucherbildung:** Insgesamt sechs Schulen haben die Verbraucherzentralen Hamburg und Schleswig-Holstein in drei Förderprojekten auf dem Weg zur Verbraucherschule begleitet. Die Themen Finanzen, Medien, Ernährung und Gesundheit sowie nachhaltiger Konsum wurden im Unterricht fest verankert.

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

 Deutsche Stiftung  
Verbraucherschutz

# GEMEINSAM RECHT BEKOMMEN



## RECHTSDURCHSETZUNG

Mit dem Verbandsklagerecht auf Unterlassung und Beseitigung sorgt der vzbv dafür, dass Verstöße von Unternehmen gegen Verbraucherrecht abgestellt werden. Verbraucher können teilweise nicht selbst gegen diese Verstöße vorgehen oder es lohnt sich für den Einzelnen nicht. Im Jahr 2018 hat der vzbv 266 Abmahnungen ausgesprochen und in 87 Fällen eine Klage eingereicht. Schwerpunkte waren erneut Angebote im digitalen Bereich, Reisen, Bankentgelte sowie Lebensmittelkennzeichnung.



**Mit unseren Abmahnungen und Klagen gegen unlautere Geschäftspraktiken sorgen wir für einen fairen Wettbewerb auf den Märkten.**

Helke Heidemann-Peuser  
Leiterin Team Rechtsdurchsetzung

## DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

**mobilcom-debitel muss unrechtmäßige Gewinne abführen**

**Reiseportal sonnenklar.tv: Haftungsausschluss im Kleingedruckten ist unzulässig**

**DocMorris: Widerrufsrecht gilt auch für Online-Apotheken**

### Sonderfall Gewinnabschöpfung

Im Fall gegen den Mobilfunkanbieter mobilcom-debitel GmbH hat der vzbv nach Paragraph 10 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) auf Gewinnabschöpfung geklagt. Es ging in diesem Fall nicht nur darum, dass das Unternehmen eine unzulässige Praxis abstellen sollte. Der vzbv hat auch gefordert, dass das Unternehmen die unzulässigen Gewinne abgeben solle. Das Gesetz sieht vor, dass Unternehmen diese an den Bundeshaushalt abführen. Noch besser wäre, die geschädigten Verbraucher bekämen das Geld zurück.

### § MOBILCOM-DEBITEL

4,95 Euro Zusatzgebühr verlangte der Mobilfunkanbieter mobilcom-debitel GmbH, wenn Kunden über drei Monate hinweg im gebuchten Tarif weder telefonisch noch SMS geschrieben hatten. Der vzbv hat das Unternehmen für diese rechtswidrige Praxis im Jahr 2011 abgemahnt, da die Kunden für die Gebühr keine Gegenleistung erhielten. Es war aus Sicht des vzbv eine Strafgebühr dafür, dass sie ihr Handy nicht nutzten. Das Unternehmen hatte noch 13 Monate weiterkassiert und nach Abzug von Steuern 419.000 Euro damit eingenommen, bis es rechtskräftig zur Unterlassung verurteilt wurde. Am 7. Juni 2018 entschied das Oberlandesgericht (OLG) Schleswig-Holstein nach einer Klage des vzbv und nach einem mehrstufigen Verfahren, dass diese rechtswidrigen Gewinne zuzüglich Zinsen an den Bundeshaushalt abzuführen seien. mobilcom-debitel hatte zwischenzeitlich nur 148.000 Euro anerkannt und darüber hinaus fiktive Kosten geltend gemacht, die durch die Nichtnutzung angefallen seien. Dem erteilte das OLG eine klare Absage (Urteil vom 7. Juni 2018, Az. 2 U 5/17 – nicht rechtskräftig).

