Verbraucherzentrale
Bundesverband

Den Alltag vereinfachen

Vorschläge zum Citizens Omnibus der Europäischen Kommission

16. Mai 2026

Inhalt

I. Verbraucherrelevanz 4

II. Zusammenfassung 5

III. Digitalen Konsumalltag einfacher und sicherer machen 8

1. Cookie-Banner endlich abschaffen - personalisierte Online-Werbung verbieten 8
2. Kommunikation innerhalb der EU vergünstigen 8
3. Digitale Teilhabe und Schutz von Minderjährigen sicherstellen 9

IV. Verbraucherrecht einfacher gestalten 10

1. Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung vereinfachen 10
2. Unabhängige Schlichtung stärken 10
3. Kündigung von Abonnements vereinfachen 11
4. Produktsicherheit auch im Online-Handel gewährleisten 12
5. Bürokratie bei Erstattungen und Entschädigungen abbauen 12
6. Allgemeine Geschäftsbedingungen verständlicher machen 13
7. Verlässliche Nutzerbewertungen sicherstellen 13

V. Gesunde Ernährung erleichtern 14

1. Nährwertgehalt von Lebensmitteln leicht erkennbar machen 14
2. Täuschung mit versteckten Preiserhöhungen verhindern 15
3. Nahrungsergänzungsmittel sicher machen 15

VI. Mobilitätsplanung vereinfachen und Kosten senken 17

1. Sparsame Elektromobilität ermöglichen 17
2. Durchgangsfahrkarten verpflichtend machen und Fahrgastrechte sichern 18

VII. Alltagserleichterung beim Einkauf 19

1. Langlebige Produkte schonen den Geldbeutel 19
2. Digitalen Produktpass verbraucherfreundlich ausgestalten 19

VIII. Alltagserleichterungen in der Arztpraxis 20

1. Krankschreibung erleichtern 20
2. Zugang zu medizinischer Versorgung über Buchungsportale fair und transparent gestalten .. 21
3. Patient:innen vor finanziellen Fehlanreizen und intransparenten Zusatzleistungen schützen. 22
4. Patientenrechte durch unabhängige Beratung und effektive Durchsetzung stärken 23

IX. Alltagserleichterung im Finanzmarkt 24

1. Basiskonto für alle ermöglichen 24

2. Teilhabe im digitalen Zahlungsverkehr sichern 25
3. Vor Insolvenz von Versicherungen schützen 25
4. Provision beim Verkauf von Geldanlagen verbieten 26

X. Marktteilnahme im Energiesektor vereinfachen 27

1. Tarifinformationen verdeutlichen und Wechsel von Energieanbietern erleichtern 27
2. Verbraucherrechte bei Fernwärme stärken 28

XI. Verbraucherschutz und Vorsorgeprinzip im internationalen Handel absichern .. 29

Impressum 31

I. Verbraucherrelevanz

Für viele Verbraucher:innen fühlt sich der Alltag zunehmend kompliziert und belastend an: Unzuverlässige Busse und Bahnen machen die tägliche Planung schwierig, während steigende Energie- und Lebensmittelpreise das Haushaltsbudget unter Druck setzen. Beim Online-Shopping kommt zusätzlicher Stress hinzu – etwa durch Fake-Shops oder versteckte Vertragsfallen, die Verunsicherung schaffen. Mehr als die Hälfte der Befragten (54 Prozent) einer Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) gibt sogar an, sich online eher schlecht oder gar nicht geschützt zu fühlen.[1] Gleichzeitig stoßen Verbraucher:innen oft auf Hürden, wenn sie ihre Rechte durchsetzen wollen, was Zeit, Energie und Nerven kostet.

All das zeigt: Der Markt regelt nicht alles von selbst. Die bisherigen Omnibusse der Europäischen Kommission sehen vor allem Erleichterungen für wirtschaftliche Aktivität von Unternehmen vor. Doch die Rolle von Privathaushalte für das Wirtschaftswachstum darf nicht unterschätzt werden: Privater Konsum macht rund 50 Prozent des Bruttoinlandsprodukts aus – auch auf EU-Ebene.[2] Wachstum kann daher nur dort langfristig entstehen, wo Märkte planungs- und investitionssicher sind und zugleich das Vertrauen der Verbraucher:innen genießen. Ein Citizens Omnibus darf daher nicht bei Erleichterungen von behördlichen Verfahren stehen bleiben, er muss das Leben der Bürger:innen auch in ihrer wirtschaftlichen Rolle vereinfachen.

Ohne klare und faire Regeln wächst das Machtgefälle zwischen Unternehmen und Verbraucher:innen weiter. Diese Entwicklung hat auch gesellschaftliche Folgen – denn wenn Menschen den Eindruck gewinnen, dass ihre alltäglichen Sorgen nicht ernst genommen werden, schwindet das Vertrauen in Politik und Institutionen. Eine Politik, die hier ansetzt, kann daher nicht nur den Verbraucheralltag erleichtern, sondern auch den gesellschaftlichen Zusammenhalt in Europa stärken.

[1] vzbv, Verbraucherreport 2025: https://www.vzbv.de/verbraucherreport/2025, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

[2] CEIC, European Union Private Consumption: % of GDP, https://www.ceicdata.com/en/indicator/european-union/private-consumption--of-nominal-gdp, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

II.Zusammenfassung

Mit der **2030 Consumer Agenda** hat die Europäische Kommission die Verbraucherpolitik erneut als zentralen Bestandteil des europäischen Binnenmarkts definiert. Verbraucherpolitik dient danach nicht nur dem Schutz im Einzelfall.[3] Sie ist zugleich Voraussetzung für Wettbewerbsfähigkeit, soziale Fairness, nachhaltiges Wachstum und das Vertrauen, auf das ein funktionierender Binnenmarkt angewiesen ist. Der Rat der Minister hat diese Linie ausdrücklich bestätigt: Verbraucher:innen sind wirtschaftliche Akteure, deren Entscheidungen Wettbewerb, Innovation und nachhaltigen Fortschritt mitprägen. Gerade in Zeiten hoher Lebenshaltungskosten, geopolitischer Unsicherheit und tiefgreifender digitaler Transformation kommt der Verbraucherpolitik deshalb eine soziale, schützende und stabilisierende Funktion zu.

Wenn die Europäische Union den Binnenmarkt vertiefen und die Wettbewerbsfähigkeit Europas stärken will, muss sie deshalb auch die wirtschaftliche Handlungsfähigkeit privater Haushalte stärken. Denn Verbraucher:innen sind nicht bloß Schutzobjekte des Rechts, sondern tragen die europäische Wirtschaft tagtäglich durch Konsum-, Vertrags-, Mobilitäts- und Finanzentscheidungen. Die Kommission weist selbst darauf hin, dass der private Konsum den größten Einzelbestandteil der wirtschaftlichen Aktivität in der Union ausmacht. Wer die Binnenmarktbeteiligung von Verbraucher:innen erleichtert, stärkt damit nicht nur individuelle Teilhabe, sondern auch Nachfrage, Wettbewerb und Resilienz im europäischen Wirtschaftsraum.

Vor diesem Hintergrund ist es folgerichtig, den in der 2030 Consumer Agenda angelegten Gedanken von **Vereinfachung und Lastenabbau** konsequent weiterzuentwickeln. Der geplante **Citizens Omnibus der Europäischen Kommission** sollte genau da ansetzen. Vereinfachung darf nicht einseitig als Abbau von Pflichten für Unternehmen verstanden werden und nicht zu einer Schwächung des Verbraucherschutzes führen. Sie muss sich ebenso auf die Lebenswirklichkeit der Verbraucher:innen beziehen. Für private Haushalte bestehen im Binnenmarkt weiterhin zahlreiche praktische Hürden: unübersichtliche Informationsangaben, komplizierte Vertragsstrukturen, erschwerter Anbieterwechsel, Schwierigkeiten bei der grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung, digitale Designs, die autonome Entscheidungen erschweren, sowie fortbestehende Barrieren bei grenzüberschreitenden Käufen und Dienstleistungen. Wer diese Reibungsverluste abbaut, entlastet Bürger:innen unmittelbar und macht den Binnenmarkt im Alltag tatsächlich nutzbar.

Der vzbv hält deshalb einen **Citizens Omnibus** für dringend erforderlich. Ein solches Vorhaben sollte die ökonomische Aktivität von Bürger:innen im Binnenmarkt gezielt **unterstützen, erleichtern und entbürokratisieren**. Es sollte darauf ausgerichtet sein, alltägliche Marktteilnahme einfacher, verständlicher und durchsetzbarer zu machen: durch klarere und nutzerorientierte Regeln, weniger Verfahrenskomplexität, geringere Such-, Wechsel- und Durchsetzungskosten sowie einen besseren Zugang zu fairen, sicheren und bezahlbaren Angeboten.

Ein Citizens Omnibus wäre damit kein Nebenprojekt der Verbraucherpolitik, sondern ihre konsequente wirtschafts- und binnenmarktpolitische Fortsetzung. Er würde genau das umsetzen, was Kommission und Rat selbst als Leitbild formulieren: einen Binnenmarkt, der für alle funktioniert, Verbrauchervertrauen stärkt und so Wettbewerbsfähigkeit, soziale Fairness und nachhaltiges Wachstum zugleich fördert.

---

[3] Europäische Kommission, Verbraucheragenda 2030, https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/2030-consumer-agenda_de, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

Aus Sicht des vzbv sollte der Omnibus insbesondere folgende Bereiche in den Blick nehmen:

