

D
A
S
J
A
H
R



verbraucherzentrale

Bayern

**BERATUNG. INFORMATION. BILDUNG.
INTERESSENVERTRETUNG.**

Unsere Arbeit für die Verbraucher

Jahresbericht 2022

Verbraucherzentrale Bayern e. V.

INHALT

INTERVIEW

mit Marion Zinkeler,
Vorständin der Verbraucherzentrale Bayern

4

GRUSSWORT

von Thorsten Glauber, Bayerischer Staatsminister
für Umwelt und Verbraucherschutz

5

DAS JAHR IN ZAHLEN

6

EREIGNISSE IM ÜBERBLICK

7

MARKT UND RECHT

8

Alte und neue Abzock-Methoden

8

Telefon und Internet

9

Neue Gesetze – Neue Verbraucherrechte

9

Abmahnungen und Klageverfahren

9

PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

11

PROJEKT „VERBRAUCHERSCHUTZ IN LÄNDLICHEN REGIONEN FÜR JUNGE MENSCHEN“

12

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

13

Die Beratungen im Überblick

13

Sichere Geldanlage in der Preiskrise

14

Anfang der Inflation und Ende der Niedrigzinsen

14

Prämiensparen

15

Musterfeststellungsklage

15

Ärger mit Negativzinsen auf Spareinlagen

15

Rückforderung von Bankentgelten

15

Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung

15

Sozialtarife in der privaten Krankenversicherung

16

MARKTBEOBACHTUNG

16

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

17

Nutri-Score

17

Lebensmittelabfälle in der Gastronomie

18

Nahrungsergänzungsmittel sicher regulieren

19

Was steckt in veganem Eis?

19

„Mahlzeit for Future“

20

Fachgespräch mit Staatsministerin

Michaela Kaniber

21

ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

22

Neue Herausforderung: Sichere

Energieversorgung zu bezahlbaren Preisen

22

Bedarf an Energieberatung auf Rekordhoch

22

Energieanbieter sorgen für Verbraucheransturm

23

Parlamentarisches Frühstück mit

Mitgliedern des Landtagsausschusses

23

Neu: Zusammenarbeit mit Kaminkehrern

23

Präsenzvorträge und Online-Seminare

23

Ressourcenausstellung wandert unermüdlich

durch Bayern

24

Infostand „Nimm den Mehrweg“

24

Nachhaltiger Konsum im Trend

24

Projekte für Kinder und Jugendliche

24

BERATUNG – ZEITGEMÄSS UND VERLÄSSLICH

25

Beratung in Krisenzeiten

25

Unterstützung für Geflüchtete aus der Ukraine

27

Verbraucherschutz im Quartier

27

MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

28

Medienpräsenz stark verbessert

28

Kooperation mit der Nachrichtenagentur dpa

28

„Nervenschoner“ verändert Internet-Erfahrung

29

Internet-Auftritt mit weiter steigenden Zahlen

29

Social Media zukunftsfähig aufgestellt

29

FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

30

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Sprachform verwendet.
Sämtliche Bezeichnungen gelten grundsätzlich für alle Geschlechter.

INTERVIEW

Interview mit Marion Zinkeler,
Vorständin der Verbraucherzentrale Bayern



Wie haben Sie den Beginn des Kriegs in der Ukraine erlebt und welche Herausforderungen ergaben sich dadurch für die Verbraucherarbeit?

Nach dem ersten Schock angesichts des Angriffskriegs Russlands auf die Ukraine wurde uns klar, dass auch viele Menschen nach Bayern kommen werden um Schutz zu finden. Da das Verbraucherleben in Deutschland sich vom Alltag in der Ukraine teilweise sehr unterscheidet, war es unser Ziel passgenaue Unterstützungsangebote aufzubauen. Mit Hilfe eines Sonderbudgets des StMUV war es möglich dies umzusetzen. Unsere Website wird laufend mit zahlreichen Artikeln in ukrainischer Sprache ergänzt. Wir stellten eine persönliche Rechtsberatung in Ukrainisch auf die Beine, führten erste Vortragsveranstaltungen durch zu Alltagsthemen wie notwendigen Versicherungen, aktuellen Verbraucherfallen und Rundfunkgebühren und bauten ein Netzwerk auf zu Organisationen, um die Geflüchteten gut erreichen zu können.

Steigende Preise bereiteten 2022 vielen Verbrauchern massive Probleme. Hat sich das in Ihrem Alltag ausgewirkt?

Ja, sehr deutlich. Zahlreiche Familien kamen durch diese Entwicklung in finanzielle Bedrängnis. Die im Alltag auftretenden Probleme veränderten folglich auch die Anfragen bei uns.

Zum einen ist die Nachfrage zu klassischen Energiesparberatungen in die Höhe geschossen. Viele Verbraucher haben sich über eine Sanierung ihrer Heizung oder die Nutzung von Photovoltaik-Anlagen Gedanken gemacht. Gleichzeitig gab es viele Fragen zu laufenden Energieverträgen, dem teilweise unlauteren Geschäftsgebaren einiger Energieanbieter und zu einem möglichen Anbieterwechsel.

Die steigenden Lebensmittelpreise waren Anlass für sehr viele Medieninterviews. Unsere Informationsangebote haben wir angepasst und ergänzt, etwa mit Infos und Tipps zum günstigen Lebensmitteleinkauf, zur Speisenzubereitung und Rezepten zur Resteverwertung.

Bei den Finanzthemen spielten die Negativzinsen und die Inflation eine große Rolle. Ratsuchende wollten wissen, ob ihre Anlagenangebote von Banken inflationsimmun sind, was sehr häufig nicht der Fall war. Die Beitragserhöhungen bei den Krankenkassen machten Vielen Sorgen und so informierten sie sich über einen möglichen Wechsel aus der PKV in die gesetzliche Krankenversicherung. Das Ende der Niedrigzinsen und die Inflation verunsicherten Viele beim Thema Altersvorsorge. Die Ratsuchenden wollten erfahren, was individuell notwendig ist, um in diesen Zeiten in der Rente ausreichend abgesichert zu sein, welchen Vorsorgebedarf sie persönlich haben und welche Finanz-Strategie angemessen ist.

Ich danke allen Mitgliedsverbänden, Ministerien und Kooperationspartnern für ihre Unterstützung und die gute Zusammenarbeit.

Mein besonderer Dank gilt den Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale Bayern für ihr Engagement und die hochwertige Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger Bayerns.

GRUSSWORT

Thorsten Glauber
*Bayerischer Staatsminister
 für Umwelt und Verbraucherschutz*

Liebe Leserinnen und Leser,

die Ereignisse der letzten Jahre veränderten unser Leben in Europa, Deutschland und Bayern. Preissteigerungen gab es in allen Lebensbereichen, vom Supermarkt bis zur Stromrechnung.

Gerade während der Energiepreiskrise war die Expertise der Verbraucherzentrale Bayern stark gefragt: Rund 40 Prozent mehr Anfragen erreichten sie zu Tariffragen oder zu Investitionen in neue Heizungsanlagen, Photovoltaik oder Wärmepumpen. Die Verbraucherzentrale war den Bürgerinnen und Bürgern auch in diesen turbulenten Zeiten ein verlässlicher Lotse – und nebenbei noch Klimaschutzberater. Denn wer Energie spart und auf erneuerbare Quellen umsteigt, der schont nicht nur seinen Geldbeutel, sondern schützt vor allem das Klima. Vielen Dank für diese wertvolle Hilfestellung!

Neben Energie wurden vor allem Lebensmittel im letzten Jahr teurer. Im Durchschnitt um satte 22 Prozent, Grundnahrungsmittel wie Weizenmehl sogar um 57 Prozent. Auch hier war die Verbraucherzentrale zur Stelle: Der Rat der Ernährungsexpertinnen und -experten half, die steigenden Kosten – wo möglich – im Rahmen zu halten.

Besonders hervorheben möchte ich das Engagement der Verbraucherzentrale um die Menschen, die im letzten Jahr neu zu uns gekommen sind: Die Frauen, Kinder und Männer, die aus der Ukraine flüchten mussten. Als Verbraucherschutzministerium haben wir die Verbraucherzentrale darin unterstützt, ein Hilfsangebot in ukrainischer Sprache mit Internet-Information sowie telefonischer und persönlicher Beratung in Verbraucherfragen zu etablieren. Denn Verbraucherschutz ist Schutz für alle und darf nicht an Sprachbarrieren scheitern!