### § REISEPORTAL SONNENKLAR.TV

Wer auf einem Online-Portal eines Reiservermitlers den nächsten Urlaub bucht, muss sich darauf verlassen können, dass die Reise auch zu den angebotenen Konditionen zustande kommt. Das sah die Euvia Tra-

vel GmbH, die das Reiseportal sonnenklar.tv betreibt, anders. Das Unternehmen hatte in seinen Geschäftsbedingungen erklärt, dem Kunden keine erfolgreiche Vermittlung der Reise zu schulden. Daher haften das Unternehmen nicht dafür, dass die Reisen oder Reiseleistungen verfügbar seien und ein Vertrag mit dem Anbieter zustande komme. Euvia hatte außerdem jegliche Haftung dafür ausgeschlossen, dass die Reiseangaben auf ihrer Webseite richtig, vollständig und aktuell sind. Mit einer weiteren Klausel hatte das Unternehmen jede Haftung nach der Buchungsabwicklung ausgeschlossen.

Nach einer Klage des vzbv entschied das Oberlandesgericht (OLG) München am 12. April 2018 in zweiter Instanz: Die Herbeiführung eines Reisevertrags sei die Hauptleistungspflicht eines Vermittlers. Ein Haftungsausschluss für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sei gesetzlich nicht zulässig. Zudem haften der Vermittler durchaus, wenn er die Angaben eines Reiseveranstalters fehlerhaft übernommen habe oder irreführende Angaben des Veranstalters bewusst nicht korrigiert habe. Die Richter stellten außerdem klar, dass Vermittler auch nach Abschluss des Buchungsvorgangs Sorgfaltspflichten beachten müssen, etwa bei der Bearbeitung von Umbuchungswünschen (Urteil vom 12. April 2018, Az. 29 U 2138/17 – nicht rechtskräftig).

### § DOCMORRIS

Die niederländische Versandapotheke DocMorris darf Medikamente nicht generell vom Widerrufsrecht ausnehmen. Das hat das Kammergericht Berlin nach einer

Klage des vzbv gegen unzulässige Klauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen des Online-Händlers entschieden. Das 14-tätige Widerrufsrecht für Online-Einkäufe gelte auch für Medikamente. Denn: Das Gesetz sieht im Versandhandel nur wenige Ausnahmen vom Widerrufsrecht vor, etwa für Waren, die leicht verderblich oder auf den persönlichen Bedarf des Kunden zugeschnitten sind. Zudem müsse DocMorris bei der Bestellung zwingend die Telefonnummer der Kunden abfragen, bevor Medikamente geliefert werden. Um die Beratungs- und Aufklärungspflichten einer Apotheke erfüllen zu können, reiche es nicht aus, lediglich auf Fragen von Kunden zu reagieren. Ein Anruf könne zum Beispiel nötig sein, wenn sich die bestellten Medikamente in ihren Wirkungen beeinflussen. Das Kammergericht stellte außerdem klar, dass sich auch Unternehmen mit Sitz im Ausland bei der Einfuhr von Medikamenten an die deutschen Vorschriften für den Versandhandel halten müssen (Urteil vom 9.11.2018, Az. 5 U 185/17 – nicht rechtskräftig).

### ! DARAN ARBEITET DER VZBV

1. Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung
2. Deutliche Zutatenangaben bei Lebensmittel-Onlineshops
3. Bankentgelte im Zusammenhang mit Kreditablösung
4. Werbung von Vergleichsportalen

+++ Facebook verstößt gegen deutsches Datenschutzrecht +++ Google muss Kommunikation per E-Mail ermöglichen +++ Online-Versand darf Konto im EU-Ausland nicht ablehnen +++ Apple muss Teilnahmebedingungen für Schülerkurse ändern +++ Gebühr für vorzeitige Kreditrückzahlung unzulässig +++ Zwei Jahre Basiskonto: vzbv sorgt für Rechtsprechung +++ Amazon muss gebrauchte Smartphones in der Werbung eindeutig kennzeichnen +++ Gepäckmitnahme bei Flügen: Onlinevermittler muss Kosten nennen +++

## QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE DES VZBV

Verständlich zu informieren und Verbraucher aufzuklären, sind zwei Kernaufgaben des Verbraucherschutzes. Der vzbv sorgt mit seinem Qualifizierungsangebot für die Berater der Verbraucherzentralen in enger Abstimmung mit den Mitgliedsorganisationen für eine bundesweit einheitliche Beratungsqualität. Denn auch Verbraucherschützer müssen sich immer wieder auf Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften einstellen.