- **Digitalen Konsumalltag einfacher und sicherer machen:** Die Digitalisierung hat für Verbraucher:innen viele Vorteile. Damit sie diese vollumfänglich nutzen können, ohne dass neue Risiken entstehen, braucht es im Internet aber Fairness by Default und by Design und einen besseren Schutz persönlicher Daten, inklusive der Abschaffung der lästigen Cookie-Banner.
- **Verbraucherrecht einfacher gestalten:** Die eigenen Verbraucherrechte durchzusetzen ist, gerade in grenzüberschreitenden Streitfällen, oft komplizierter als nötig. Eine Stärkung der Schlichtung und der Produktsicherheit im Online-Handel, vereinfachte Abo-Kündigungen und Bürokratieabbau bei Erstattungen und Schadenersatz können den Alltag erleichtern und Bürger:innen in der anhaltenden Krise der Lebenshaltungskosten vor Kostenfallen schützen. Verbraucher:innen müssen sich auch auf Nutzerbewertungen im Netz verlassen können, um Such- und Transaktionskosten im Binnenmarkt zu reduzieren.
- **Gesunde Ernährung erleichtern:** Wer sich gesund ernähren möchte, hat es schwer. Oft ist der Nährwertgehalt von Produkten nicht zu erkennen, gleichzeitig werden Verbraucher:innen oftmals wirkungslose (oder sogar gesundheitsgefährdende) Nahrungsergänzungsmittel angeboten. Versteckte Preiserhöhungen verteuern zudem den Lebensmitteleinkauf. Ein Citizens Omnibus sollte daher darauf abzielen, den Lebensmitteleinkauf zu vereinfachen, transparente und verständliche Informationen sicherzustellen, Marktstrukturen übersichtlicher zu gestalten und die finanzielle Belastung für Verbraucher:innen spürbar zu reduzieren.
- **Mobilitätsplanung vereinfachen und Kosten senken**: Verbraucher:innen müssen heute erhebliche Zeit und Aufwand investieren, um Elektroautos hinsichtlich Energieeffizienz und Kosten zu vergleichen oder Bahnreisen mit mehreren Anbietern zu buchen. Fehlende Transparenz bei Verbrauchs- und Kostendaten von Elektroautos sowie fragmentierte Buchungssysteme für Bahnreisen führen zu unnötiger Komplexität, höheren Ausgaben und Unsicherheiten bei Fahrgastrechten.
- **Alltagserleichterungen beim Einkaufen**: Langlebige und reparierbare Produkte sind oft schwer zu erkennen. Das macht fundierte Kaufentscheidungen für Verbraucher:innen unnötig kompliziert. Fehlende Transparenz zu Haltbarkeit, Reparierbarkeit und Produkteigenschaften führt zu Fehlkäufen, höheren Kosten und unnötigem Ersatzbedarf. Gleichzeitig bleiben die Potenziale des geplanten digitalen Produktpasses ungenutzt, wenn Informationen nicht verständlich, vergleichbar und leicht zugänglich sind. Klare, standardisierte Produktinformationen und ein wirksam ausgestalteter digitaler Produktpass reduzieren Suchaufwand, vermeiden Fehlentscheidungen und entlasten Verbraucher:innen spürbar im Alltag.
- **Alltagserleichterungen in der Arztpraxis**: Verbraucher:innen verlieren heute unnötig Zeit und Ressourcen durch analoge Prozesse, intransparente Terminvergabe und komplexe Verfahren bei medizinischen Leistungen. Fehlende digitale Lösungen, unklare Strukturen und zusätzliche Wege zu Arztpraxen oder mehreren Plattformen führen gerade in gesundheitlich belastenden Situationen zu vermeidbarem Aufwand, Stress und Kostenrisiken. Einheitliche, digitale und transparente Verfahren – von der Krankschreibung über Terminbuchung bis hin zu klaren Leistungsinformationen und Beschwerdestrukturen – reduzieren organisatorischen Aufwand, beschleunigen Abläufe und entlasten Verbraucher:innen sowie Gesundheitssysteme spürbar im Alltag.

- **Alltagserleichterungen im Finanzmarkt:** Der Finanzmarkt ist für Verbraucher:innen mit vielen vermeidbaren Risiken verbunden. Zudem bestehen enorme Informationsasymmetrien zwischen Verbraucher:innen und Anbietern. Ein Basiskonto, dass wirklich für alle zugänglich ist, Leitplanken für mehr Teilhabe am digitalen Zahlungsverkehr, ein besserer Insolvenzschutz bei Versicherungen und ein Provisionsverbot beim Verkauf von Geldanlagen können unkompliziert Abhilfe schaffen.
- **Marktteilnahme im Energiesektor vereinfachen:** Verbraucher:innen tragen im Energiemarkt hohe Such-, Informations- und Koordinationskosten durch intransparente Tarife, fehlende Wechselimpulse, monopolartige Strukturen (zum Beispiel Fernwärme), unsichere Transformationsprozesse (z. B. Gasnetze) sowie unzureichende Vergleichs- und Informationsinstrumente. Dies führt zu vermeidbaren Mehrkosten, ineffizienten Entscheidungen und Unsicherheit – insbesondere in Zeiten volatiler Preise und dynamischer Tarife. Klare, standardisierte und proaktive Informationspflichten, faire Marktregeln und verlässliche Rahmenbedingungen reduzieren Bürokratie, verhindern Kostenfallen und stärken die effiziente Marktteilnahme von Verbraucher:innen im Binnenmarkt.
- **Verbraucherschutz und Vorsorgeprinzip im internationalen Handel absichern**: Verbraucher:innen tragen heute zusätzliche Kosten und Aufwand, weil Schutzstandards an EU-Grenzen nicht konsequent durchgesetzt werden und grenzüberschreitende Leistungen intransparent und teurer sind. Das führt zu Unsicherheit, Mehraufwand und eingeschränkter Nutzung des Binnenmarkts. Klare, durchsetzbare Standards im internationalen Handel sowie transparente und faire Bedingungen für grenzüberschreitende Dienstleistungen reduzieren Bürokratie, verhindern Wettbewerbsverzerrungen und stellen sicher, dass Verbraucher:innen den Binnenmarkt tatsächlich einfach und kosteneffizient nutzen können.

III. Digitalen Konsumalltag einfacher und sicherer machen

1. Cookie-Banner endlich abschaffen - personalisierte Online-Werbung verbieten

Im digitalen Alltag stehen Verbraucher:innen heute ständig vor der Herausforderung, über die Nutzung ihrer Daten zu entscheiden – oft ohne wirklich nachvollziehen zu können, was genau dahintersteckt. Beim Besuch von Webseiten oder Apps werden sie regelmäßig mit Einwilligungsbannern und komplexen Datenschutzeinstellungen konfrontiert, die schnelle Entscheidungen verlangen, aber kaum verständlich sind. Gleichzeitig werden ihre Aktivitäten über verschiedene Geräte und Dienste hinweg verfolgt und zu detaillierten Werbeprofilen zusammengeführt, sodass ein System entsteht, das für Einzelne kaum noch zu durchschauen oder zu kontrollieren ist.

Diese Entwicklung sorgt für spürbare Verunsicherung: Studien zeigen, dass eine große Mehrheit personalisierte Werbung und das zugrunde liegende Tracking kritisch sieht. So sprechen sich laut einer Umfrage des vzbv aus dem Jahr 2024 rund 70 Prozent dagegen aus, dass Unternehmen Daten zu Werbeprofilen zusammenführen.[4] In anderen Umfragen äußern sogar bis zu 93 Prozent der Online-Shopper Bedenken gegenüber gezielter Werbung – etwa wegen Datensammlung ohne Zustimmung (71 Prozent), zu viel Werbung (67 Prozent) oder unausweichlicher Personalisierung (63 Prozent).[5] Zwar gibt es bereits politische Ansätze wie Einschränkungen bei personalisierter und politischer Werbung sowie Alternativen wie kontextbezogene Werbung, doch im Alltag bleibt das System für viele Verbraucher:innen vor allem eines: kompliziert, intransparent und schwer beherrschbar.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
>
> Nötig ist ein Verbot von Tracking und Profilbildung zu Zwecken der Online-Werbung. Konkret braucht es ein Verbot der Sammlung und Zusammenführung von Daten zu Werbezwecken über Webseiten, Apps und Geräte hinweg. Werbung ist damit weiterhin möglich, aber ohne tiefgreifende personenbezogene Profile. Das würde auch ein tägliches Ärgernis für viele Verbraucher:innen lösen: Die Notwendigkeit, ständig Cookie-Banner und Einwilligungen zu verwalten, würde wegfallen.

2. Kommunikation innerhalb der EU vergünstigen

Auch bei der Telekommunikation zeigt sich, wie kompliziert der Verbraucheralltag geworden ist: Wer aus dem Heimatland in ein anderes EU-Land telefoniert, kann derzeit bis zu 19 Cent pro Minute zahlen – deutlich mehr als für viele Inlandsgespräche. Gleichzeitig gilt für die Nutzung des Internets im EU-Ausland oder für Anrufe zurück ins Heimatland eine andere Regel: Innerhalb der

---

[4] vzbv, Datenschutz im Netz: Mehrheit lehnt personalisierte Werbung ab, https://www.vzbv.de/meldungen/datenschutz-im-netz-mehrheit-lehnt-personalisierte-werbung-ab, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

[5] Europäische Kommission, Consumer Conditions Scoreboard, S. 3, https://commission.europa.eu/document/download/2816337b-4fd1-4db2-a71c-d14a206a5a93_en, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

sogenannten „Fair Use“-Grenzen entstehen keine zusätzlichen Kosten. Für Verbraucher:innen sind diese unterschiedlichen Vorgaben kaum nachvollziehbar, sodass sie immer wieder von unerwartet hohen Rechnungen überrascht werden.

Zwar war die Abschaffung vieler Roaming-Gebühren ein wichtiger Fortschritt, hat das Reisen innerhalb der EU deutlich erleichtert und die Vorteile der EU für den Alltag der Menschen konkret erlebbar gemacht. Dennoch bleibt das System insgesamt unübersichtlich und schwer verständlich.

Deswegen fordert der vzbv:
Im Zuge der weiter voranschreitenden Entwicklung des europäischen Binnenmarktes sollten zusätzliche Gebühren für die Kommunikation innerhalb der EU gänzlich abgeschafft werden. Für die Kund:innen sollte es zukünftig keinen Unterschied mehr machen, von wo aus sie wohin innerhalb der EU anrufen oder Nachrichten schreiben. Ihre Tarifkonditionen sollten europaweit gelten. Die potenziellen Einnahmeverluste der Unternehmen würden durch den Abbau von bürokratischem Aufwand und die Vorteile des einheitlichen Binnenmarktes ausgeglichen. [6]

3. Digitale Teilhabe und Schutz von Minderjährigen sicherstellen

Für Kinder und Jugendliche gehört die Nutzung digitaler Dienste längst zum Alltag – sie vernetzen sich, drücken sich kreativ aus und nehmen aktiv am digitalen Leben teil. Gleichzeitig wird dieser Alltag immer komplexer, denn viele Plattformen sind so gestaltet, dass sie möglichst lange Nutzung und umfangreiche Datensammlung fördern. Funktionen wie Endlos-Scrollen, Autoplay oder algorithmische Verstärkung sorgen dafür, dass junge Nutzer:innen immer weiterklicken, oft die Kontrolle über ihre Nutzungszeit verlieren und andere Aktivitäten oder soziale Kontakte in den Hintergrund treten.

Viele Eltern und Verbraucher:innen sehen diese Entwicklung mit großer Sorge: Laut einer repräsentativen Befragung des vzbv halten 93 Prozent den Schutz von Minderjährigen im Internet für unzureichend, etwa wegen fehlender Alterskontrollen (65 Prozent), mangelnder Inhaltefilter (54 Prozent) oder zu geringem Engagement der Plattformen (51 Prozent).[7] Untersuchungen zeigen zudem, dass manipulative Designmechanismen trotz neuer Regeln wie dem Digital Services Act (DSA) weiterhin weit verbreitet sind – sowohl auf Social Media als auch in Online-Spielen.[8] Gerade in Games werden Nutzer:innen häufig direkt zu Käufen gedrängt, etwa durch sofortige Kaufaufforderungen, intransparente Preise oder künstlichen Zeitdruck. So entsteht ein digitaler Alltag, der für junge Menschen und ihre Familien zunehmend schwer zu durchschauen und zu bewältigen ist.

---

[6] Europäische Kommission, Impact Assessment on the measures concerning the European Single Market for electronic communications and to achieve a Connected Continent, SWD(2013) 331 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013SC0331, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

[7] vzbv, Safer Internet Day: Große Defizite beim Kinder- und Jugendschutz im Netz, https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/safer-internet-day-grosse-defizite-beim-kinder-und-jugendschutz-im-netz, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

[8] vzbv, Manipulatives Design auf Online-Martplätzen und Social-Media-Plattformen, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-01/vzbv_Dark-Patterns_Untersuchung.pdf, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

Deswegen fordert der vzbv:

Digitale Dienste müssen so gestaltet werden, dass sie für alle by Default eine sichere Nutzung ermöglichen. Das heißt: sichere Grundeinstellungen für alle Nutzeraccounts und der Verzicht auf manipulatives oder süchtig machendes Design.