Verbraucherschutz für alle – das ist insbesondere digitale Verbraucherberatung für alle. Das virtuelle Angebot der Verbraucherzentrale wurde daher 2022 weiter ausgebaut. Mit dem Beraterportal werden die Bürgerinnen und Bürger ortsunabhängig beraten. Das Portal ist jetzt zukunftsfest aufgestellt: Mit Video- und Online-Beratung, Uploadmöglichkeiten und Abrechnungstools. So ist die Verbraucherberatung in allen Regionen Bayerns sichergestellt.



Wir alle haben in den letzten drei krisengeprägten Jahren gesehen: Die Verbraucherzentrale Bayern steuert uns auch durch stürmische Gewässer. Mit ihrer Beratung, Information, Bildungsarbeit und Rechtsdurchsetzung ist sie der Sicherheits- und Stabilitätsanker der Verbraucherinnen und Verbraucher. Mein großer Dank geht an alle Beratungsstellen – on- und offline! Auf eine weiterhin vertrauensvolle Zusammenarbeit – für den bestmöglichen Verbraucherschutz in Bayern!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Glauber', written over a light grey grid background.

Thorsten Glauber, MdL

Bayerischer Staatsminister
 für Umwelt und Verbraucherschutz

DAS JAHR IN ZAHLEN

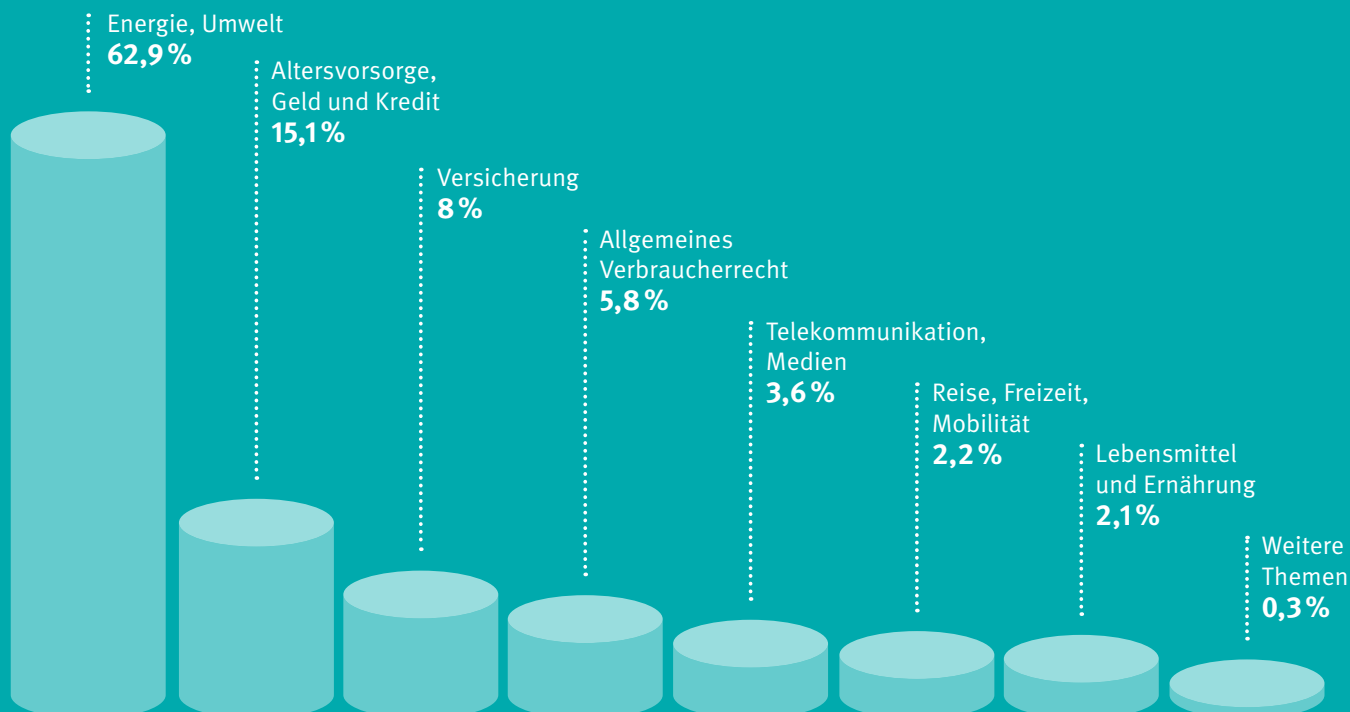
RESONANZ 2022

Beratungen	40.520
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	51.528
Medienkontakte	2.198
Teilnehmer an Veranstaltungen	55.054
Newsletter-Abonnenten	6.556
Internetkontakte ¹⁾	2.434.878

1) Die Zahl gibt die Besuche auf www.verbraucherzentrale-bayern.de wieder.

Kumuliert mit den Nutzern der Seite www.verbraucherzentrale.de (40.141.684 Besuche), die die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt, sind es insgesamt 42.576.562 Besuche.

INHALTE DER BERATUNGEN 2022 *



* Pro Beratung können mehrere Themen angesprochen werden.

EREIGNISSE IM ÜBERBLICK



Februar:

Beginn des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine am 24. Februar.

Orkan Zeynep wütet über Europa und fordert mindestens 17 Menschenleben. In Deutschland sterben drei Menschen, die versicherten Schäden betragen deutschlandweit rund 900 Millionen Euro.

März:

Die ersten Geflüchteten aus der Ukraine erreichen Bayern.

Im Rahmen der Ukrainehilfe startet die Verbraucherzentrale Bayern ihr Online-Angebot. Am Jahresende stehen umfangreiche Informationen, Hilfestellungen und Tipps in ukrainischer Sprache bereit.

Zum Weltverbrauchertag am 15. März informieren die Verbraucherzentralen zum Thema „Kostenfallen“ im Internet. Die Öffentlichkeit wird unter anderem mit Plakataktionen und einer eigenen Landingpage erreicht.

April:

Nach dem Wegfall der meisten Corona-Beschränkungen öffnet die Verbraucherzentrale Bayern ihre Beratungsstellen wieder für Beratungen vor Ort.

Juni:

Mit dem Tankrabbatt und dem 9-Euro-Ticket will die Politik den stetig steigenden Energiepreisen Paroli bieten. Beide Angebote gelten bis zum 31. August.

Die Verbraucherzentrale Bayern startet die telefonische Beratung mit ukrainischer Übersetzung für Geflüchtete. Ein erster Präsenz-Vortrag zu allgemeinen Verbraucherrechten findet in ukrainischer Sprache im Münchener Kulturzentrum Gorod statt.

September:

Nach dem Ende von Tankrabbatt und 9-Euro-Ticket und mit Beginn der kälteren Jahreszeit erreicht die Energie- und Preiskrise ihren ersten Höhepunkt.

Die Inflationsrate liegt im Jahresdurchschnitt 2022 bei 7,9 Prozent. Immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher sehen sich außerstande, die gestiegenen Kosten zu schultern. Die Zahl der Energieberatungen schnell in die Höhe.

Oktober:

Mit dem Browser-Plugin „Nervenschoner“ veröffentlicht die Verbraucherzentrale Bayern ein Tool, das lästige Pop-ups mit Fragen zu Cookie-Einstellungen unterdrückt und automatisch die datensparsamste Variante wählt. Es wird von Internet-Nutzern in ganz Deutschland gut angenommen.

Gemeinsam mit dem Mieterverein München startet die Verbraucherzentrale Bayern ein erweitertes Angebot zur Mietrechts-Erstberatung.

Juli:

Der Kündigungsbutton wird Pflicht für alle Anbieter, bei denen man online Verträge abschließen kann. Die Verbraucherzentralen prüfen die Umsetzung des ab Jahresmitte geltenden Rechts mit einem ernüchternden Ergebnis und veröffentlichen ihre Marktstudie im November.

November:

Bundestag und Bundesrat beschließen die Einführung des Bürgergelds, welches das bisherige Hartz-IV-System ersetzt.

Dezember:

Der Bundestag beschließt die Energiepreisbremse für Strom und Gas. Verbraucher können auf hohe Entlastungen hoffen, wenn sie das Ziel von 20 Prozent Energieeinsparung erreichen.

MARKT UND RECHT

ALTE UND NEUE ABZOCK-METHODEN

Ärgernisse beim Online-Shopping

Die seit Langem bekannte Betrügermasche mit Fake Shops für Kleidung und Elektrogeräte verärgerte 2022 weiterhin viele Verbraucher.