### Flächendeckende Weiterbildung und Austausch: online und offline

Im Jahr 2018 konnte der vzbv 83 Präsenzseminare und neun Online-Veranstaltungen in acht Themenbereichen für rund 1.610 Teilnehmer umsetzen. Die Themen Markt und Recht, Finanzen und Versicherung gefolgt vom Bereich Telekommunikation und Digitales waren dabei am meisten gefragt. Das Angebot umfasste klassische Präsenzseminare, themenbezogene Kompaktkurse, den bewährten Fernlehrgang Verbraucherrecht sowie Online-Lernangebote.

Die Mailinglisten „Verbraucherrecht“ und „Finanzdienstleistungen“ bündeln das Fachwissen von rund 500 Juristen und ermöglichen den gezielten, tagesaktuellen Informationsaustausch.

### Projekt Qualitätsentwicklung (QE) 4.0

Im Zuge des Projekts „QE 4.0 – Digitalisierung in der Qualitätsentwicklung“ erweiterte der vzbv im Jahr 2018 die bestehende digitale Infrastruktur für die Fortbildungs- und Netzwerkgruppenarbeit und den Austausch mit den Verbraucherzentralen und Mitgliedsverbänden. Ziel war dabei unter anderem, die redaktionelle Arbeit an Beratungsdokumenten und Online-Lernmaterialien im bundesweiten Extranet zu vereinfachen. Dafür wurden digitale Workflows entwickelt. Auf der gemeinsamen Plattform sind jetzt interaktive Übungen, die Einbettung von Präsentationen oder die Bereitstellung neuer Medienformate wie Hörbücher möglich und umgesetzt. Die bereitgestellten Inhalte werden einfacher, attraktiver und für die mobile Anwendung optimiert dargestellt.

### Das Fortbildungsangebot des vzbv



Quelle: vzbv



## GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2018

<b>EINNAHMEN</b>	<b>in Euro</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>	<b>11.991.377,44</b>
<i>davon</i>	
Einnahmen aus Veröffentlichungen	357,97
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	275.496,94
Vermischte Einnahmen	28.270,04
Zuwendungen des BMJV	11.644.352,49
Erstattung von Verwaltungsausgaben	19.500,00
Mitgliedsbeiträge	23.400,00
<b>Projektförderung</b>	<b>26.335.814,91</b>
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>38.327.192,35</b>

<b>AUSGABEN</b>	<b>in Euro</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>	<b>11.991.377,44</b>
<i>davon</i>	
Personalausgaben	7.135.977,49
Geschäftsbedarf	463.469,28
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	279.864,69
Mieten und Pachten	568.253,57
Aus- und Fortbildung	119.503,27
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	1.060.865,39
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	404.444,90
Reisekosten	71.027,42
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.153.911,40
Mitgliedsbeiträge	189.547,25
Sonstige Verwaltungsausgaben	95.801,63
Dienstleistungen Informationstechnik	223.220,60
Investitionen	225.490,55
<b>Projektförderung</b>	<b>26.335.814,91</b>
<b>Gesamtsumme der Ist-Ausgaben</b>	<b>38.327.192,35</b>

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben nutzte der vzbv im Jahr 2018 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) bereitgestellte institutionelle Zuwendungsmittel in Höhe von 11.644.352,49 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 347.024,95 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 11.991.377,44 Euro. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon insbesondere Ausgaben für Fachtagungen, Erarbeitung einheitlicher Beratungsstandpunkte der Netzwerkgruppen in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen, für den Bereich der Rechtsdurchsetzung sowie für Studi-

en und Gutachten getätigt. Zudem wurde die erste Musterfeststellungsklage platziert und der Materialkompass aus der vorhergehenden Projektphase in eine institutionell geförderte Informationsplattform überführt.

Die Einnahmen in Höhe von 275.496,94 Euro aus Vertragsstrafen und Prozesskostenerstattungen dienten ausschließlich der Deckung von Mehrausgaben bei Prozesskosten für Klagen nach dem UWG.