IV. Verbraucherrecht einfacher gestalten

1. Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung vereinfachen

Wer im Urlaub – auch innerhalb der Europäischen Union – eine Verletzung seiner Verbraucherrechte erlebt, steht oftmals vor einem Problem: Wer zum Beispiel gegen die französische Bahn wegen annullierter oder verspäteter Züge klagen möchte, muss das im Zweifel vor einem Gericht in Frankreich tun. Auch bei Mängeln an Ferienwohnungen müssen Urlauber:innen in dem Land klagen, in dem die Ferienwohnung liegt. Für Sammelklagen gibt es bislang keine Regelungen über die internationale Zuständigkeit, obwohl mit der Verbandsklagenrichtlinie (RL 2020/1828) europaweite Sammelklagen eingeführt wurden.

Weil Klagen im Ausland meist mit wesentlich höherem Aufwand verbunden sind, schrecken viele Verbraucher:innen davor zurück. In der Praxis führt dies dazu, dass Verbraucher:innen in solchen Fällen nicht zu ihrem Recht kommen und am Ende zu Unrecht auf Kosten sitzen bleiben.

Deswegen fordert der vzbv:

Verbraucher:innen müssen ausnahmslos vor dem Gericht ihres Wohnsitzes klagen dürfen und auch nur dort verklagt werden können. In der EU-Verordnung über die gerichtliche Zuständigkeit in grenzüberschreitenden Fällen muss die Ausnahme für Beförderungsverträge gestrichen werden. Außerdem muss die Miete von Ferienwohnungen als Verbrauchervertrag eingestuft werden. Es muss zudem ein neuer Gerichtsstand für Sammelklagen geschaffen werden, der dem Verbrauchergerichtsstand der abhängigen Ansprüche der Verbraucher:innen folgt. Ein solcher Gerichtsstand für Kollektivklagen muss in all denjenigen Mitgliedstaaten zur Verfügung stehen, in denen von der Klage betroffene Verbraucher:innen ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort haben.

2. Unabhängige Schlichtung stärken

Haben Verbraucher:innen einen Konflikt mit ihrem Vertragspartner und kommen bei der Problemlösung mit dem betroffenen Unternehmen nicht weiter, kann das zu Frust führen. Im schlimmsten Fall lassen Unternehmen gar nichts von sich hören und verhindern so, dass Verbraucher:innen zu ihrem Recht kommen. Eine unabhängige Schlichtungsstelle kann hier helfen. So schlichtet in Deutschland die Schlichtungsstelle Reise und Verkehr (SRUV) seit vielen Jahren sehr erfolgreich mit einer hohen Akzeptanzquote der Schlichtungsempfehlungen. Ebenfalls

langjährige gute Schlichtungspraxis wird in der Versicherungsbranche gelebt. In vielen anderen Sektoren verweigern Unternehmen aber regelmäßig eine Teilnahme an Schlichtungsverfahren.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> Verbraucher:innen müssen ihre Ansprüche in allen Bereichen des Alltags schnell, einfach und effizient durchsetzen können. Dafür sind Anpassungen an der Richtlinie zur außergerichtlichen Streitbeilegung nötig: Es braucht eine Teilnahmepflicht für Unternehmer in den Sektoren mit den europaweit höchsten Verbraucherbeschwerden. Zugang zu einer Schlichtungsstelle muss in diesen Bereichen auch Zugang zu einem Schlichtungsverfahren bedeuten. Reagieren Händler auf Schlichtungsvorschläge zugunsten von Verbraucher:innen nicht, endet das Schlichtungsverfahren formal – nicht aber der Konflikt. Ein Schlichtungsvorschlag zugunsten von Verbraucher:innen muss daher nach einer bestimmten Zeit bindend werden, wenn der Händler ihm nicht widerspricht.

3. Kündigung von Abonnements vereinfachen

Abonnements erfreuen sich wachsender Beliebtheit bei Verbraucher:innen. Sie wieder zu kündigen, stellt viele Menschen im Alltag jedoch vor Probleme: In der öffentlichen Konsultation der Europäischen Kommission fanden 69 Prozent der Verbraucher:innen es technisch schwierig, ihre Verträge zu kündigen[9], 54 Prozent haben bereits erlebt, dass es durch das Design oder die Sprache der Webseite unklar war, ob die Kündigung ihres Vertrags erfolgreich war.[10] Immer wieder kommt es zudem vor, dass digitale Abonnements nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit automatisch verlängert werden und sie erneut bezahlen mussten, obwohl sie nicht beabsichtigt hatten, das Abonnement zu verlängern – 44 Prozent der Befragten in einer Verbraucherumfrage der Europäischen Kommission haben bereits solche Situationen erlebt.[11] Ein weiteres häufiges Ärgernis, das 50 Prozent der Befragten häufig oder manchmal erleben, sind kostenlose Probeabos, die sich automatisch kostenpflichtig verlängern, ohne dass sie sich dessen bewusst waren.[12] Die Vorab-Abfrage von Zahlungsdaten bei kostenlosen Probeabos begünstigt diese solche oft teuren Abofallen.

Der im Jahr 2022 in Deutschland eingeführte Kündigungsbutton hat deutliche Vereinfachungen für deutsche Verbraucher:innen gebracht. Im Gegensatz zum bereits vorhandenen EU-Widerrufsbutton ermöglicht der Kündigungsbutton eine Beendigung des Vertrags auch nach Ablauf des Widerufsrechts. Ebenfalls sind nunmehr in Deutschland viele Verträge, die sich automatisch verlängern, mit einer Frist von maximal einem Monat kündbar. Beide Regelungen können Vorbild für den gesamten EU-Binnenmarkt sein, es braucht jedoch ergänzende Vereinfachungen.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> Ein EU-weiter Kündigungsbutton sollte mit klaren Designvorgaben und nur mindestharmonisierend eingeführt werden (inklusive 2-Click-Lösung). Der deutsche

[9] Europäische Kommission: Commission Staff Working Document, Fitness Check of EU consumer law on digital fairness, 2024, SWD(2024) 230 final, S. 23, https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

[10] ebd, S. 176.

[11] ebd, S. 177.

[12] ebd, S. 177.

Kündigungsbuttons sollte hier als Vorbild herangezogen werden. Automatische Vertragsverlängerungen von Abonnements sollten EU-weit jederzeit mit einer Frist von höchstens einem Monat kündbar sein. Ergänzend dazu sind verpflichtende Erinnerungen über das Ende des Vertragsverhältnisses sinnvoll. Vor Umwandlung einer kostenfreien oder kostengünstigen Testphase in ein normales, kostenpflichtiges Abonnement sollte zudem die explizite Zustimmung der Verbraucher:innen notwendig sein. Die verpflichtende Angabe von Zahlungsdaten für kostenfreie Probeabonnements sollte grundsätzlich unzulässig und nur beim Vorliegen eines sachlichen Grundes ausnahmsweise möglich sein.

4. Produktsicherheit auch im Online-Handel gewährleisten

Elektrogeräte, die in Flammen aufgehen oder Kinderspielzeug, das verbotene Giftstoffe enthält: Gerade im Online-Handel sind Verbraucher:innen immer wieder mit Produkten von außerhalb der EU konfrontiert, die nicht europäischen Sicherheitsstandards entsprechen.[13] Dies ist vielen Verbraucher:innen jedoch nicht bewusst: Sie vertrauen darauf, dass Produkte, die sie im Laden oder online kaufen, sicher sind.[14] Zwar erleichtert der Online-Handel vielen Verbraucher:innen den Einkauf, birgt jedoch auch enorme Risiken.

Für Verbraucher:innen ist es dabei meist unmöglich zu erkennen, ob sie es mit einem Produkt zu tun haben, das EU-Sicherheitsstandards entspricht. Gerade bei Produkten aus Drittstaaten ist zudem oft kein Hersteller mehr greifbar, wenn sich die Unsicherheit des Produkts gezeigt hat oder gar Verletzungen oder andere Schäden entstanden sind.

Deswegen fordert der vzbv:
Betreiber von Online-Marktplätzen müssen sicherstellen, dass nur konforme Produkte verkauft werden. Sie sollten für Verbraucherrechtsverletzungen haften, wenn kein anderer verantwortlicher Wirtschaftsakteur greifbar ist.

5. Bürokratie bei Erstattungen und Entschädigungen abbauen

Wenn sich Züge oder Flüge verspäten oder ganz ausfallen, haben Verbraucher:innen zwar Anspruch auf Erstattungen oder Entschädigungen – im Alltag ist es jedoch oft mühsam, dieses Recht auch tatsächlich durchzusetzen. Häufig müssen sie sich durch komplizierte Anträge und Formulare arbeiten, was viel Zeit kostet und zusätzlichen Stress verursacht. Nicht selten bleiben Anfragen sogar unbeantwortet, sodass Betroffene ihrem Geld hinterherlaufen müssen. Für viele steht der Aufwand dabei in keinem Verhältnis zur Erstattungssumme. Besonders frustrierend ist, dass die Ansprüche in vielen Fällen – etwa bei klar definierten Verspätungen – eigentlich eindeutig und leicht automatisierbar wären, Verbraucher:innen die Hürden aber dennoch selbst bewältigen müssen.

---

[13] vzbv, Gefährliche Produkte werden trotz EU-Warnung auf Online-Marktplätzen verkauft: https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/gefaehrliche-produkte-werden-trotz-eu-warnung-auf-online-marktplaetzen-verkauft (zuletzt abgerufen am 06.05.2026).

[14] vzbv, Online-Shopping: Verbraucher:innen erwarten sichere Produkte: https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/online-shopping-verbraucherinnen-erwarten-sichere-produkte (zuletzt abgerufen am 06.05.2026).

Deswegen fordert der vzbv:

Die Durchsetzung von pauschalierten Entschädigungsansprüchen, wie beispielsweise bei Passagierrechten, muss vereinfacht werden. Denkbar wäre eine Pflicht, digitale Geltendmachung zu ermöglichen. Ideal wären vollständig automatisierte Rückzahlungen, ohne dass Verbraucher:innen diese noch anfordern müssten.

6. Allgemeine Geschäftsbedingungen verständlicher machen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind für Verbraucher:innen oft schwer verständlich. Da sie immer länger und komplexer werden, werden sie zudem meist nur zu Kenntnis genommen oder nicht gründlich gelesen. Viele merken erst im Streitfall, was tatsächlich in den Vertragsbedingungen steht. Laut einer Verbraucherumfrage der Europäischen Kommission empfinden 41 Prozent der Verbraucher:innen Sprache und Aufbau der AGB als hinderlich für das Verständnis, und 40 Prozent hätten sich eine Zusammenfassung gewünscht, die aber nicht vorhanden war.[15] Für eine Zusammenfassung der wichtigsten Klauseln sprachen sich 63 Prozent der Teilnehmer:innen in der öffentlichen Konsultation aus.[16] Verhaltensexperimente ergaben zudem, dass solche Zusammenfassungen von Verbraucher:innen gründlicher gelesen wurden und sie auch besser erkennen konnten, ob Vertragsklauseln fair waren.[17] In der Praxis fehlen jedoch einheitliche Standards: Selbst dort, wo AGB-Zusammenfassungen durch den DSA vorgeschrieben sind, unterscheiden sie sich stark in Länge und Zugänglichkeit – was die Orientierung zusätzlich erschwert.