Shops verschickten **immer häufiger minderwertige Waren**, die nicht den Angaben auf der Webseite entsprachen. Diese Unternehmen haben ihren **Sitz meist in Asien**. Der Versuch, das Widerrufsrecht anzuwenden, läuft hier regelmäßig ins Leere, da hohe Kosten eine Rücksendung etwa nach China unrentabel machen.

Daneben zog auch die Energiepreiskrise ihre Kreise in der Welt des E-Commerce: Ab Herbst 2022 nutzten Betrüger die angespannte Marktsituation aus und boten **angeblich Brennholz, Pellets oder Heizöl zu günstigen Preisen** an.

Große E-Commerce-Plattformen sorgten ebenfalls für Ärger: Viele Verbraucher, die bei Amazon Marketplace teure Smartphones, Tablets oder andere hochwertige elektronische Geräte kauften, beschwerten sich. In den gelieferten Paketen befanden sich **nicht die bestellten Waren, sondern andere, minderwertige Produkte**, etwa Katzenshampoo oder Kekse. Den Kauf dann rückabzuwickeln, gestaltete sich schwierig, da Amazon die eigentlich bestellte Ware zurückforderte.

Die Verbraucherzentrale Bayern unterstützte Verbraucher im persönlichen Kontakt und sensibilisierte durch ausführliche Informationen, um vor Fake Shops und weiteren Fallen zu warnen und diese bereits vor einem Kauf als solche zu erkennen:

<https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/fakeshops>

Energieaufschläge bei Fitnessstudios

Viele Verbraucher wandten sich Rat suchend an die Verbraucherzentrale, weil ihre Fitnessstudios die Monatsbeiträge mit einer Energiepauschale erhöhten. Teilweise versuchten Studios, sich die Zustimmung zu dieser Erhöhung mit fragwürdigen Methoden zu erschleichen. Mehrere Gerichte entschieden, dass dieses Vorgehen unwirksam ist. Die Verbraucherzentrale half im direkten Austausch und mit Handlungsempfehlungen auf der Homepage weiter.

Untergeschobene Zeitschriften-Abos

Ein weiteres Dauerärgernis waren untergeschobene Zeitschriften-Abos. Verbraucher werden beispielsweise aufgrund eines angeblichen Gewinns angerufen oder an der Haustür überrumpelt. In anderen Fällen erhalten sie nach einer Online-Bestellung ungefragt ein Probeabo gratis. Dabei wird zur Vertragsabwicklung und Rechnungsstellung meist die Pressevertriebszentrale (PVZ) eingeschaltet.

Frust beim Ticketkauf

Nach der Aufhebung vieler Corona-Beschränkungen fanden 2022 wieder zahlreiche Großveranstaltungen statt. Damit traten auch altbekannte Probleme beim Ticketkauf wieder auf. Ticketverkäufer verursachten **Schwierigkeiten bei Rückerstattungen für ausgefallene Konzerte**. Außerdem beschwerten sich Verbraucher über die übersteuerten Preise für Zweitmarkt-Tickets auf Online-Börsen wie Viagogo.

AGB-CHECK

Das sogenannte Kleingedruckte zu lesen, ist für Verbraucher eine Last. Zudem ändern Anbieter ihre Regelungen, mitunter bei zentralen Aspekten.

Im AGB-Check erläutert die Verbraucherzentrale Bayern Änderungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bekannter Unternehmen anschaulich und leicht verständlich. Dafür werden alte und neue Regelungen einander gegenübergestellt und die wichtigen Neuerungen erläutert. Der AGB-Check ist auf der Homepage sowie Instagram und Twitter zu finden. 2022 wurden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von PayPal, Airbnb und Doctolib geprüft.

TELEFON UND INTERNET

➤ Anfang Dezember 2021 trat das überarbeitete Telekommunikationsgesetz in Kraft und verbesserte Kundenrechte bei Telefon-, Internet- und Handyverträgen deutlich. In den folgenden Monaten zeigte sich, mit welchem Verhalten Anbieter auf die Neuerungen reagieren und was das für die Verbraucher bedeutet.

Telefonisch geschlossene Verträge

Viele Telekommunikationsverträge wichen von den telefonisch vereinbarten Bedingungen stark ab. Zwar sieht das geänderte Telekommunikationsgesetz vor, dass der Kunde vor Vertragsschluss eine detaillierte Vertragszusammenfassung erhält, die **Angaben entsprechen aber häufig nicht dem, was am Telefon besprochen wurde**. Im Vertrauen auf eine korrekte Vertragszusammenfassung übersahen getäuschte Kunden die Abweichungen und akzeptierten die Bedingungen. Zum Teil bemerkten Kunden die höheren Tarife erst, nachdem der erste monatliche Betrag abgebucht wurde.

Sonderkündigungsrecht bei Umzug

Verbraucher, die unter bestimmten Umständen nach einem Umzug von ihrem Sonderkündigungsrecht gegenüber ihrem Festnetzanbieter Gebrauch machen wollten, hatten verschiedenste Probleme. Beispielsweise **verwehrten manche Anbieter das Kündigungsrecht**, obwohl die Kunden in eine Wohnung zogen, in der der Telefonanschluss bereits durch den Lebenspartner belegt war.



Instagram-Beitrag vom 28. Juni 2022 zu einer neuen Folge des Podcasts „Verbraucherhelden“

NEUE GESETZE – NEUE VERBRAUCHERRECHTE

Die Verbraucherzentrale Bayern setzt sich bereits bei der Entstehung von Gesetzen für die Rechte der Verbraucher ein. Auch 2022 nahm sie zu zahlreichen Verfahren Stellung. Eine Forderung war, mehr **Pflichten für Online-Marktplätze** einzuführen: diese sollten ihre Händler und Produkte **sorgfältiger prüfen** und **transparentere Angaben** machen.

Eine weitere Stellungnahme beschäftigte sich mit unerlaubter Telefonwerbung: Laut des Gesetzes für faire Verbraucherverträge müssen Telefonanbieter die Einwilligung ihrer Kunden für Werbeanrufe dokumentieren. Die Bundesnetzagentur entwickelte Auslegungshinweise mit konkreten Handlungshinweisen für Unternehmen, in die die Positionen der Verbraucherzentrale Bayern mit einfließen.

ABMAHNUNGEN UND KLAGEVERFAHREN

➤ Ein wichtiges Instrument der Verbraucherzentrale Bayern ist die Vertretung von Verbraucherinteressen durch Abmahnungen von Unternehmen, die unlauteren Wettbewerb betreiben. Im Idealfall unterschreiben abgemahnte Unternehmen daraufhin sogenannte Unterlassungserklärungen. Im Jahr 2022 wurden **39 Abmahnungen aufgrund von Verstößen gegen das Wettbewerbs- oder AGB-Recht ausgesprochen**. Davon konnten bisher **23 Verfahren erfolgreich abgeschlossen** werden.

Wo ist der Kündigungsbutton?

14 Abmahnungen wurden im Rahmen einer bundesweiten Aktion der Verbraucherzentralen zum Kündigungsbutton ausgesprochen. Seit dem 1. Juli 2022 müssen in Deutschland tätige Unternehmen den sogenannten **Kündigungsbutton auf ihren Webseiten anbieten**. Dieser soll es Kunden ermöglichen, Verträge ohne großen Aufwand online zu kündigen. Allerdings stellten Verbraucher schnell fest, dass die Umsetzung durch manche Unternehmen mangelhaft erfolgte, und reichten Beschwerde ein. Beispielsweise war ein Kündigungsbutton entweder gar nicht vorhanden oder nur schwierig zu finden.

Zu den **14 ausgesprochenen Abmahnungen** ging in sechs Fällen eine Unterlassungserklärung ein. In zwei Fällen ist die Verbraucherzentrale Bayern mittlerweile ins Klageverfahren übergegangen.

Mit Verbraucherinformationen auf der Homepage und zahlreichen Veröffentlichungen in den Medien begleitete die Verbraucherzentrale die Aktion.

Die Klauseln der Fitnessstudios

Seit Jahresbeginn 2022 gelten **kürzere Kündigungsfristen bei Verträgen über regelmäßige Warenlieferungen und Dienstleistungen**. Bei einer Stichprobe mit zufällig ausgewählten Anbietern überprüfte die Verbraucherzentrale Bayern, ob Fitnessstudios diese neuen Regelungen umgesetzt haben. Dabei fielen zwölf Unternehmen auf, die in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter anderem Kündigungsfristen von mehr als einem Monat festlegten. Die Verbraucherzentrale mahnte diese Studios mit Erfolg ab: **Zehn der elf Verfahren** wurden durch die Abgabe der geforderten Unterlassungserklärung **positiv abgeschlossen**.