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 26.335.814,91 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

<b>ÜBERSICHT DER PROJEKTAUSGABEN IM HAUSHALTSJAHR 2018</b>	<b>in Euro</b>
Energieprojekte (BMW i)	13.819.602,14
Marktwächter Finanzen (BMJV)	4.374.707,50
Marktwächter Digitale Welt (BMJV)	4.165.217,35
Verbraucher stärken im Quartier (BMI/BMJV)	1.160.070,77
Marktwächter Energie (BMJV)	1.049.960,10
Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln (BMEL)	601.259,72
Bauförderer (KfW)	231.591,85
Verbraucherschule (DSV)	112.492,39
Energieeffizienter Personenverkehr (ECF)	67.214,33
Digitales Label (EU)	10.578,30
Digitale Kompetenzen (BMJV)	1.956,80
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den VZen z. B. Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online	741.163,66
<b>Gesamtsumme der Projekte</b>	<b>26.335.814,91</b>

## MITGLIEDER

16 Verbraucherzentralen in den Bundesländern (siehe Seite 16 und 17)

### 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)
- Bund der Versicherten e. V. (BdV)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO)
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.
- 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 e. V. (dlv)
- Deutscher Mieterbund e. V. (DMB)
- DHB – Netzwerk Haushalt. Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V. (EKD)
- Familienbund der Katholiken e. V. (FDK)
- Haus & Grund Deutschland – Zentralverband der Deutschen Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e. V.
- Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V. (KAB)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands, Bundesverband e. V. (kfd)
- PRO BAHN e. V.
- Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e. V. (SdK)
- Verband Wohneigentum e. V.
- Verband Wohnen im Eigentum. Die Wohneigentümer e. V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. Bundesverband
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e. V. (ZdK)

### Fördermitglieder

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

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

## MITGLIEDSCHAFTEN UND GREMIEN

### MITGLIEDSCHAFTEN DES VZBV

#### International

- Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Vorstand
- Consumers International (CI)

#### National

- Beirat zur Vereinheitlichung der Renteninformation
- Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht e. V. (GRUR)
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh)
- Gebäudeallianz
- Gesellschaft für Konsumforschung – Nürnberg e. V. (GfK)
- Netzwerk Europäische Bewegung Deutschland e. V. (EBD)
- Schlichtungsstelle Energie e. V., Vorstand und Beirat
- Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Beirat

### VERTRETUNGEN IN ANDEREN VERBRAUCHERORGANISATIONEN

#### Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Geschäftsführender Vorstand
- Kuratorium

#### Stiftung Warentest

- Verwaltungsrat
- Kuratorium
- Expertenrunde Recht

#### Marktwächter Energie Niedersachsen

- Beirat

#### Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V. (DGVM)

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

#### Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

- CSR-Forum
- CSR-Lenkungskreis
- CSR-Preis der Bundesregierung
- Ausschuss für Produktsicherheit

#### Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Kompetenzkreis Tierwohl
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

#### Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

- I-KIZ, Zentrum für Kinderschutz im Internet

#### Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- Sachverständigenausschuss für Apothekenpflicht
- Sachverständigenausschuss für Standardzulassungen
- EinSTEP Entbürokratisierung der Pflege, Lenkungsgremium
- Beirat zur Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs
- Allianz für Gesundheitskompetenz
- Konzertierte Aktion Pflege von BMG, BMFSFJ, BMAS – Dachgremium
- Konzertierte Aktion Pflege von BMG, BMFSFJ, BMAS – Arbeitsgruppe 3 „Innovative Konzepte und Digitalisierung“

**Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)**

- Datenethikkommission
- CPC-Netzwerk
- Beirat zum Forschungsvorhaben nach § 43 VSBG (Schlichtungsstelle Kehl)
- Sachverständigenrat für Verbraucherfragen
- Runder Tisch Finanzen und Finanzkompetenz

**Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)**

- Runder Tisch Automatisiertes Fahren
- Ethik-Kommission Automatisiertes und Vernetztes Fahren
- Nationale Plattform Mobilität AG 3 Digitalisierung der Mobilitätsbranche
- Zukunftsbündnis Schiene: Arbeitsgruppe 5: Innovationen fördern
- Initiative Digitale Vernetzung im öffentlichen Personenverkehr
- Beirat des Kraftfahrt-Bundesamts (KBA) (stellv. Vorsitz)
- Plattform Typgenehmigung und Marktüberwachung, AG Marktüberwachung
- Plattform Typgenehmigung und Marktüberwachung, AG Marktüberwachung (Sekretär)

**Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)**

- Hightech Forum
- Hightech Forum Fachforum Autonome Systeme (AG 2/AG 6)
- Hightech Forum Fachforum Autonome Systeme
- Hightech Forum Fachforum Digitalisierung und Gesundheit
- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung
- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung Fachforum Schule
- Kopernikus Beirat
- Kopernikus Fachbeirat ENavi

**Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMU)**

- Netzwerk Ressourceneffizienz (NeRes)
- Jury Umweltzeichen
- Nationale Plattform Ressourceneffizienz (NaRes)
- Aktionsbündnis Klimaschutz
- Runder Tisch Reduzierung Verpackungen

**Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)**

- Deutscher Wirtschaftsfilmpreis
- Nationale Plattform Elektromobilität
- Plattform Zukunftsfähige Netze
- Plattform Energieeffizienz
- Plattform Gebäude
- NTRI-Beirat
- TTIP-Beirat
- Projektbeirat Digitalisierung der Energiewende
- Nationale Plattform Mobilität AG 5 Sektor-kopplung

**Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)**

- Bündnis für nachhaltige Textilien

**Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)**

- Beirat Bundesstelle Energieeffizienz (BfEE)

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

- Verbraucherbeirat (Vorsitz)

**Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)**

- Verwaltungsrat

**Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM)**

- Ausschuss für Produktsicherheit

**Bundesbank/Bundesministerium für Finanzen (BMF)**

- SEPA-Rat; jetzt: Zahlungsverkehrsforum der Deutschen Bundesbank

**Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLBK)**

- Präsidium und Fachausschüsse
- Fachausschüsse

**Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)**

- Geschäftsführender Vorstand
- Kuratorium

**Umweltbundesamt (UBA)**

- Beirat UFOPLAN-Vorhaben „Gesamtkonzept zum Umgang mit Elektro(alt)geräten – Vorbereitung zur Wiederverwendung“

**Zentrale Kommission für biologische Sicherheit (ZKBS)****WEITERE BEHÖRDEN UND ORGANISATIONEN****Agora Verkehrswende**

- Beirat

**Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)**

- Ständiger Ausschuss

**Bundeszentrum für Ernährung (BZfE)**

- Strategisches Forum

**Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e. V. (DGfR)****Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)**

- Mitglied fachlicher Beirat

**Deutscher Weinfonds (DWF)**

- Verwaltungsrat

**DIN – Deutsches Institut für Normung**

- Verbraucherrat – ständiger Ausschuss des Präsidiums
- FOCUS.ICT
- NASG-AA1 „CSR“
- DIN-Verbraucherrat Lebensmittelsicherheit
- DIN-Expertengruppe Natürliche Zutaten
- DIN-Expertengruppe Grundpreis
- DIN-Arbeitskreis Lebensmittelsicherheit und -qualität im Lebensmittel-Fernabsatz

**Energie-Effizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes**

- Netzwerkpartner

**germatik GmbH (elektronische Gesundheitskarte)**

- Beirat

**Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)**

- Plenum
- Koordinierungsausschuss
- Innovationsausschuss
- AG PPP
- Unterausschuss Methodenbewertung
- Unterausschuss Bedarfsplanung

**Initiative D21**

- Projekt Internet-Gütesiegel

**Initiative Denkraum für soziale Marktwirtschaft**

- Beirat

**Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen (IQTiG)**

- Kuratorium

**Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)**

- Kuratorium

**Internationale Grüne Woche (IGW)**

- Fachbeirat

**PSD Banken**

- Jury Journalistenpreis

**Qualitätsausschuss Pflege**

- Koordinierungskreis der „maßgeblichen Organisationen nach § 118 SGB XI“ (Kook)
- Plenum der Vertragsparteien der Pflegemitarbeit ( § 113 SGB XI, § 113b) / Qualitätsausschuss u. erweiterter Ausschuss
- Steuerungskreis Qualitätsprüfung in stationären Einrichtungen ( § 113 b IV Nr. 1)
- Steuerungskreis Qualitätsprüfung in ambulanten Einrichtungen ( § 113 b IV Nr. 3)