Deswegen fordert der vzbv:

Unternehmen sollten Verbraucher:innen bei Vertragsschluss eine leicht verständliche Zusammenfassung der wichtigsten Geschäftsbedingungen zur Verfügung stellen. Diese sollte leicht zugänglich und maschinenlesbar sein. Zusätzlich sollte sie einem Standard mit fest vorgegebener Struktur für die anzugebenden Inhalte entsprechen.

7. Verlässliche Nutzerbewertungen sicherstellen

Nutzerbewertungen sind für Verbraucher:innen ein zentrales Instrument, um Entscheidungen im Alltag zu treffen. Ob bei Dienstleistungen, Gesundheitsangeboten, Handwerksbetrieben oder digitalen Plattformen – Bewertungen ersetzen häufig eigene Erfahrungen und dienen als wichtige Orientierungshilfe. Gerade in komplexen oder schwer vergleichbaren Märkten ermöglichen sie es, schnell Vertrauen aufzubauen und Angebote einzuschätzen.

In der Praxis ist die Verlässlichkeit von Nutzerbewertungen jedoch häufig eingeschränkt. Der vzbv kritisiert, dass gefälschte Bewertungen, manipulierte Rankings oder selektive Veröffentlichung weit verbreitet sind. Für Verbraucher:innen ist oft nicht erkennbar, ob Bewertungen authentisch sind,

---

[15] Europäische Kommission: Commission Staff Working Document, Fitness Check of EU consumer law on digital fairness, 2024, SWD(2024) 230 final, S. 182, https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

[16] ebd, S. 193.

[17] ebd, S. 193.

wie sie zustande kommen oder nach welchen Kriterien sie dargestellt werden. Auch können wirtschaftliche Interessen Einfluss auf die Sichtbarkeit oder Gewichtung von Bewertungen haben.

Für Verbraucher:innen bedeutet dies zusätzlichen Zeitaufwand und Unsicherheit. Sie müssen Bewertungen hinterfragen, mehrere Quellen vergleichen und versuchen, echte von manipulierten Informationen zu unterscheiden. Damit gehen die eigentlichen Vorteile verloren: Statt schneller Orientierung entsteht zusätzlicher Prüfaufwand. Dies widerspricht dem Ziel eines funktionierenden Binnenmarkts, in dem Verbraucher:innen informierte Entscheidungen effizient treffen können.

Verlässliche Nutzerbewertungen sind daher ein zentraler Baustein zur Entbürokratisierung im Alltag. Wenn Verbraucher:innen sich auf Bewertungen verlassen können, sinken Suchkosten, Entscheidungen werden einfacher und Märkte funktionieren effizienter. Gleichzeitig stärkt dies den Wettbewerb, da sich Qualität tatsächlich durchsetzt und nicht durch manipulative Praktiken überlagert wird.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> Es braucht klare und verbindliche Anforderungen an die Authentizität von Nutzerbewertungen, insbesondere durch wirksame Prüfpflichten für Plattformen. Nur so entsteht vollständige Transparenz darüber, wie Bewertungen gesammelt, geprüft und dargestellt werden. Zudem müssen gefälschte, gekaufte oder manipulierte Bewertungen verboten werden und wirksame Sanktionen bei Verstößen eingeführt werden. Darüber hinaus ist die Offenlegung von Ranking- und Gewichtungskriterien notwendig, insbesondere wenn wirtschaftliche Interessen Einfluss nehmen. Nutzer:innen müssen einfache Möglichkeiten haben, um irreführende Bewertungen zu melden und korrigieren zu lassen.

V. Gesunde Ernährung erleichtern

1. Nährwertgehalt von Lebensmitteln leicht erkennbar machen

Die Mehrheit der Verbraucher:innen möchte sich gesund ernähren: In einer Befragung des vzbv gaben knapp drei von vier Befragten an, dass ihnen der Nährwertgehalt eines Produkts beim Einkauf wichtig ist. [18] Beim Blick auf die Verpackungen im Supermarkt sehen sie sich jedoch mit einer Fülle von kleingedruckten Informationen konfrontiert. Zu beurteilen, welches Müsli nun das gesündeste ist, ist nur mit unverhältnismäßigem Zeitaufwand möglich. Werbebotschaften helfen hier oft nur sehr bedingt.

Der Nutri-Score kann helfen, hat jedoch Nachbesserungsbedarf: Gut neun von zehn Verbraucher:innen ist er bereits beim Einkauf aufgefallen, jedoch orientiert sich nur ein Drittel

[18] vzbv, Studie: Mehrheit befürwortet politische Maßnahmen für eine gesündere Ernährung, https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/studie-mehrheit-befuerwortet-politische-massnahmen-fuer-eine-gesuendere, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

häufig oder immer daran.[19] Ein echter Vergleich ist durch ihn in der Praxis nicht möglich: Da sich der Nutri-Score nur auf manchen Produkten findet, kann er zwar gelegentlich Orientierung bieten, ermöglicht jedoch keinen umfassenden Vergleich.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> Damit die gesunde Wahl zur leichten Wahl wird, müssen Verbraucher:innen gesündere Lebensmittel auf einen Blick erkennen können. Dafür muss der Nutri-Score EU-weit verpflichtend und einheitlich auf allen Lebensmitteln eingeführt werden.

2. Täuschung mit versteckten Preiserhöhungen verhindern

Plötzlich hat das Lieblingsmüsli weniger Inhalt bei gleicher Packungsgröße und gleichem Preis (Shrinkflation) oder die Pommes enthalten statt hochwertigem Sonnenblumenöl nur noch billiges Palmfett, kosten aber das gleiche oder sogar mehr (Skimpflation): Versteckte Preiserhöhungen sind für Verbraucher:innen oft schwer zu erkennen und schaden dem Vertrauen in die Lebensmittelwirtschaft. Gut drei Viertel (76 Prozent) der Befragten in einer Untersuchung des vzbv haben sich schon einmal bewusst gegen den Kauf eines Produktes entschieden, weil sie den Eindruck hatten, es handele sich um eine Mogelpackung.[20]

Diese Mogelpackungen führen dazu, dass Verbraucher:innen weniger für ihr Geld bekommen. Sie müssten sich die Füllmengen, Grundpreise oder Zutatenverzeichnisse ihrer Lebensmittel merken, um Mogelpackungen zu enttarnen.

In Frankreich und Ungarn sind Supermärkte bereits verpflichtet, versteckte Preiserhöhungen direkt am Regal kenntlich zu machen. Das erleichtert den Einkauf enorm und hatte dort einen präventiven Effekt, da Hersteller die Negativkennzeichnung vermeiden möchten. In Österreich sind die Supermärkte ab April 2026 ebenfalls dazu verpflichtet, die Verringerung des Packungsinhalts bei gleichem Preis für 60 Tage zu kennzeichnen. Acht von zehn Verbraucher:innen wünschen sich Warnhinweis für Shrink- und Skimpflation auf der Verpackung.[21]

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> Hersteller sollten Produkte mit veränderter Zusammensetzung, Füllmenge oder Verpackungsgröße für mindestens sechs Monate mit einem Warnhinweis versehen, wenn der Grundpreis gleichbleibt oder steigt. Das schafft Transparenz für Verbraucher:innen und gibt Herstellern Anreize, offen mit Preiserhöhungen umzugehen.

3. Nahrungsergänzungsmittel sicher machen

---

[19] ebd.

[20] vzbv, Verbraucherzentrale fordert EU-weite Lösung zur Kennzeichnung von Mogelpackungen, https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/verbraucherzentrale-fordert-eu-weite-loesung-zur-kennzeichnung-von?view_id=%23view-id-meldungen&page=0%2C1#view-id-meldungen, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

[21] vzbv, Studie zeigt: Verbraucher:innen wünschen sich Warnhinweis auf Mogelpackungen, https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/studie-zeigt-verbraucherinnen-wuenschen-sich-warnhinweis-auf-mogelpackungen, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

Viele Verbraucher:innen nehmen regelmäßig Nahrungsergänzungsmittel – mit der Erwartung, damit etwas Gutes für ihre Gesundheit zu tun. In einer Befragung des vzbv aus dem Jahr 2025 gaben mehr als drei Viertel der Befragten (77 Prozent) an, in den letzten zwölf Monaten Nahrungsergänzungsmittel eingenommen zu haben.[22]

Bei amtlichen Lebensmittelkontrollen fallen viele Produkte aber immer wieder durch unzulässige Gesundheitsversprechen, gesundheitlich fragwürdige oder sogar illegale Inhaltsstoffe und teilweise viel zu hohe Dosierungen auf. Studien zeigen, dass gesundheitliche Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln von Verbraucher:innen unterschätzt werden, während der Regulierungsstatus der Produkte überschätzt wird. So gehen in einer vom vzbv beauftragten Studie 49 Prozent der Befragten fälschlicherweise davon aus, dass Nahrungsergänzungsmittel vor dem Verkauf auf gesundheitliche Unbedenklichkeit getestet werden.[23]

Diese Situation ist nicht nur ein Problem für den gesundheitlichen Verbraucherschutz, sondern beeinträchtigt auch Effizienz und fairen Wettbewerb im Binnenmarkt. Verbraucher:innen müssen heute erhebliche Zeit und Aufmerksamkeit aufwenden, um Risiken einzuschätzen, Informationen zu recherchieren und Fehlentscheidungen zu vermeiden. Fehlende und uneinheitliche Regulierung schwächt das Verbrauchervertrauen und benachteiligt seriöse Anbieter hochwertiger, sinnvoll dosierter Produkte.

Ein funktionierender Binnenmarkt setzt voraus, dass sich Verbraucher:innen auf grundlegende Sicherheits- und Qualitätsstandards verlassen können. Verlässliche Regulierung reduziert Bürokratie im Alltag der Verbraucher:innen, indem sie individuelle Prüf- und Entscheidungsaufwände ersetzt.

Deswegen fordert der vzbv:

Nötig ist ein verpflichtendes Prüfverfahren vor dem Inverkehrbringen von Nahrungsergänzungsmitteln zur Sicherstellung ihrer gesundheitlichen Unbedenklichkeit, sowie EU-weit einheitliche, verbindliche Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe. Eine wissenschaftliche Bewertung der Health Claims für pflanzliche Stoffe (Botanicals) durch die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) würde nicht nur den gesundheitlichen Verbraucherschutz stärken, sondern zugleich die Transaktionskosten für Verbraucher:innen senken, Vertrauen in den Markt erhöhen und fairen Wettbewerb fördern. Ein solcher Ansatz entspricht damit unmittelbar den Zielen der EU, Bürokratie abzubauen, Märkte effizienter zu gestalten und die Wettbewerbsfähigkeit zu stärken.