Die Verbraucherzentrale klagt

2022 entschieden Gerichte **in fünf Fällen zugunsten der Verbraucherzentrale** Bayern.

Eines dieser Verfahren wurde gegen die Viagogo AG geführt. Das Unternehmen betreibt eine Plattform, über die Veranstaltungstickets zu deutlich höheren Preisen als dem Originalpreis verkauft werden. Dabei fehlen auf der Unternehmenswebsite Informationen darüber, dass nicht Viagogo selbst, sondern ein Dritter Vertragspartner

des Verbrauchers wird. Werden dann beispielsweise die falschen oder gar keine Tickets geliefert, ist unklar, an wen die Ansprüche zu richten sind. In erster Instanz ist das Landgericht München I dem Klageantrag der Verbraucherzentrale gefolgt und hat Viagogo dazu verpflichtet, künftig die Identität der Verkäufer offenzulegen. In der Berufung hat das Oberlandesgericht München das Urteil leider eingeschränkt, sodass die Pflicht lediglich bei unternehmerisch handelnden Verkäufern besteht. Diese Einschränkung macht es nahezu unmöglich, die Einhaltung der Vorgaben aus dem Urteil zu überprüfen, da Viagogo nicht offenlegt, ob es sich um einen Unternehmer oder Privatverkäufer handelt. Für Verbraucher bleibt damit jeder Kauf ein Risiko.

Im Jahr 2021 unterlag die Verbraucherzentrale der Apple Distribution International vor dem Oberlandesgericht München. Das Gericht hatte entschieden, dass es lediglich eine Rechtsmeinung darstelle, wenn das Unternehmen angibt, ein defektes Gerät könne im Rahmen der Gewährleistung nur gegen ein neuwertiges und nicht gegen ein neues Gerät ausgetauscht werden. Zu einer Beurteilung der Geschäftspraxis an sich kam es nicht. Aus diesem Grund hat die Verbraucherzentrale 2022 erneut Klage gegen Apple erhoben. In diesem Verfahren soll geklärt werden, inwieweit die Reklamationspraxis des Unternehmens mit der aktuellen Rechtslage vereinbar ist.



„Zu unseren Kernaufgaben gehört die Vertretung von Verbraucherbelangen – und das sowohl im Gesetzgebungsprozess als auch in der Rechtsdurchsetzung. Diese Ebenen sind immens wichtig, damit Verbraucherinteressen nachhaltig berücksichtigt werden, und ergänzen unsere Arbeit in der Verbraucherinformation und -bildung“, sagt Tatjana Halm, Referatsleiterin Markt und Recht.

PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Die zunehmende Digitalisierung sorgt für große und bisher unbekannte Herausforderungen für Verbraucher. Das bundesweite Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ greift diese Fragen auf und gibt über verschiedene analoge und digitale Angebote Antworten und Hilfestellungen. Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

Der „Nervenschoner“ schont die Nerven

Um Verbraucher dabei zu unterstützen, **weniger Daten-spuren im Netz zu hinterlassen**, bietet die Verbraucherzentrale Bayern das Browser-Plugin „Nervenschoner“ an. Einmal installiert, blendet es zahlreiche Cookie- und Einwilligungsbanner einfach aus. Der Vorteil: Die Nutzer des Plugins müssen keine Entscheidung mehr für oder gegen Cookies und die Datenverwendung treffen. Stattdessen dürfen bei ihnen ausschließlich technisch notwendige Cookies gesetzt werden.

<https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/nervenschoner>

Neue Legal Tech-Tools

In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche interaktive Online-Angebote ins Leben gerufen. Nach dem erfolgreichen Start des Online-Tools „Selbstbestimmt“ im Jahr 2021, mit dem kostenfrei eine Patientenverfügung erstellt werden kann, wurde das Angebot in diesem Jahr erweitert. Interessierte können sich **nun auch eine Betreuungsverfügung und eine Vorsorgevollmacht online erstellen** lassen.

Junge Verbraucher im Blick

Junge Verbraucher müssen frühzeitig lernen, sich sicher in der digitalen wie auch in der analogen Welt zu bewegen. Der Verbraucherzentrale Bayern ist es ein Anliegen, sie dabei zu begleiten und komplexe verbraucherrechtliche Themen auf spielerische Art zu vermitteln. Digitale Formate wie der Podcast „**Verbraucherhelden**“, regelmäßige Tipps und Informationen auf Instagram sowie neue Spielformate greifen gezielt Themen auf, die für junge Verbraucher wichtig sind. Mit dem von der Verbraucherzentrale Bayern entwickelten Spiel „**Money Challenge**“ wird das Thema **Budgetplanung** verständlich. Das Online-Spiel „**Wer zustimmt, verliert**“ zeigt, wie **manipulative Designs im Internet** funktionieren, und die digitale Umzugs-Checkliste stellt hilfreiche Informationen für den Umzug in die erste eigene Wohnung zusammen.

Neben vielen Angeboten, die rund um die Uhr verfügbar sind, veranstaltete das Projekt auch 2022 zahlreiche Online-Vorträge.

Hier finden Sie alle Infos zu unseren Vortragsangeboten

verbraucherzentrale Bayern

verbraucherzentrale

UNSER VORTRAGSANGEBOT

Was Sie schon immer über Online-Shopping, Datenschutz oder Digitalen Nachlass wissen wollten.

Verbraucherzentrale Bayern e. V.
Mozartstraße 9 | 80336 München
Tel.: 089 55 27 94-0
E-Mail: info@vzbayern.de
www.verbraucherzentrale-bayern.de

Foto: © yarruta / 123rf

PROJEKT „VERBRAUCHERSCHUTZ IN LÄNDLICHEN REGIONEN FÜR JUNGE MENSCHEN“

Auch Jugendliche und junge Erwachsene sind Kunden und damit eine lukrative Zielgruppe für Unternehmen. Täglich verlocken Angebote und neue Produkte zum Kauf. Schnell ist der digitale Warenkorb gefüllt und das Girokonto im Minus.

Gerade im ländlichen Raum **fehlen häufig kompetente Ansprechpartner in der Nähe**. Hier setzt das neue, im Jahr 2022 gestartete Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen“ an und arbeitet dafür mit **Jugendverbänden vor Ort** zusammen. In Kooperation mit der Verbraucherzentrale NRW werden gezielt junge Erwachsene und Jugendliche angesprochen, um sie für Verbraucherschutzthemen zu sensibilisieren. Im Fokus steht dabei der **wirtschaftlich-rechtliche Verbraucherschutz**, der die Themenfelder Digitales, Finanzen und Nachhaltigkeit umfasst.

Erste Schritte in Richtung eines Netzwerkaufbaus mit regionalen Medien und Jugendverbänden sowie die Erstellung passender Materialien haben im Herbst 2022 stattgefunden.

Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

Weitere Informationen unter:

www.verbraucherzentrale-bayern.de/junge-verbraucher-by

*Auftaktveranstaltung mit Scheckübergabe (v. l. n. r.) mit Marion Zinkeler, Vorständin der Verbraucherzentrale Bayern e. V., Petra Maier, Gruppenleiterin Verbraucherbildung und Ehrenamt, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und Staatssekretärin Dr. Christiane Rohleder, BMUV
Copyright: Christoph Wehrer/BMU*



FINANZEN UND VERSICHERUNG

Inflation, höhere Zinsen und stark schwankende Börsenkurse sorgten überall für Verunsicherung. Trotzdem Verbraucher bei finanziellen Investitionen zurückhaltender waren als in den Jahren zuvor, war die Nachfrage nach Beratung unvermindert hoch.

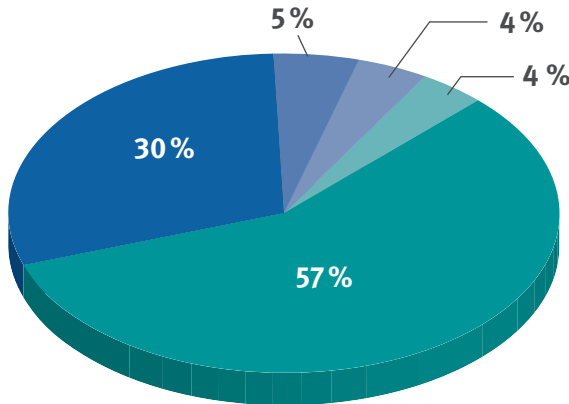
DIE BERATUNGEN IM ÜBERBLICK

Ob Altersvorsorge, Geldanlage oder Versicherung – neben den gut angenommenen Finanzberatungen am Telefon oder per Video-Call konnten viele Ratsuchende auch wieder die persönliche Beratung in Anspruch nehmen.