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

- Kuratorium
- Präsidium

**Regionalfenster**

- Beirat
- CorA – Netzwerk für Unternehmensverantwortung

**Runder Tisch Reparatur****Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft**

- Beirat

**Sustainable Development Solutions Network Germany (SDSN)**

- Partnerorganisation

**Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin**

- Trägerkreis Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ)

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

- Begleitgremium Richtlinie Qualitätssicherung der Qualitätsprüfungen
- Beirat Modellprogramm § 45 f SGB XI

**Stiftung Gesundheitswissen**

- Expertenbeirat

**Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)**

- Kuratorium

**Transparency International Deutschland e. V.**

- Beirat
- AG Gesundheit

**Verband Wohneigentum e. V.**

- Beirat

**Versicherungsombudsmann e. V.**

- Beirat

**Weißer Liste gGmbH (Bertelsmann Stiftung)**

- Strategischer Beirat
- Kuratorium

**Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGL)****Zivilgesellschaftlicher/kritischer TTIP-Beirat****STÄNDIGE VERTRETUNGEN – INTERNATIONAL****Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)**

- Executive (Vorstand)
- Reference person Consumer and Marketing Law
- Reference person Data Protection/Privacy
- Reference person Energy
- Reference person Enforcement
- Reference person Health
- Reference person Food – Nutrition
- Reference person Food – Food Safety Controls
- Reference person Food – Food Safety Additives
- Reference person Investment Protection
- Reference person Online Content
- Reference person Telecoms
- Reference person Trade
- Reference person Sustainability

- Reference person Transport
- Enforcement Steering Group
- Member Brexit Task Force
- General Assembly

**Consumers International (CI)**

- Council
- Working Group Trade

**Europäische Kommission**

- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)
- Stakeholder consultation group for the fitness check of consumer and marketing law (consumer REFIT)
- Commission expert group on the Regulation (EU) 2016/679 and Directive (EU) 2016/680 (E03461)
- European Consumer Consultative Group (ECCG) – Europäische beratende Verbrauchergruppe bei der Europäischen Kommission
- European Consumer Consultative Group (ECCG) – Sub-group Energy
- Stakeholder Expert Group to support the application of the Package Travel and Linked Travel Arrangements Directive

**ESMA – Consultative Working Group Investor Protection****EU-Netzwerk „Better Regulation Watchdog“****Finance Watch****International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)****ISO – Internationale Organisation für Normung**