[22] vzbv, Nahrungsergänzungsmittel: Verbraucherverhalten und Gesundheitsversprechen, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-05/Ergebnisbericht%20zur%20Studie%20NEM_28052025_0.pdf, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

[23] vzbv, Nahrungsergänzungsmittel: Verbraucherverhalten und Gesundheitsversprechen, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-05/Ergebnisbericht%20zur%20Studie%20NEM_28052025_0.pdf, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

VI. Mobilitätsplanung vereinfachen und Kosten senken

1. Sparsame Elektromobilität ermöglichen

Verbraucher:innen, die auf der Suche nach einem energieeffizienten Elektroauto sind, haben es schwer: Bislang gibt es nur ein begrenztes Angebot an kleinen, leichten und damit günstigeren sowie energieeffizienten Fahrzeugen. Das erhöht für Verbraucher:innen sowohl Anschaffungs- als auch Betriebskosten. Gleichzeitig fehlt es an transparenter Information über den Energieverbrauch über den gesamten Lebenszyklus, was eine nachhaltige Kaufentscheidung zusätzlich erschwert. Wenig hilfreich ist die Verbraucherinformation zur Fahrzeugeffizienz im Betrieb im Automotive Package der Europäischen Kommission: Zwar existiert ein EU-weites Label, dieses ist jedoch primär auf Verbrenner ausgelegt und stuft Elektroautos pauschal als besonders effizient ein. Dadurch bleibt der tatsächliche Energieverbrauch einzelner Modelle unberücksichtigt und Unterschiede zwischen Fahrzeugen werden nicht sichtbar. Hinzu kommt, dass auch offizielle Statistiken den Energieverbrauch von E-Autos nicht differenziert erfassen, was die Vergleichbarkeit weiter einschränkt. Insgesamt fehlt Verbraucher:innen somit eine verlässliche Grundlage für informierte und kostenbewusste Entscheidungen.

Diese Defizite sind zugleich ein Entbürokratisierungs- und Wettbewerbsproblem im Binnenmarkt. Verbraucher:innen müssen heute erhebliche Zeit und Ressourcen aufwenden, um Informationen zu recherchieren, zu bewerten und Unsicherheiten zu kompensieren. Diese Such- und Informationskosten stellen vermeidbare Reibungsverluste dar, die nachhaltige Entscheidungen erschweren, effektive Nachfrage dämpfen und den Wettbewerb um energieeffiziente Produkte verzerren. Ein funktionierender Binnenmarkt setzt voraus, dass sich Verbraucher:innen auf verlässliche, vergleichbare und leicht zugängliche Informationen verlassen können. Gute Regulierung reduziert daher nicht nur Informationsasymmetrien, sondern entlastet Verbraucher:innen konkret im Alltag, indem sie individuelle Prüf- und Entscheidungsaufwände ersetzt. Dies stärkt zugleich die Wettbewerbsfähigkeit, da Innovation und Nachfrage gezielt in Richtung effizienter und bezahlbarer Lösungen gelenkt werden.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> Es braucht eine grundlegende Überarbeitung des EU-Effizienzlabels für Fahrzeuge, sodass der tatsächliche Energieverbrauch von Elektrofahrzeugen differenziert und vergleichbar abgebildet wird. Darüber hinaus ist die Einführung standardisierter, leicht verständlicher Angaben zu Energieverbrauch und Gesamtkosten (inklusive Betriebskosten) und eine verbesserte Datengrundlage und Statistik zum realen Energieverbrauch von Elektrofahrzeugen notwendig. Zudem müssen politische Rahmenbedingungen geschaffen werden, die das Angebot an energieeffizienten, kleineren und bezahlbaren Fahrzeugen stärken.

2. Durchgangsfahrkarten verpflichtend machen und Fahrgastrechte sichern

Grenzüberschreitende Bahnreisen bestehen für Verbraucher:innen nicht selten aus mehreren Teilstrecken, die von unterschiedlichen Eisenbahnunternehmen erbracht werden – insbesondere im grenzüberschreitenden Verkehr. Ein funktionierender Binnenmarkt setzt daher voraus, dass Reisen einfach, durchgehend und aus einer Hand buchbar sind.

In der Praxis ist dies jedoch oft nicht der Fall. Der vzbv kritisiert, dass es bislang keine verbindliche Pflicht zur Ausgabe von Durchgangsfahrkarten gibt. Dadurch müssen Verbraucher:innen häufig mehrere Einzeltickets buchen – teilweise sogar bei unterschiedlichen Anbietern und Plattformen. Dies führt zu erheblichem Mehraufwand bei der Suche, Buchung und Koordination von Reisen.

Besonders problematisch ist, dass sich dies direkt auf die Fahrgastrechte auswirkt: Werden mehrere separate Tickets gebucht, gelten Ansprüche bei Verspätungen oder Anschlussverlusten oft nur für einzelne Teilstrecken und nicht für die gesamte Reise. Verbraucher:innen tragen damit ein erhebliches Risiko, obwohl sie faktisch eine zusammenhängende Reise unternehmen.

Hinzu kommen Defizite bei der Information und Transparenz. Oft ist für Verbraucher:innen vor dem Kauf nicht klar erkennbar, ob sie eine durchgehende Fahrkarte erwerben oder mehrere getrennte Verträge abschließen – mit entsprechenden Konsequenzen für ihre Rechte. Gleichzeitig erschweren fragmentierte Buchungssysteme und unvollständige Daten die Vergleichbarkeit von Verbindungen und Preisen.

Für Verbraucher:innen bedeutet dies zusätzlichen Zeitaufwand, Unsicherheit und ein erhöhtes Risiko bei der Reiseplanung. Ein verbraucherfreundlicher Bahnmarkt muss daher so ausgestaltet sein, dass Reisen einfach gebucht werden können und Fahrgastrechte zuverlässig gelten – unabhängig von der Anzahl beteiligter Anbieter.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
>
> Eisenbahnunternehmen müssen verbindlich verpflichtet werden, Durchgangsfahrkarten für nationale und internationale Reisen anzubieten. Es muss sichergestellt sein, dass bei einer einheitlich gebuchten Reise Fahrgastrechte für die gesamte Strecke gelten, insbesondere bei Verspätungen und Anschlussverlusten. Zudem braucht es klare und verpflichtende Informationen vor dem Kauf, ob es sich um eine durchgehende Fahrkarte oder mehrere Einzelverträge handelt. Um eine einfache, zentrale Buchung („one-stop shop“) über Anbietergrenzen hinweg ermöglichen, ist die Entwicklung integrierter und interoperabler Systeme notwendig. Außerdem braucht es die vollständige und transparente Bereitstellung von Fahrplan-, Preis- und Verfügbarkeitsdaten, um Vergleichbarkeit und Planungssicherheit für Verbraucher:innen zu gewährleisten.

VII. Alltagserleichterung beim Einkauf

1. Langlebige Produkte schonen den Geldbeutel

Beim Einkaufen ist Verbraucher:innen besonders wichtig, dass die Produkte lange halten: In einer Umfrage des vzbv gaben 94 Prozent der Befragten an, dass ihnen beim Kauf die Lebensdauer der Produkte wichtig ist, 78 Prozent schauen besonders auf leichte Reparierbarkeit.[24] Damit ein nachhaltiger Einkauf im Alltag gelingt, muss die Reparierbarkeit und Haltbarkeit jedoch schon beim Kauf erkennbar sein – ein ressourcenschonender Kauf scheitert oftmals schon hier. Verbraucher:innen können derzeit meist keine informierte Kaufentscheidung treffen.

Frankreich macht vor, wie es gehen könnte: Ein Reparaturindex informiert über die Reparierbarkeit von Produkten und berücksichtigt dabei unter anderem den Ersatzteilpreisen.

Deswegen fordert der vzbv:

Die Ökodesign-Verordnung für nachhaltige Produkte (ESPR) sollte durch einheitliche europäische Regelungen die Reparierbarkeit und Haltbarkeit von Produkten verbessern. Nötig ist ein standardisierter Reparaturindex, der Faktoren wie Ersatzteilverfügbarkeit, -preise und benötigtes Werkzeug berücksichtigt und zugleich einen offenen Zugang zu Reparaturinformationen schafft.

Zudem braucht es klare Vorgaben für alle relevanten Produktgruppen, die beispielsweise maximale Lieferzeiten für Ersatzteile (zum Beispiel fünf Werktage) sowie eine verpflichtende Bereitstellung sicherheitsrelevanter Software über mindestens zehn Jahre sicherstellen.

Ergänzend sollte die durchschnittliche Produktlebensdauer transparent angegeben werden – sowohl direkt am Produkt als auch beim Online-Kauf. Der Digitale Produktpass kann helfen, diese Informationen zu bündeln, und Verbraucher:innen bei Kauf, Reparatur, Weiterverkauf und Entsorgung unterstützen.

2. Digitalen Produktpass verbraucherfreundlich ausgestalten

Der digitale Produktpass (Digital Product Passport, DPP) ist ein zentrales Instrument der EU, um nachhaltige Produkte transparenter zu machen und die Kreislaufwirtschaft zu stärken. Er soll Verbraucher:innen ermöglichen, fundierte Kaufentscheidungen zu treffen und Produkte hinsichtlich Haltbarkeit, Reparierbarkeit und Nachhaltigkeit besser zu vergleichen.

In der aktuellen Ausgestaltung besteht jedoch die Gefahr, dass der DPP sein Potenzial für Verbraucher:innen nicht voll entfaltet. Zwar schafft die Ökodesign-Verordnung den rechtlichen Rahmen, viele konkrete Anforderungen werden jedoch erst in delegierten Rechtsakten festgelegt. Ohne klare verbraucherorientierte Vorgaben droht der DPP zu einem technischen Instrument zu werden, das zwar Daten bereitstellt, aber im Alltag schwer zugänglich, unverständlich oder wenig entscheidungsrelevant ist.

---

[24] vzbv, Digitaler Produktpass muss nachhaltigen Konsum für Verbraucher:innen vereinfachen, https://www.vzbv.de/meldungen/digitaler-produktpass-muss-nachhaltigen-konsum-fuer-verbraucherinnen-vereinfachen, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

Aus Sicht des vzbv liegt das zentrale Problem darin, dass Verbraucher:innen auch künftig erhebliche Zeit und Aufwand investieren müssten, um nachhaltige Produkte zu identifizieren und Informationen zu bewerten. Wenn relevante Informationen nicht standardisiert, vergleichbar und leicht zugänglich sind, bleiben Such- und Entscheidungskosten hoch. Der DPP kann diese Kosten nur dann wirksam reduzieren, wenn er konsequent auf die Bedürfnisse von Verbraucher:innen ausgerichtet wird.

Ein verbraucherfreundlich ausgestalteter DPP würde hingegen dazu beitragen, Märkte transparenter zu machen, Vertrauen zu stärken und nachhaltige Kaufentscheidungen zu erleichtern. Er ist damit nicht nur ein Instrument der Umweltpolitik, sondern auch ein zentraler Baustein zur Entbürokratisierung im Alltag der Verbraucher:innen und zur Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Binnenmarkts.

Deswegen fordert der vzbv:

Im DDP müssen klar verständliche, standardisierte und entscheidungsrelevante Informationen im DPP, insbesondere zu Haltbarkeit, Reparierbarkeit, Ersatzteilverfügbarkeit, Energieeffizienz und relevanten Nachhaltigkeitseigenschaften, verpflichtend bereitgestellt werden. Zudem sollte eine kostenfreie, nutzerfreundliche und EU-weite Vergleichsplattform auf Basis der DPP-Daten sowie offene Schnittstellen für unabhängige Anwendungen entwickelt werden. DPP-Daten sollten im Online-Handel verpflichtend für Filter- und Vergleichsfunktionen genutzt werden, um gezielte Produktauswahl zu ermöglichen. Im stationären Handel müssen DPP-Informationen barrierefrei zugänglich sein, ohne dass Verbraucher:innen zwingend digitale Endgeräte nutzen müssen.