- ... Im Jahr 2022 fanden über 5.600 Beratungen statt. Dabei wurden mehr als 10.000 individuelle Finanzthemen rechtlicher und wirtschaftlicher Art besprochen.
- ... Rund 1.900 Verbraucher suchten Beratung zum Thema Altersvorsorge.
- ... Etwa 3.600 Beratungen behandelten das Thema Versicherung. Besonders gefragt war hier die Unterstützung bei Berufsunfähigkeits-, Kranken- und Haftpflichtversicherungen.



Finanzthemen innerhalb der Beratungen



- Geldanlage/ Altersvorsorge
- Versicherung
- Gesundheit und gesetzliche Krankenversicherung
- Zahlungsverkehr
- Finanzierungen, z. B. Immobilien oder Kredite

SICHERE GELDANLAGE IN DER PREISKRISE

Aufgrund der Energiekrise stiegen die Preise in nahezu allen Lebensbereichen stark an. Entsprechend wollten Verbraucher wissen, wie sie ihr Geld durch geschickte Anlagestrategien vor dem Kaufkraftverlust schützen können. Die von ihnen vorgelegten, **angeblich inflationsimmunen Angebote** von Banken beinhalteten dabei oft **unabsehbare Risiken**. Zu diesen zählten: Nachrangige Anleihen mit Totalverlustrisiko, Immobilienerwerb ohne ausreichendes Eigenkapital, Kryptowährungsspekulation, betriebliche Entgeltumwandlung ohne ausreichenden Arbeitgeberzuschuss sowie Aktienfonds mit Managementrisiko.

Auch bestehende Verträge zeigten eine teils verheerende Bilanz: Das Guthaben lag oft deutlich unter der Summe der eingezahlten Beiträge oder Anlagesummen. Zu hohe Kosten und prognoseabhängiges Geldmanagement vernichteten zu einem großen Teil die Kaufkraft des eingesetzten Geldes.

ANFANG DER INFLATION UND ENDE DER NIEDRIGZINSEN

Das Ende der Niedrigzinsen und die einsetzende Inflation verunsicherten viele Menschen auch beim Thema Altersvorsorge. **Etwa 1.900 Verbraucher suchten im Jahr 2022 die Verbraucherzentrale Bayern auf**, um sich zu passenden Finanzstrategien und -produkten beraten zu lassen.



„Unflexible Vertragsgestaltungen durch reine Produktvermittlung ohne individuelle Bedarfsanalyse bringen hohe Abschlussvergütungen, aber eine deutlich reduzierte Altersvorsorge bei der Bevölkerung. Ein Verbot von Abschlussprovisionen bei der Vermittlung von Finanzprodukten würde die Effizienz der Altersvorsorge in der gesamten Bevölkerung erhöhen. Unabhängige Beratung führt dazu, dass in die Lebensplanung passende Finanzprodukte ausgesucht werden“, **sagt Sascha Straub, Referatsleiter Finanzdienstleistungen.**

Gemeinsam mit den unabhängigen Finanzexperten klärten sie Fragen wie: **Wie kann ich meinen Vorsorgebedarf ermitteln, um später meinen gewohnten Lebensstandard sichern zu können?** Wie hoch sollte meine persönliche Sparrate für die Vorsorge sein? Wie kann ich variable Größen wie Inflationsentwicklung, Einkommensbesteuerung und Sozialversicherungsbeiträge im Rentenalter bei der Planung berücksichtigen?

PRÄMIENSPAREN

Mit **rund 700 Beratungen** stellten die Prämienparverträge der Sparkassen auch im Jahr 2022 ein bedeutendes Thema für die bayerischen Verbraucher dar. Sowohl die Frage nach der **richtigen Berechnung der Zinsnachzahlungsansprüche** als auch die Klärung der **Rechtmäßigkeit von Kündigungen** waren von großer Relevanz. Verbraucher nahmen hierbei neue Urteile auf nationaler und europäischer Ebene zum Anlass, um sich mit ihren Verträgen zu beschäftigen. Auch die Gefahr der Verjährung der Ansprüche schuf Unsicherheit und Beratungsbedarf.

MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN

In den mit der Unterstützung der Verbraucherzentrale Bayern geführten Musterfeststellungsklageverfahren (oder auch einfach „Musterklagen“) des Verbraucherzentrale Bundesverbands gegen die Sparkassen München und Nürnberg sprach das Bayerische Oberste Landesgericht im Jahr 2022 kein Urteil. In den mündlichen Verhandlungen zu den Prämienparverträgen wurden zunächst grundlegende Rechtsfragen erörtert. Ein für die gerichtliche Entscheidung in der Sache erforderliches Sachverständigengutachten stand bis Jahresende noch aus. Das Gericht stellte aber bereits klar, dass die Sparkassen die Zinsen bei Prämienparverträgen falsch berechnet hatten. Es regte zugleich Vergleichsverhandlungen zwischen der Sparkasse und dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) an. Für die Klagen gab es mehr als 6.000 Anmeldungen.

ÄRGER MIT NEGATIVZINSEN AUF SPAREINLAGEN

Seit dem Jahr 2014 zahlten Banken für ihre Einlagen bei der Europäischen Zentralbank Strafzinsen, die sie als Verwahrentgelte an ihre Kunden weitergaben. Für diesen Negativzins auf Spar-, Tagesgeld- und Girokonten forderten viele Geldinstitute je nach Einlagenhöhe bis zu einem Prozent pro Jahr. Dass sich Sparen nicht mehr lohnt, sondern kostet, stellte die Verbraucher vor viele Fragen: Ist das Vorgehen rechtmäßig? Muss ich zustimmen, wenn die Bank mein Einverständnis fordert? Lohnt sich ein Wechsel zu einem anderen Geldinstitut?

Negativzinsen auf einen Sparvertrag sind nicht zulässig, weil sie dem Wesen des Vertrages widersprechen, betonte die Verbraucherzentrale Bayern. Verbraucher sollten sich nicht unter Druck setzen lassen, wenn die Bank eine individuelle Vereinbarung treffen möchte.

Zudem sollten Kunden keiner hochriskanten Geldanlage zustimmen, nur um Verwahrentgelte zu vermeiden. In manchen Fällen erwies sich ein Bankwechsel als beste Lösung, da nicht alle Banken Verwahrentgelte forderten. Gegen Jahresende hob die Europäische Zentralbank den Leitzins an. Als Folge verzichteten die Banken zunehmend auf Negativzinsen.

RÜCKFORDERUNG VON BANKENTGELTEN

Mit seiner auch als „Postbank-Urteil“ bekannten Entscheidung im April 2021 stärkte der Bundesgerichtshof die Rechte von Bankkunden. Das Gericht stellte klar, dass AGB-Regelungen von Banken unwirksam sind, wenn pauschal jede AGB-Änderung wirksam werden sollte, der der Kunde nicht innerhalb einer bestimmten Frist widerspricht. Aus dem Urteil folgte, dass Kunden Bankentgelte zurückverlangen können, die ohne ihre ausdrückliche Zustimmung eingeführt oder erhöht wurden.

Die Verbraucherzentrale Bayern bot auf ihrer Homepage Informationen zu diesem Thema an und stellte einen **Musterbrief zur Rückforderung der Bankentgelte** bereit. In der Rechtsberatung wurde zudem deutlich, dass viele Banken und Sparkassen sich Rückforderungen komplett oder zum Teil mit unterschiedlichen Argumenten widersetzen. **Diskussionen mit den Geldinstituten zogen sich durch das ganze Jahr 2022.**

Wenn sich Verbraucher an die zuständige Schlichtungsstelle wandten, zeigte sich, dass die einzelnen Einrichtungen unterschiedliche Rechtsauffassungen vertraten. So entschieden die Schlichtungsstellen der öffentlichen Banken und der Deutschen Bundesbank kundenfreundlicher als die der Sparkassen. Die Durchsetzung der aus Sicht der Verbraucherschützer eindeutigen Rechtsansprüche der Kunden wurde dadurch erschwert. Manche Verbraucher gaben mögliche Ansprüche sogar gänzlich auf.