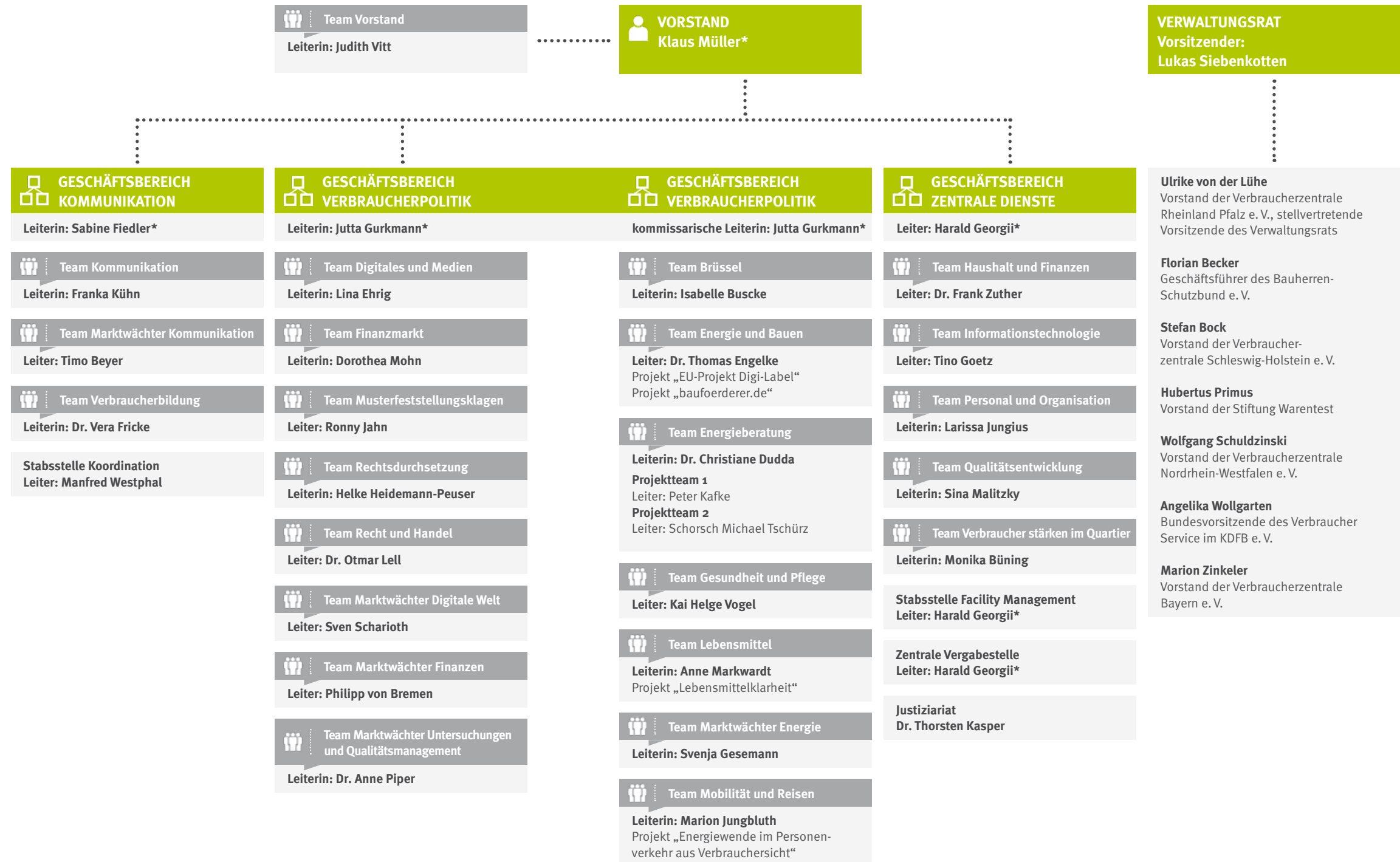
- Working Group Corporate Social Responsibility (CSR)

**Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)**

- Policy Committee Food
- Policy Committee Information Society
- Policy Committee Financial Services
- Trade Experts

# ORGANIGRAMM

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 des vzbv.



\*Mitglieder der Geschäftsleitung



## MEDIENSERVICE

- Aktuelle Positionen und Einschätzungen des vzbv zu verbraucherpolitischen Themen
- Fachexperten für Verbraucherschutz
- Faktenblätter zu Schwerpunktthemen
- Aktuelle Presseinformationen per Newsletter und online
- ePresseschau: tägliche Übersicht relevanter Beiträge zu Verbraucherthemen in Online-Medien per E-Mail
- Hochauflösende Infografiken zur redaktionellen Verwendung
- Dokumentenservice: Studien, Stellungnahmen und Positionen des vzbv
- Newsletter-Abo zur Rechtsdurchsetzung und zu aktuellen Urteilen
- Urteilsdatenbank
- Verbraucherpolitik EU aktuell: Newsletter zur EU-Verbraucherpolitik



Aktuelle Meldungen, Hintergrundinformationen und Anmeldung zu den Newslettern auf: [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

Mehr über die Arbeit des vzbv sowie die aktuellen Broschüren auf: [www.vzbv.de/ueber-uns](http://www.vzbv.de/ueber-uns)

## Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.  
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin  
Tel. (030) 258 00-0  
Fax (030) 258 00-518  
Info@vzbv.de  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

## Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.