Es braucht wirksame Maßnahmen zur Sicherstellung der Datenqualität und Marktüberwachung, einschließlich klarer Zuständigkeiten und Sanktionen bei fehlerhaften oder irreführenden Angaben. Dabei muss der DPP so ausgestaltet sein, dass er die Wiederverwendung und Reparatur unterstützt, insbesondere durch detailliertere Informationen auf Produktebene bei geeigneten Produktgruppen.

VIII. Alltagserleichterungen in der Arztpraxis

1. Krankschreibung erleichtern

Wer im Ausland erkrankt und sich nicht telefonisch in der heimischen Praxis krankschreiben lassen kann, hat es oft schwer, eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung zu erhalten, die vom Arbeitgeber anerkannt wird. Eine telefonische Krankschreibung beim heimischen Arzt liegt im Ermessen des Arztes, eine Videosprechstunde wird von vielen Arztpraxen noch nicht angeboten. Dabei hat die Corona-Pandemie gezeigt, dass es auch anders geht: innerhalb kurzer Zeit wurde ein Impfzertifikat ermöglicht, das europaweit anerkannt wird. Hieraus kann man für die Krankschreibung lernen.

Deswegen fordert der vzbv:

Es braucht einen europaweit einheitlichen Vordruck für eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung mit Anerkennungspflicht für Arbeitgeber und Krankenversicherungen.

2. Zugang zu medizinischer Versorgung über Buchungsportale fair und transparent gestalten

Digitale Buchungsportale für Arzttermine spielen für Verbraucher:innen eine zunehmend wichtige Rolle, um Zugang zur medizinischen Versorgung zu erhalten. Sie versprechen eine schnelle Terminvergabe, bessere Übersicht und eine effizientere Auslastung von Arztpraxen. Gerade vor dem Hintergrund überlasteter Gesundheitssysteme können solche Plattformen einen wichtigen Beitrag zur Organisation von Versorgung leisten. Insbesondere in akuten oder belastenden Situationen können sie wertvolle Zeit sparen, unnötige Wege vermeiden und die oft stressige Suche nach einem Termin erheblich vereinfachen. Der Zugang zum Arzttermin darf dabei jedoch nicht vom Geschäftsmodell einer Plattform abhängen.

In der Praxis zeigen sich jedoch erhebliche Probleme. Aus Sicht des vzbv bestehen insbesondere Risiken im Hinblick auf Intransparenz, Diskriminierung und kommerzielle Verzerrungen. So ist für Verbraucher:innen häufig nicht nachvollziehbar, nach welchen Kriterien Termine angezeigt oder priorisiert werden. Es besteht die Gefahr, dass zahlende Anbieter oder bestimmte Versicherungsmodelle bevorzugt werden. Auch kann es zu einer ungleichen Behandlung von gesetzlich und privat Versicherten kommen, etwa durch unterschiedliche Sichtbarkeit oder Verfügbarkeit von Terminen.

Zudem fehlt es an klaren Regeln zur Datenverwendung und zur Trennung von Vermittlung und kommerziellen Interessen. Verbraucher:innen können oft nicht erkennen, ob es sich um eine vollständige Übersicht aller verfügbaren Termine handelt oder nur um eine Auswahl teilnehmender Praxen. Damit entstehen ähnliche Probleme wie bei Vergleichs- und Vermittlungsportalen in anderen Märkten: Der Eindruck von Neutralität steht nicht immer im Einklang mit der tatsächlichen Funktionsweise.

Für Verbraucher:innen bedeutet dies zusätzlichen Aufwand und Unsicherheit bei der Suche nach medizinischer Versorgung. Gerade in gesundheitlich belastenden Situationen führt dies zu vermeidbarem Zeitverlust, Stress und organisatorischem Aufwand. Statt schneller Hilfe müssen Verbraucher:innen oft mehrere Plattformen prüfen, telefonische Alternativen suchen oder Unsicherheiten selbst auflösen. Gerade im Gesundheitsbereich ist dies besonders problematisch, da hier Zeit, Vertrauen und Gleichbehandlung eine zentrale Rolle spielen. Ein funktionierender Binnenmarkt im Gesundheitsbereich setzt daher voraus, dass digitale Zugangswege fair, transparent und diskriminierungsfrei ausgestaltet sind.

Ein Citizens Omnibus sollte sicherstellen, dass digitale Buchungsplattformen im Gesundheitsbereich verlässliche, transparente und diskriminierungsfreie Zugänge zur Versorgung ermöglichen. Ziel muss es sein, Verbraucher:innen spürbar zu entlasten, Abläufe zu vereinfachen und in kritischen Situationen schnelle und verlässliche Orientierung zu bieten.

Deswegen fordert der vzbv:

Buchungsportale müssen zu Transparenz verpflichtet werden. Dies gilt insbesondere mit Blick auf die Funktionsweise von Rankings, Terminvergabe und Priorisierung. Außerdem braucht es eine Verpflichtung zur vollständigen oder klar gekennzeichnet eingeschränkten Marktabdeckung, damit Verbraucher:innen erkennen können, ob alle verfügbaren Angebote angezeigt werden. Die bevorzugte Darstellung oder Priorisierung gegen Entgelt muss verboten werden, sofern diese nicht klar und verständlich offengelegt wird. Eine diskriminierungsfreie Terminvergabe, muss unabhängig vom Versicherungsstatus oder anderen Merkmalen sichergestellt sein. Zudem braucht es klare Vorgaben zur Datenverwendung und zum Datenschutz, insbesondere zur Trennung von Gesundheitsdaten und kommerziellen Zwecken und die verpflichtende Möglichkeit zur Buchung von Terminen über einen Gastzugang. Zudem sollte eine EU-weite Mindestregulierung für digitale Gesundheitsplattformen geprüft werden, um einheitliche Standards im Binnenmarkt zu gewährleisten.

3. Patient:innen vor finanziellen Fehlanreizen und intransparenten Zusatzleistungen schützen

Im Gesundheitswesen sind Verbraucher:innen in besonderem Maße auf verlässliche, verständliche und unabhängige Informationen angewiesen. Gleichzeitig befinden sie sich häufig in Situationen, in denen sie unter Zeitdruck stehen, gesundheitlich belastet sind und Entscheidungen nicht in Ruhe abwägen können. Gerade in solchen Momenten besteht ein strukturelles Ungleichgewicht zwischen Anbietern und Patient:innen.

Der vzbv kritisiert, dass Patient:innen zunehmend mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen konfrontiert werden, die über den regulären Leistungsumfang der gesetzlichen Krankenversicherung hinausgehen. Häufig ist für Verbraucher:innen nicht klar erkennbar, ob eine Leistung medizinisch notwendig ist oder primär kommerziellen Interessen dient. Es kommt vor, dass Leistungen, die eigentlich von der Krankenversicherung abgedeckt sind, als kostenpflichtige Angebote dargestellt werden oder dass Zusatzleistungen ohne ausreichende Aufklärung angeboten werden.

Für Verbraucher:innen bedeutet dies zusätzlichen Zeitaufwand, Unsicherheit und finanzielles Risiko. Sie müssen Informationen eigenständig prüfen, Angebote hinterfragen und Entscheidungen treffen, ohne eine verlässliche Grundlage zu haben. Kommt es zu Streitigkeiten mit Ärzt:innen oder Gesundheitsdienstleistern, fehlt es zudem häufig an leicht zugänglichen, unabhängigen Anlaufstellen, die Beschwerden effizient bearbeiten und außergerichtliche Lösungen ermöglichen. Gerade in einem sensiblen Bereich wie der Gesundheitsversorgung führt dies zu zusätzlicher Belastung, Verzögerungen und vermeidbarem Aufwand für alle Beteiligten.

Ein funktionierender Binnenmarkt im Gesundheitsbereich setzt daher voraus, dass medizinische Entscheidungen nicht durch wirtschaftliche Interessen verzerrt werden und dass Verbraucher:innen sich auf klare, verständliche und faire Rahmenbedingungen verlassen können. Dazu gehört auch, dass Konflikte schnell, niedrigschwellig und unabhängig gelöst werden können, ohne dass Patient:innen komplexe Verfahren durchlaufen oder rechtliche Schritte einleiten müssen.

Deswegen fordert der vzbv:

Medizinisch notwendigen Leistungen und kostenpflichtigen Zusatzangeboten müssen klar und verpflichtend voneinander getrennt sein. Es braucht umfassende und verständliche Vorabinformationen über Nutzen, Risiken und Kosten von Zusatzleistungen und die Einführung standardisierter Informations- und Einwilligungsformate, die sicherstellen, dass Verbraucher:innen informierte Entscheidungen treffen können.

Darüber hinaus sind wirksame Maßnahmen gegen irreführende oder aggressive Vermarktung von Zusatzleistungen im Gesundheitsbereich notwendig, sowie klare Vorgaben zur Dokumentation und Nachvollziehbarkeit von Beratungsgesprächen, um Transparenz und Rechenschaftspflicht zu stärken. Es braucht klare Informationspflichten für Anbieter über Beschwerdewege und zuständige Stellen sowie die Sicherstellung, dass Patient:innen einfachen Zugang zu ihren Behandlungs- und Abrechnungsdaten erhalten, um Entscheidungen überprüfen und Ansprüche durchsetzen zu können.

4. Patientenrechte durch unabhängige Beratung und effektive Durchsetzung stärken

Verbraucher:innen benötigen im Gesundheitswesen nicht nur gute Information im Einzelfall, sondern auch verlässliche Strukturen, die sie dabei unterstützen, ihre Rechte tatsächlich wahrzunehmen und durchzusetzen. Gerade bei komplexeren Sachverhalten – etwa bei Behandlungsfehlern, Abrechnungsfragen oder grenzüberschreitender Versorgung – stoßen viele Patient:innen an praktische Grenzen: Zuständigkeiten sind unklar, Verfahren kompliziert und Unterstützung schwer zugänglich.

Auch wenn die Organisation der Gesundheitssysteme in der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten liegt (Art. 168 AEUV), kann die Europäische Union im Rahmen ihrer Kompetenzen zur Stärkung des Binnenmarkts, des Verbraucherschutzes sowie der Patientenrechte – insbesondere im Kontext der Richtlinie über grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung – Mindestanforderungen an Informations-, Beratungs- und Beschwerdestrukturen festlegen. Mit der Richtlinie 2011/24/EU bestehen bereits erste Ansätze auf EU-Ebene, etwa durch die Verpflichtung zur Einrichtung nationaler Kontaktstellen. Diese beschränken sich jedoch weitgehend auf die Bereitstellung von Informationen und greifen im Alltag der Verbraucher:innen zu kurz. Es fehlt an Strukturen, die Patient:innen aktiv unterstützen, durch Verfahren begleiten und eine effektive außergerichtliche Streitbeilegung ermöglichen.

Die bestehenden Beratungs- und Beschwerdestrukturen unterscheiden sich zudem erheblich zwischen den Mitgliedstaaten. Häufig fehlt es an klar erkennbaren, unabhängigen und niedrigschwelligen Anlaufstellen, die Patient:innen strukturiert durch Verfahren begleiten und ihnen helfen, ihre Ansprüche effektiv geltend zu machen. Dies führt dazu, dass Rechte zwar formal bestehen, in der Praxis aber nur eingeschränkt genutzt werden können.