RÜCKKEHR IN DIE GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNG

Der Wechsel von der privaten in die gesetzliche Krankenversicherung war auch im Jahr 2022 ein häufig angefragtes Thema. Ursache für den Beratungsbedarf war häufig der **hohe Kostendruck aufgrund stark gestiegener Beiträge**.

Den Wechselwilligen begegnen auf dem Weg zurück ins gesetzliche System jedoch einige Hürden. Bei Angestelltenverhältnissen ist beispielsweise nicht jede kurzzeitig befristete Entgeltreduzierung für einen Systemwechsel ausreichend. Vielmehr muss eine gewisse Mindestdauer vorliegen.

Nicht selten hatten Verbraucher das 55. Lebensjahr bereits vollendet – ein Umstand, der den Wechsel erheblich erschwert. Anders als von einigen Krankenkassen kommuniziert, ist der Zugang in das gesetzliche System hierdurch jedoch nicht ausgeschlossen. Unter bestimmten Bedingungen ist auch in diesem Alter eine beitragsfreie Familienversicherung in der gesetzlichen Krankenversicherung möglich. Voraussetzung hierfür ist allerdings – neben geringen monatlichen Einnahmen – unter anderem, dass der Ehepartner gesetzlich krankenversichert ist.

In zahlreichen Fällen konnte die Verbraucherzentrale Bayern den Betroffenen mit Informationen zu einem erfolgreichen Systemwechsel verhelfen.

SOZIALTARIFE IN DER PRIVATEN KRANKENVERSICHERUNG

Versicherte, denen die privaten Versicherungsbeiträge im Alter zu hoch werden, haben unter bestimmten Bedingungen Anspruch auf den Wechsel in brancheneinheitlich

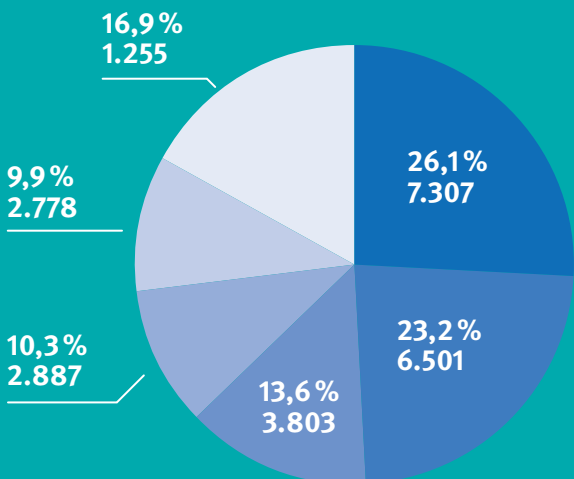
ausgestaltete spezielle Versicherungstarife. Von hoher praktischer Relevanz ist der oftmals beitragsgünstigere Standardtarif, den langfristig privat Versicherte wählen können. Im vergangenen Jahr bekamen einige Versicherte den Standardtarif jedoch nur noch zu einem deutlich erhöhten Beitrag angeboten. Problematisch war zudem das sehr reduzierte Leistungsprogramm, u. a. aufgrund der geringen Höhe erstattungsfähiger ärztlicher Gebühren.

Die Verbraucherzentrale Bayern konnte durch eine **Tarifanalyse mittels einer Spezialsoftware** dabei helfen, **Alternativen zum Standardtarif** zu finden. Das ermöglichte es Verbrauchern, einen guten, bedarfsgerechten Versicherungsschutz aufrechtzuerhalten und einen **überstürzten Wechsel in den Standardtarif zu vermeiden**.

MARKTBEOBACHTUNG

Zum Jahreswechsel 2021/2022 hat die Verbraucherzentrale Bayern die Datenerfassung für die Marktbeobachtung (Produkte/Dienstleistungen, Beschwerdegründe, Vertriebsform) mit Blick auf rechtliche Gegebenheiten überarbeitet und an die geänderten Bedarfe der Verbraucher angepasst. 2022 erfasste die

Verbraucherzentrale Bayern im Rahmen der Marktbeobachtung **28.012 Anfragen und Beschwerden**. Mit 26,1 % kamen die meisten Anfragen und Beschwerden aus dem Themenkomplex Alltagsverträge. Es folgten die Bereiche Geldanlage/Altersvorsorge (23,2 %) und Versicherungen (13,6 %).



2022 erfasste die Verbraucherzentrale Bayern im Rahmen der Marktbeobachtung 28.012 Anfragen und Beschwerden.

- Alltagsverträge
- Geldanlage/Altersvorsorge
- Versicherungen
- Telekommunikation und Digitales
- Energie und Wasser
- Sonstiges

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

NUTRI-SCORE – WIE STEHT ES UM DIE FREIWILLIGE NÄHRWERTKENNZEICHNUNG BEI LEBENSMITTELN?

Ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigte, wie häufig Lebensmittelhersteller den Nutri-Score auf ihren Produkten verwenden. Diese freiwillige Nährwertkennzeichnung kann Verbrauchern helfen, innerhalb einer Produktgruppe Lebensmittel mit einer besseren und damit gesünderen Nährstoffzusammensetzung auszuwählen.



Das Ergebnis: Von 1.451 untersuchten Lebensmitteln tragen 40 Prozent den Nutri-Score. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich der Anteil damit um sieben Prozentpunkte. Die Spitzengruppe mit 70 Prozent Kennzeichnung (118 von 169 Produkten) bildeten die Pizzen. Die Schlusslichter waren die Produktgruppen Frühstücksflocken und Milchprodukte mit einem Anteil von jeweils 28 Prozent.

Verwendung ist bisher freiwillig

Für den Nutri-Score werden positive und negative Nährstoffe miteinander verglichen und verrechnet. Das führt zu einer Bewertung von **A bis E**, wobei A die beste Nährstoffzusammensetzung kennzeichnet, E die schlechteste.

Mehr Informationen dazu hier:

www.verbraucherzentrale-bayern.de/marktcheck-nutri-score.



„Wir fordern beim Nutri-Score mehr Tempo von der Lebensmittelindustrie. Diese Nährwertkennzeichnung sollte europaweit verpflichtend eingeführt und regelmäßig durch die Lebensmittelüberwachung kontrolliert werden“, sagt Jutta Saumweber, Referatsleiterin Lebensmittel und Ernährung.



Nutri-Score hilft beim Einkaufen



Aber: Das Label ist freiwillig. Weniger als die Hälfte der untersuchten Lebensmittel sind mit dem Nutri-Score gekennzeichnet



Verbraucherzentrale Bayern fordert: Nutri-Score europaweit verpflichtend einführen

LEBENSMITTELABFÄLLE IN DER GASTRONOMIE: DAS GEHT BESSER

Rund **1,9 Millionen Tonnen Lebensmittel** landen jährlich in der Gastronomie im Müll. Wenn Restaurantgäste zwischen verschiedenen Portionsgrößen wählen oder übrig gebliebenes Essen mitnehmen könnten, müssten weniger Lebensmittel als bisher als Abfall entsorgt werden.

In einem bundesweiten Marktcheck prüften die Verbraucherzentralen, ob Restaurants Hauptgerichte in unterschiedlichen Portionsgrößen anbieten.

Die Erhebung zeigt: Kleine Portionen sind kein Standardangebot. Gäste haben derzeit oft nur die Wahl zwischen Vorspeisen, Hauptgerichten, Desserts und Beilagen. Wer Appetit auf ein Hauptgericht, aber nur wenig Hunger hat, wird seinen Teller häufig nicht leer essen. Die Reste landen dann im Müll. **Durch kleinere Portionen könnten Restaurants einen Beitrag leisten, um Lebensmittelverschwendung zu reduzieren.** Bisher nutzen nur wenige Restaurants diese Möglichkeit. Häufiger zu finden sind kleine Portionen für bestimmte Personengruppen. Kinder- oder Seniorenteller gehören regelmäßig zum Angebot.

Restaurantbesucher würden Reste mit nach Hause nehmen.

Lokale weisen zu selten auf die Möglichkeit hin, dass Reste mitgenommen werden können. Nur vier der 153 untersuchten Restaurants hatten einen entsprechenden Hinweis in ihren Speisekarten.

Eine repräsentative Forsa-Umfrage im Auftrag der Verbraucherzentralen ergab: Es ist sinnvoll, dass



„Restaurants sollten es zum Standard machen, von allen Hauptgerichten eine kleine Portion anzubieten. So ermöglichen sie es ihren Gästen, entsprechend dem individuellen Bedarf zu wählen“, sagt Antje Feigl, Referatsleiterin Lebensmittel und Ernährung.