## Redaktion und Text:

Wiebke Moritz,  
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

## Konzeption und Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG  
[www.dmkzwo.de](http://www.dmkzwo.de)

## Illustrationen und Infografiken:

DMKZWO GmbH & Co. KG  
[www.dmkzwo.de](http://www.dmkzwo.de)

## Lektorat:

Veronika Roman  
[www.lektorat.koeln](http://www.lektorat.koeln)

## Druck:

network2print GmbH  
[www.network2print.de](http://www.network2print.de)

## Redaktionsschluss: Mai 2019

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier  
© 2019 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

## Fotonachweis Titel und Kapiteleinstiege:

Titel:  
1. Kleinkind: shutterstock.com, Urheber: iko  
2. Kleinkind: istock.com, Urheber: monzenmachi  
Frau: pexels.com, Urheber: Rawpixel  
1. Mann: freepik.com, Urheber: Rawpixel  
2. Mann: istock.com, Urheber: GlobalStock

Seite 25:  
Kinder: istock.com, Urheber: soleg  
Junge: shutterstock.com, Urheber: Dean Drobot  
Ehepaar: istock.com, Urheber: DaniloAndjus

Seite 30: istock.com, Urheber: Rawpixel

Seite 33:  
Familie: istock.com, Urheber: Oleh Veres  
Frau mit Kind: istock.com, Urheber: Ruslanshug  
Frau: istock.com, Urheber: satamedia

Seite 36:  
1. Frau: istock.com, Urheber: DragonImages  
2. Frau: istock.com, Urheber: SanneBerg  
1. Mann: istock.com, Urheber: Wavebreakmedia  
2. Mann: istock.com, Urheber: FlairImages

Seite 46:  
Personengruppe: istock.com, Urheber: GiorgioMagini  
Frau: istock.com, Urheber: monkeybusinessimages

Seite 52:  
Frau: shutterstock.com, Urheber: Ljupco Smokovski  
1. Mann: istock.com, Urheber: Tomml  
Kind: istock.com, Urheber: Imgorhand  
2. Mann: shutterstock.com, Urheber: New Africa

Seite 56:  
Frau: shutterstock.com, Urheber: iofoto  
1. Kind: istock.com, Urheber: londoneye  
2. Kind: istock.com, Urheber: oscarhdez  
Mann: istock.com, Urheber: SrdjanPav

Seite 60:  
1. Kind: istock.com, Urheber: fstop123  
2. Kind: istock.com, Urheber: fstop123  
Frau: istock.com, Urheber: taramara78  
3. Kind: istock.com, Urheber: Image Source

Seite 65:  
Mann: istock.com, Urheber: skynesher  
1. Frau: shutterstock.com, Urheber: A Lot Of People  
2. Frau: istock.com, Urheber: skynesher

## Fotonachweis Porträts und weitere Bilder:

Seite 4: Deutscher Mieterbund, Markus Wächter  
Seite 8, 19, 22, 26, 28, 31, 34, 37, 47, 53, 57, 61, 64, 66:  
vzbv, Urheber: Gert Baumbach  
Seite 10, 41: vzbv, Urheber: Odeta Catana  
Seite 10: pexels.com, Urheber: Rawpixel  
Seite 10, 21: vzbv, Urheber: Jan Michalko  
Seite 24: vzbv, Urheber: Rainer Kurzeder  
Seite 39: BdV, Urheber: Valeska Achenbach  
Seite 55: Deutscher Caritas Verband, Urheber: Anke Jakob

## PRESSESTELLE

### Service für Journalistinnen und Journalisten

Leiterin Team Kommunikation und  
Pressesprecherin: Franka Kühn

Pressetelefon (030) 258 00-525  
Presse@vzbv.de  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

[www.twitter.com/vzbv](http://www.twitter.com/vzbv)  
[www.youtube.com/vzbv](http://www.youtube.com/vzbv)


## DER VZBV AUF TWITTER



Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des vzbv auf  
Twitter abonnieren:  
<https://twitter.com/vzbv/lists/vzbv-mitarbeiter-innen1/members>



## Gefördert durch:

 Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*