Ein verbraucherfreundlicher Binnenmarkt im Gesundheitsbereich erfordert daher nicht nur materielle Schutzvorschriften, sondern auch funktionierende Strukturen zur Information, Orientierung und Rechtsdurchsetzung. Unabhängige Beratung und effektive Beschwerdemechanismen tragen dazu bei, Verfahren zu vereinfachen, Zeitaufwand zu reduzieren und Vertrauen in die Systeme zu stärken.

Deswegen fordert der vzbv:

Mitgliedstaaten müssen verpflichtet werden, unabhängige und institutionell klar getrennte Patientenberatungsstellen vorzuhalten, die Verbraucher:innen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte unterstützen. Dazu braucht es verbindliche EU-weite Mindeststandards für diese Stellen, insbesondere hinsichtlich Unabhängigkeit, Zugänglichkeit, Verständlichkeit und Qualität der Beratung und den flächendeckenden Ausbau niedrigschwelliger, außergerichtlicher Streitbeilegungsmechanismen im Gesundheitsbereich mit klaren Verfahrensfristen. Sinnvoll ist auch eine bessere Koordinierung und Sichtbarkeit bestehender Anlaufstellen, insbesondere auch für grenzüberschreitende Sachverhalte und die systematische Verknüpfung dieser Strukturen mit bestehenden EU-Instrumenten, etwa den nationalen Kontaktstellen nach der Richtlinie über grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung.

IX. Alltagserleichterung im Finanzmarkt

1. Basiskonto für alle ermöglichen

Der Zugang zu einem Zahlungskonto ist eine grundlegende Voraussetzung für wirtschaftliche Teilhabe und damit für die Funktionsfähigkeit des Binnenmarkts. Ohne Konto sind zentrale Alltagsaktivitäten – vom Abschluss von Verträgen über den Bezug von Einkommen und Sozialleistungen bis hin zur Nutzung digitaler Dienste – nur eingeschränkt oder gar nicht möglich. Unterschiedliche Kostenstrukturen und teils sehr hohe Kosten führen dazu, dass Verbraucher:innen Zeit und Ressourcen aufwenden müssen, um Zugang zu elementaren Finanzdienstleistungen zu sichern oder alternative Lösungen zu finden. Dies stellt vermeidbare Reibungsverluste dar und wirkt wie eine strukturelle Zugangshürde zum Markt. Eine einheitliche, verbraucherfreundliche Ausgestaltung des Basiskontos würde diese Hürden abbauen, die wirtschaftliche Aktivität von Haushalten erleichtern und zugleich den Wettbewerb im Binnenmarkt stärken. Sie leistet damit einen unmittelbaren Beitrag zur Entbürokratisierung im Alltag der Verbraucher:innen und zur Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit, indem sie die Grundlage für eine breite und effiziente Marktteilnahme schafft.

Das Basiskonto soll sicherstellen, dass alle Menschen Zugang zum Zahlungssystem haben: Kreditinstitute dürfen den Kontoabschluss nach EU-Zahlungskontenrichtlinie nur ausnahmsweise ablehnen. Trotzdem stehen Verbraucher:innen vor europaweit unterschiedlichen Zugangshürden. So ist das Basiskonto in Deutschland, anders als in anderen Mitgliedstaaten, nicht kostenlos. Kontogebühren sind hier teils prohibitiv und schließen die Kernzielgruppe – Menschen im Grundsicherungsbezug – aus. Die Stiftung Warentest hat im Jahr 2025 bei 53 Instituten ermittelt, dass ein Basiskonto in der Filialnutzung jährlich durchschnittlich 200 Euro kostet.[25] In Frankreich, Irland und Polen ist das Basiskonto kostenlos, in fünf weiteren Ländern (Italien, Rumänien, Slowakei, Spanien, Zypern) wird es für vulnerable Gruppen kostenfrei bereitgestellt. Andere

[25] Stiftung Warentest, Ausgerechnet Basis-konten sind oft teuer, https://www.test.de/Basiskonten-im-Test-4936098-0/, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

Mitgliedsstaaten versehen das Basiskonto mit einer maximalen Preisgrenze (Kroatien, Litauen, Österreich, Slowenien), haben das Konto generell mit einem Preisdeckel versehen (Bulgarien, Griechenland, Italien, Lettland, Litauen, Rumänien, Slowakei) oder haben den Höchstpreis des Basiskontos mit einem Referenzindex verknüpft (Belgien, Kroatien, Österreich, Portugal, Ungarn).[26]

Diese uneinheitliche Regelung auf dem EU-Binnenmarkt benachteiligt Verbraucher:innen in bestimmten Mitgliedsstaaten und sollte für mehr Einheitlichkeit beendet werden.

Deswegen fordert der vzbv:

Eine Revision der EU-Zahlungskontenrichtlinie sollte Mitgliedstaaten verpflichten, zulässige Entgeltobergrenzen für Basiskonten zu bestimmen.

2. Teilhabe im digitalen Zahlungsverkehr sichern

Der Zahlungsverkehr entwickelt sich ständig weiter, ständig kommen neue (insbesondere digitale) Zahlungsinstrumente auf den Markt. Das erfordert von Verbraucher:innen regelmäßig eine Anpassung an neue Gegebenheiten. Wer sich an neue Entwicklungen nicht schnell genug anpassen kann oder aus Sicherheits- und Datenschutzbedenken nicht bei jeder neuen Entwicklung sofort mitmachen möchte, dem drohen erhebliche Einschränkungen: Bezahlen ist eine Grundvoraussetzung, um am gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu können. Und Banken lassen Kund:innen immer wieder mit Problemen allein.[27]

Einzelne Länder haben darauf bereits reagiert: Im Vereinigten Königreich werden jährlich Betrugszahlen der Banken veröffentlicht und leserfreundlich aufbereitet, damit Sicherheit bei der Wahl der Bank berücksichtigt werden kann. In den Niederlanden können Verbraucher:innen online mit Hilfe von Schritt-für-Schritt-Anleitungen Bargeldabhebungen, -einzahlungen und die Überprüfung des Kontostands an Automaten üben.

Deswegen fordert der vzbv:

Es braucht europaweit neben einem wirksamen Schutz vor Betrug auch transparente Information über bankspezifische Betrugsstatistiken und einheitliche Zahlungsprozesse, wirksame Unterstützung durch Anbieter über Schritt-für-Schritt-Anleitungen und kurzfristige persönliche Problemlösung, um Verbraucher:innen den Zugang und die Nutzung digitaler Zahlungsinstrumente zu erleichtern.

3. Vor Insolvenz von Versicherungen schützen

In Europa gibt es keinen umfassenden und einheitlichen Insolvenzschutz für Versicherungen, so wie er für Einlagen oder Wertpapiere seit Langem besteht. Verschärft wird das Risiko von Insolvenz durch den grenzüberschreitenden Vertrieb von Versicherungen innerhalb des europäischen Binnenmarktes. Würde ein französischer Lebensversicherer insolvent werden, würde die französische Insolvenzsicherung zuständig sein. Dies hat zur Folge, dass sich deutsche Verbraucher:innen in einem solchen Fall an den französischen Insolvenzschutz wenden müssten. Dies könnte sich aufgrund möglicher Sprachbarrieren als schwierig erweisen. Bei der Einlagensicherung der Banken wurde das Problem bei grenzüberschreitenden Sachverhalten

[26] vzbv, Basiskonto-Entgelte im europäischen Vergleich, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-03/24-01-15%20Bericht_Basiskontoentgelte.pdf, zuletzt abgerufen am 06.05.2026.

[27] vzbv, Banken lassen Kund:innen mit Problemen allein, https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/banken-lassen-kundinnen-mit-problemen-allein, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

erkannt und einer verbrauchergerechten Lösung zugeführt: Einleger von Zweigstellen, die von Kreditinstituten in einem anderen Mitgliedstaat errichtet wurden, erhalten die Erstattung von einem Einlagensicherungssystem im Aufnahmemitgliedstaat im Namen des Einlagensicherungssystems des Herkunftsmitgliedstaats. Das Einlagensicherungssystem des Aufnahmemitgliedstaats informiert ferner die betroffenen Einleger im Namen des Einlagensicherungssystems des Herkunftsmitgliedstaats und ist befugt, die Korrespondenz dieser Einleger im Namen des Einlagensicherungssystems des Herkunftsmitgliedstaats entgegenzunehmen.

Ein wirksamer und verbrauchergerechter Insolvenzschutz für Versicherungen ist zugleich eine Voraussetzung für Wettbewerbsfähigkeit, Entbürokratisierung und Vertrauen in den Binnenmarkt. Wenn Verbraucher:innen im Schadensfall mit komplexen, grenzüberschreitenden Verfahren, Sprachbarrieren und unklaren Zuständigkeiten konfrontiert sind, entstehen erhebliche zusätzliche Aufwände und Unsicherheiten. Diese vermeidbaren Transaktionskosten schwächen das Vertrauen in grenzüberschreitende Angebote und hemmen die Marktintegration. Ein klar strukturiertes, leicht zugängliches Sicherungssystem reduziert diese Belastungen, stärkt die Rechtssicherheit und schafft faire Wettbewerbsbedingungen. Wachstum im Binnenmarkt darf nicht auf intransparenten oder risikoreichen Geschäftsmodellen beruhen, die im Insolvenzfall auf Kosten der Verbraucher:innen gehen. Vielmehr braucht es verlässliche Schutzmechanismen, die Vertrauen schaffen, Risiken begrenzen und damit nachhaltigen Wettbewerb ermöglichen.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> Bei Insolvenzen ausländischer Versicherer muss für Verbraucher:innen ihr nationales Sicherungssystem der Ansprechpartner sein. Die Abwicklung muss in der Sprache des Mitgliedsstaates der betreffenden Kund:innen erfolgen.

4. Provision beim Verkauf von Geldanlagen verbieten

Für Bürger:innen ist die Suche nach einer geeigneten Geldanlage mit erheblichem Zeit- und Informationsaufwand verbunden. Komplexe Produkte, schwer vergleichbare Kostenstrukturen und unklare Risiken führen dazu, dass Entscheidungen häufig nur unter Unsicherheit getroffen werden können. Diese Such- und Bewertungskosten stellen eine erhebliche Belastung im Alltag dar und binden Ressourcen, die für andere wirtschaftliche Aktivitäten fehlen. Vor diesem Hintergrund muss es eine Selbstverständlichkeit sein, dass sich Verbraucher:innen auf eine unabhängige, an ihren Interessen ausgerichtete Beratung verlassen können. Verlässliche Beratung reduziert individuelle Rechercheaufwände, verhindert Fehlentscheidungen und trägt dazu bei, Transaktionskosten im Binnenmarkt zu senken. Sie ist damit nicht nur eine Frage des Verbraucherschutzes, sondern auch ein Beitrag zur Entbürokratisierung und zur Stärkung von Vertrauen und Effizienz in den Finanzmärkten.