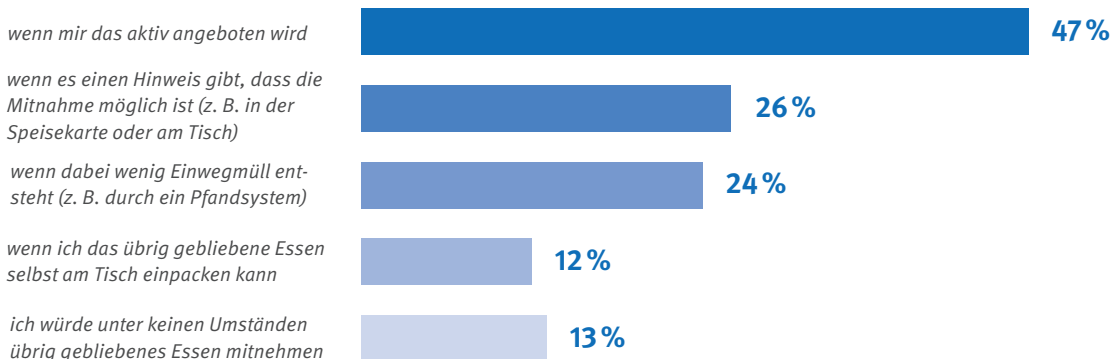
Restaurants zur Restemithnahme ermutigen. Die Hälfte der Befragten, die nur selten oder nie Reste aus Gaststätten mitnimmt, würde sich durch einen Hinweis zur Restemithnahme bestärkt fühlen. 25 Prozent von ihnen fänden einen Hinweis in der Speisekarte selbst oder am Tisch hilfreich.

In einer bundesweiten Online-Umfrage äußerten sich 2.027 Personen, wie sie zur Restemithnahme stehen.

Die Verbraucherzentrale Bayern fordert die Gastronomie auf, die Möglichkeit zur Mitnahme von Resten flächendeckend anzubieten und die Gäste darüber zu informieren.

Anreiz zur Restemithnahme

Ein aktives Angebot würde zur Mitnahme von Resten anreizen,



Basis: 677 Befragte, die mindestens selten ein Restaurant oder eine andere Gaststätte besuchen, übrig gebliebenes Essen aber selten oder nie mitnehmen. Frage 3 „Aus welchen Gründen nehmen Sie das übrig gebliebene Essen selten oder nie mit?“

© Forsa / Verbraucherzentrale

NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL SICHER REGULIEREN

Superfood fürs Immunsystem, Vitamin D gegen Grippe- und Coronaviren, Mineralstoffe für Schönheit von innen: Glaubt man den Werbeaussagen mancher Anbieter, können Nahrungsergänzungsmittel wahre Wunder bewirken.

Laut einer forsa-Umfrage im Auftrag der Verbraucherzentralen im Jahr 2021 konsumiert fast die Hälfte der Erwachsenen in Deutschland Nahrungsergänzungsmittel. Doch statt Vitalität und Schönheit zu beschern, können ernsthafte gesundheitliche Risiken wie Herzprobleme, Organschäden oder Muskelschwäche die Folge sein. Was viele Verbraucher nicht wissen: Eine behördliche Überprüfung dieser Produkte, die als Lebensmittel gelten, findet vor dem Verkauf nicht statt.

„Die Bundesregierung muss den Milliardenmarkt der Nahrungsergänzungsmittel dringend regulieren, um Konsumenten vor gesundheitlichen Risiken zu schützen.“ Das fordern die Verbraucherzentralen anlässlich des fünfjährigen Bestehens des Internetportals:

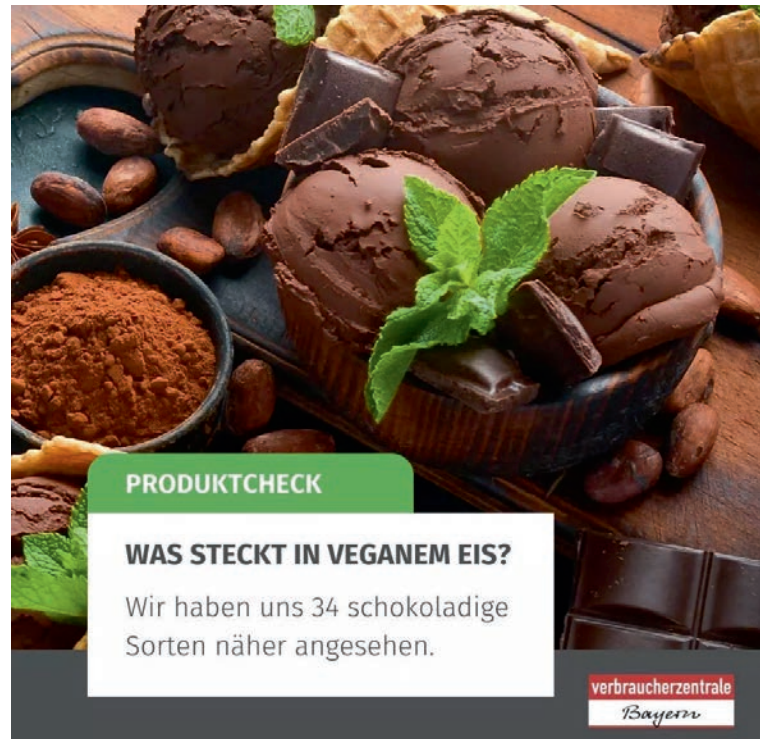
[Klartext-Nahrungsergaenzung.de](http://www.klartext-nahrungsergaenzung.de)

Fünf Fakten zu fünf Jahren

www.klartext-nahrungsergaenzung.de

Die Verbraucherzentralen informierten auf dem Informationsportal über Nutzen und Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln.

- ...✦ Über 19 Millionen eindeutige Seitenzugriffe seit Portalstart
- ...✦ Mehr als 190 Fachartikel mit Wissenswertem über Produkte, Risiken und rechtliche Bestimmungen zu Nahrungsergänzungsmitteln
- ...✦ Mehr als 200 Warnungen zu Nahrungsergänzungsmitteln und unseriösen Vertriebswegen veröffentlicht
- ...✦ Über 250 Produkte an die Überwachungsbehörden gemeldet



Instagram-Beitrag vom 14. Juli 2022, aruniv-Studio / stock.adobe.com

WAS STECKT IN VEGANEM EIS?

Ob klassisches Schokoladeneis, Schokoeis mit Brownie-Stückchen oder Eis im Waffelhörnchen: **Die Vielfalt an schokoladigen, veganen Eissorten ist groß. Aber wie sind sie gekennzeichnet und zusammengesetzt?** Das wollte die Verbraucherzentrale Bayern wissen und untersuchte in einem Marktcheck 34 Eissorten ohne tierische Inhaltsstoffe. Das Ergebnis der Untersuchung zeigte: Die Kennzeichnung der veganen Eissorten ist oft unzureichend. Teilweise ist schwer zu erkennen, welcher vegane Milchersatz verwendet wurde und wie hoch der Anteil an Kakao oder Schokolade im Eis ist. Oft werden auch Zusatzstoffe eingesetzt.

Positiv bewerteten die Verbraucherschützer, dass die meisten Produkte gut sichtbar auf der Vorderseite als „vegan“ gekennzeichnet waren. Bei über 50 Prozent der untersuchten Produkte fand sich ein Hinweis auf die ersetzende Zutat im Produktnamen oder gut sichtbar auf der Verpackung. Knapp 25 Prozent geben allerdings keinerlei Auskunft zu den alternativ zu Kuhmilch eingesetzten Fetten oder Proteinen.

Die Verbraucherzentrale Bayern fordert, dass die ersetzenden Zutaten bei veganen Produkten immer gut sichtbar im Produktnamen oder in der Zutatenliste auf der Verpackung zu erkennen sind.

„MAHLZEIT FOR FUTURE“ – PLANETENGERECHTE ERNÄHRUNG

Superfoods wie Chiasamen oder Goji-Beeren liegen im Trend. Doch es gibt heimische Alternativen, die preiswerter und umweltfreundlicher sind. Mehr dazu verrät die Ausstellung der Verbraucherzentrale Bayern „Mahlzeit for Future“.