Seit Jahren prangert der vzbv die Missstände im Verkauf von Wertpapieren und kapitalbildenden Lebensversicherungen an. So werden Verbraucher:innen zu teure und unflexible Produkte verkauft. Ähnlich lange wird versucht, die Fehlanreize im Vertrieb durch unterschiedlichste Regeln zu minimieren, damit die Beratung von Verbraucher:innen in deren besten Interesse erfolgt und nicht von den finanziellen Interessen der Verkäufer:innen oder anderer Marktteilnehmer:innen bestimmt wird. Es gibt immer mehr Regulierung ohne spürbaren Effekt für Verbraucher:innen. Im Jahr 2013 haben die Niederlande und das Vereinigte Königreich, jeweils unabhängig voneinander, Provisionsverbote für den Vertrieb von Finanzanlageprodukten an Verbraucher:innen eingeführt. Beide Länder waren zu dem Schluss gekommen, dass Provisionen den Markt zu Lasten von

Verbraucher:innen verzerren. Kern der Einsicht: In der Provisionsberatung werden die am höchsten verprovisionierten Produkte vertrieben, egal ob das im Interesse der Verbraucher:innen ist oder nicht. Das Provisionsverbot ist sowohl in den Niederlanden und dem Vereinigten Königreich ein Erfolgsmodell. Die Qualität der Finanzberatung und die Produktqualität sind in beiden Ländern in Folge der Reformen gestiegen. Diese Erfolge wurden erzielt, ohne dass der Finanzmarkt gelitten hätte.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> Ein komplettes Provisionsverbot beseitigt effektiv die Fehlanreize durch Provisionen, die zu Interessenkonflikten führen. Gleichzeitig würde eine Fülle von Vorschriften wegfallen, die erhebliche Bürokratiekosten bei den beaufsichtigten Unternehmen und der Aufsicht selbst erzeugen.

X. Marktteilnahme im Energiesektor vereinfachen

1. Tarifinformationen verdeutlichen und Wechsel von Energieanbietern erleichtern

Verbraucher:innen bleiben oft in teuren Strom- und Gastarifen, weil sie ihren Tarif (und/oder ihren Anbieter) nicht regelmäßig wechseln. So werden in Deutschland Haushalte mit geringem Haushaltsnettoeinkommen bis unter 2.500 Euro überdurchschnittlich häufig im Rahmen der Strom-Grundversorgung beliefert und zahlen damit mehr als sie eigentlich müssten.[28] Durch einen Wechsel aus der Grundversorgung in einen Sondervertrag könnten diese Haushalte mehr als ein Viertel ihrer Energiekosten sparen. Obwohl der Wechselprozess inzwischen einfach und schnell vonstattengeht, wissen viele Verbraucher:innen nicht um das Sparpotential.

Energieanbieter sollten verpflichtet werden, ihren Kund:innen mindestens einmal jährlich aktiv die jeweils günstigsten verfügbaren eigenen Tarife mitzuteilen. Die Europäische Kommission hat in ihrem „Citizens Energy Package“ Anfang März 2026 bereits Empfehlungen vorgelegt, die auf einen besseren Zugang zu klaren und verständlichen Tarifinformationen sowie auf ein einfacheres Vergleichen und Wechseln von Energieanbietern abzielen. Dabei sollte es jedoch nicht bei unverbindlichen Empfehlungen bleiben. Erforderlich sind konkrete und verbindliche Vorgaben, die sicherstellen, dass Verbraucher:innen tatsächlich von günstigeren Angeboten profitieren können.

Ein entsprechendes Modell existiert bereits im Telekommunikationsrecht: Nach Artikel 102 der Richtlinie (EU) 2018/1972 (Europäischer Kodex für die elektronische Kommunikation) sind Anbieter

[28] vzbv, Energie-Grundversorgung: Verbraucherzentrale für mehr Schutz vor hohen Preisen, https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/energie-grundversorgung-verbraucherzentrale-fuer-mehr-schutz-vor-hohen-preisen, zuletzt abgerufen am 27.04.2026.

verpflichtet, Verbraucher:innen über für sie vorteilhafte Tarife zu informieren. Dieses Prinzip sollte auf den Energiemarkt übertragen und verbindlich ausgestaltet werden, um Transparenz zu erhöhen, Wechselbarrieren zu senken und die wirtschaftliche Entlastung von Haushalten wirksam zu unterstützen.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
>
> Alle Energieanbieter müssen verpflichtet werden, jährlich den günstigsten Tarif aktiv mitzuteilen. Zudem braucht es standardisierte „Best Tariff Notification" analog zum Telekomrecht und ein EU-weit einheitliches Tarif-Informationsformat als One Pager.

2. Verbraucherrechte bei Fernwärme stärken

Fernwärme stellt insbesondere in städtischen Räumen eine Option zur Dekarbonisierung der Wärmeversorgung dar. Anders als in wettbewerblich organisierten Märkten – etwa bei Strom oder Telekommunikation – bestehen bei Fernwärme häufig monopolartige Strukturen. Verbraucher:innen können ihren Anbieter in der Regel nicht wechseln und sind langfristig an bestehende Verträge gebunden.

Gleichzeitig ist die Preisgestaltung oft intransparent und schwer nachvollziehbar. Preisänderungsklauseln, insbesondere bei langfristigen Verträgen, sind für Verbraucher:innen kaum verständlich. Informationen über Kostenbestandteile, Preisentwicklung und Effizienz der Versorgung sind häufig unzureichend oder nicht vergleichbar. Dies erschwert es Verbraucher:innen, ihre Kosten zu kontrollieren oder Einsparpotenziale zu erkennen.

Fernwärme wird insbesondere in vermieteten Mehrfamiliengebäuden eingesetzt. So sind etwa 80 Prozent der in Deutschland mit Fernwärme versorgten Haushalte Mieter:innen, die nicht selbst über ihre Wärmeversorgung entscheiden können, da die Lieferverträge in der Regel durch den Vermieter abgeschlossen werden.[29] Die Kosten für die Belieferung zahlen jedoch die Mieter:innen. Diese Konstellation erschwert es vielen mit Fernwärme versorgten Verbraucher:innen gegen überhöhte Preise vorzugehen, da sie in keinem Vertragsverhältnis mit dem Lieferanten stehen.

Hinzu kommt, dass EU-weit einheitliche Mindeststandards für Verbraucherrechte im Bereich Fernwärme weitgehend fehlen. Während in anderen Bereichen der Energieversorgung europäische Transparenz-, Informations- und Wechselrechte etabliert wurden, ist dies bei Fernwärme nicht der Fall.

Ein Citizens Omnibus sollte daher darauf abzielen, die Rechte der europäischen Verbraucher:innen systematisch zu stärken. Auch in Märkten ohne klassischen Wettbewerb müssen klare, faire und nachvollziehbare Regeln gelten, die Verbraucher:innen entlasten und Vertrauen schaffen.

Ein solcher Ansatz würde nicht nur den Verbraucherschutz stärken, sondern zugleich zur Entbürokratisierung im Alltag der Verbraucher:innen beitragen. Verlässliche und verständliche Regeln reduzieren individuelle Recherche- und Prüfaufwände und schaffen die Grundlage für informierte Entscheidungen – auch in Märkten ohne Anbieterwahl.

Zugleich stärkt dies die Wettbewerbsfähigkeit und Akzeptanz der Wärmewende: Nur wenn Verbraucher:innen der Preisgestaltung und den Rahmenbedingungen vertrauen können, werden neue Versorgungssysteme langfristig gesellschaftlich tragfähig sein. Wirtschaftliches Wachstum

[29] Mikrozensus 2022: https://www.statistikportal.de/de/veroeffentlichungen/wohnen-deutschland, zuletzt abgerufen am 06.05.2026.

darf nicht auf intransparenten Strukturen oder einseitigen Vertragsbedingungen beruhen, sondern muss auf fairen, nachvollziehbaren und verbrauchergerechten Rahmenbedingungen aufbauen.

> **Deswegen fordert der vzbv:**
> EU-weit sollten Mindeststandards für Transparenz und Information, insbesondere zu Preisbestandteilen und Preisänderungen eingeführt werden. Zentrale Daten aller Wärmenetze müssen in einem Wärmenetzregister veröffentlicht werden und der Wärmemarkts kontinuierlich durch eine unabhängige Stelle gemonitort werden. Zudem braucht es klare und verständliche Regeln für Preisänderungsklauseln, die für Verbraucher:innen nachvollziehbar und überprüfbar sind, sowie eine stärkere regulatorische Kontrolle monopolartiger Strukturen, um missbräuchliche Preisgestaltung zu verhindern.

XI. Verbraucherschutz und Vorsorgeprinzip im internationalen Handel absichern

Die Europäische Union gestaltet mit ihren Verbraucher-, Digital- und Nachhaltigkeitsregeln einen Rahmen, der den Alltag von Verbraucher:innen transparenter, einfacher und sicherer machen soll. Diese Fortschritte dürfen jedoch nicht durch internationale Handelsbeziehungen unter Druck geraten. Ohne klare Absicherung besteht die Gefahr, dass hohe europäische Standards als Handelshemmnisse infrage gestellt oder faktisch unterlaufen werden.

Verbraucher:innen müssen sich darauf verlassen können, dass Regeln, die ihren Alltag vereinfachen und schützen, dauerhaft Bestand haben – unabhängig davon, wo ein Produkt hergestellt oder ein Anbieter ansässig ist. Ein funktionierender Binnenmarkt setzt voraus, dass Verbraucherschutz nicht im Wettbewerb mit Handelsinteressen relativiert wird.

Zugleich erwarten Verbraucher:innen, dass Produkte, die sie im Supermarkt oder über Online-Plattformen erwerben, sicher sind und dem hohen Verbraucherschutzniveau der EU entsprechen. Dies gilt unabhängig vom Herstellungsort. In der Praxis bestehen hier jedoch weiterhin Risiken: Importierte Produkte können anderen Standards unterliegen, Kontrollen sind komplex und Verbraucher:innen können die Einhaltung von Vorschriften nicht selbst überprüfen. Das führt zu Unsicherheit und zusätzlichem Aufwand im Alltag.

Eine verbraucherorientierte Handelspolitik muss daher sicherstellen, dass hohe Schutzstandards nicht nur innerhalb der EU gelten, sondern auch gegenüber internationalen Handelspartnern wirksam durchgesetzt werden. Dies ist zugleich eine Frage der Wettbewerbsfähigkeit: Faire Märkte entstehen nur, wenn gleiche Regeln für alle gelten und sich Unternehmen nicht durch niedrigere Standards Vorteile verschaffen können.

Deswegen fordert der vzbv:

Das „Right to Regulate“ muss in allen Handelsabkommen klar abgesichert werden, sodass Maßnahmen zum Schutz von Verbraucher:innen, zur Vereinfachung von Märkten und zur Stärkung von Transparenz nicht als Handelshemmnisse eingeschränkt werden können. Dabei braucht es die konsequente Anwendung von Spiegelklauseln, damit importierte Produkte den gleichen Anforderungen an Sicherheit, Kennzeichnung und Verbraucherschutz unterliegen wie Produkte innerhalb der EU. Es muss sichergestellt sein, dass das Vorsorgeprinzip der EU auch für importierte Produkte gilt und nicht durch Handelsregeln abgeschwächt wird. Notwendig sind zudem wirksame Mechanismen zur Durchsetzung von Verbraucherstandards entlang globaler Lieferketten, insbesondere bei Produkten, die über Online-Plattformen in den EU-Markt gelangen.

Impressum

Herausgegeben von:
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0
info@vzbv.de
vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge hier und hier.