Planetengerechte Ernährung zum Anfassen

Sich ausgewogen zu ernähren und gleichzeitig den Planeten zu schützen, das ist der Ansatz des Speiseplans der Zukunft, den auch die Verbraucherzentrale Bayern unterstützt.*

Bei der Planetary Health Diet sind pflanzliche Lebensmittel die Basis: **Gemüse, Hülsenfrüchte, Obst, Vollkorngetreide, Nüsse und hochwertige Pflanzenöle**. Nur ein geringer Anteil an Fleisch, Fisch, Milchprodukten und Eiern ist erlaubt. Denn tierische Lebensmittel benötigen deutlich mehr begrenzte Ressourcen wie Wasser, Energie und Land und tragen durch den höheren CO₂-Ausstoß wesentlich zum Klimawandel bei. Lebensmittel wie Zucker und Weißmehlprodukte sollten aus Gesundheitsgründen so gut wie gar nicht mehr verzehrt werden. Auch rotes Fleisch ist weitgehend tabu, da es in seiner Produktion besonders klimaschädlich ist.

Diese Empfehlungen hat die Verbraucherzentrale Bayern in ihrer Ausstellung „Mahlzeit for Future“ neu aufgenommen, ergänzt durch einen Flyer mit einfachen Rezepten. Er hilft Interessierten dabei, sich gesundheits- wie auch klimafreundlich zu ernähren.

Die neue Ausstellung kam 2022 bei mehreren Veranstaltungen zum Einsatz.

**Die sogenannte Planetary Health Diet* hat zum Ziel, die steigende Weltbevölkerung bis zum Jahr 2050 gesundheitsfördernd zu ernähren. Gleichzeitig sollen dabei Lebensmittel nachhaltig produziert werden, um die Umwelt- und Klimabelastungen möglichst gering zu halten. (*Diesen Ansatz hat die EAT-Lancet-Kommission, eine Gruppe von 37 Forschern aus 16 Ländern, im Jahr 2019 vorgestellt.)*

MAHLZEIT FOR FUTURE

Bio Regional Saisonal

Mehr Hülsenfrüchte auf dem Teller.

BOHNENEINTOPF



ZUBEREITUNG

- 1. Zwiebeln** schälen, fein würfeln. **Knoblauch** schälen und fein hacken. **Paprika** waschen, putzen, halbieren, entkernen und in kleine Stücke schneiden.
- 2. Öl** in einem großen Topf erhitzen. Zwiebeln, Knoblauch und Paprika darin ca. 5 Minuten dünsten.
- 3. Stückige Tomaten** und **Bohnen** zugeießen und würzen.
- 4.** Etwa 15 Minuten köcheln lassen.

Dazu passen Vollkornbrötchen oder -brot.

Wer anstatt Bohnen aus der Dose lieber getrocknete Bohnen verwendet, der nimmt etwa 200 g und bereitet diese laut Packungsanweisung zu.

Zutaten für 2 Personen

- 1 Zwiebel
- 1 Knoblauchzehe
- 1/2 rote Paprika
- 1/2 grüne Paprika
- 400 g weiße Bohnen aus der Dose
- 1 EL Olivenöl
- 1 Dose (à 425 ml) stückige Tomaten
- Paprikapulver, edelsüß und scharf
- Salz, Pfeffer

Neu: Schüler-Workshop „Mahlzeit for Future“

Mit vier interaktiven Lernstationen erfahren Jugendliche, wie viel Platz ein Masthuhn zur Verfügung hat, welches Obst und Gemüse zu welcher Jahreszeit wächst und welchen CO₂-Fußabdruck einige Lieblingsgerichte der Jugendlichen haben. Zum Thema Lebensmittelverschwendung wird unter dem Motto „Hopp oder Top – was kann man noch essen und was muss weg?“ interaktiv deutlich, was man mit den Lebensmitteln zu Hause noch machen kann.

Zwei Fachberaterinnen waren 2022 bei **80 Schulklassen** im Raum München und Nürnberg zu Besuch.

2.081 Schülerinnen und Schüler der 7. – 9. Klassenstufe nahmen an den Aktionen teil.

FACHGESPRÄCH MIT STAATSMINISTERIN MICHAELA KANIBER

In einem Fachgespräch konnte die Vorständin der Verbraucherzentrale Bayern am 13. Januar 2022 im Bayerischen Staatsministerium für Ernährung und Landwirtschaft die Arbeit der Verbraucherzentrale Bayern vorstellen. Dabei diskutierte sie mit Michaela Kaniber, der Bayerischen Staatsministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten, gemeinsam mit den Referatsleiterinnen über aktuelle Themen wie vegane Ernährungstrends, Ernährungsfehler und Kennzeichnungsmängel.

Europatag in Nürnberg

Welches Siegel dürfen die Nürnberger Bratwurst und die Nürnberger Lebkuchen tragen? Beim Europatag in Nürnberg im Mai 2022 erläuterten die Ernährungsexpertinnen die europäischen Herkunftssiegel. Am Stand der Verbraucherzentrale Bayern informierten sie darüber, welche Lebensmittel die EU-Siegel „geschützte geografische Angabe“ oder „geschützte Ursprungsbezeichnung“ tragen dürfen und was diese Siegel bedeuten. Bei einer Mitmachaktion konnten die Besucher verschiedene Lebensmittel den EU-Herkunftssiegeln zuordnen und so ihr Wissen testen.

Medienarbeit

Neben der klassischen Medienarbeit, in der zahlreiche Interviews zu den verschiedensten Ernährungsthemen gegeben wurden, produzierten die Ernährungsexpertinnen auch zwölf Episoden für den Podcast „Verbraucherhelden“. Daneben wurden mehrere YouTube-Filme veröffentlicht.



Wie gesund sind Erdnüsse wirklich? 5 Fakten

Verbraucherzentrale Bayern

Abonnieren

216

Teilen

13.09.2022 #Abnehmen #vegan #Protein

Superfood oder fettreicher Dickmacher? Eine handvoll Fakten zu Erdnüssen
www.verbraucherzentrale-bayern.de

#Abnehmen #vegan #Protein

Weniger anzeigen

Mit dem YouTube-Video zum Thema Erdnüsse erzielte das Team „Lebensmittel und Ernährung“ bereits in wenigen Wochen über 5.000 Aufrufe.

ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

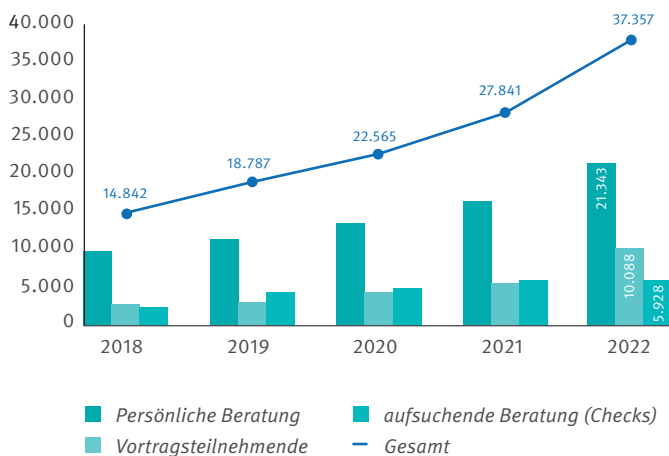
SICHERE ENERGIEVERSORGUNG ZU BEZAHLBAREN PREISEN

Rasant steigende Energiepreise stellten sowohl die Politik als auch Verbraucher in Deutschland vor bislang ungekannte Herausforderungen. Lieferengpässe durch den Krieg in der Ukraine und der Wegfall billiger fossiler Energie aus Russland machten enorme Sparbemühungen bei der Energie notwendig.

Private Haushalte waren gezwungen, sich mit der teils überfälligen Umstellung auf erneuerbare Energien zu beschäftigen. Um Verbraucher in Deutschland beim Nutzen von Einsparpotenzialen zu unterstützen und der **Energie- und Wärmewende** weiteren Schub zu geben, bauten die Verbraucherzentralen gemeinsam ein umfassendes, anbieterunabhängiges Online-Informationsangebot auf.

Das Interesse an persönlichen Beratungen wuchs aufgrund der gestiegenen Energiepreise besonders stark. Mit regionalen Initiativen von Städten und Landkreisen, beispielsweise in Nürnberg und Augsburg, konnte sich die Verbraucherzentrale Bayern erfolgreich vernetzen. Trotzdem konnte das Beratungsangebot in Bayern dem gestiegenen Bedarf im Jahr 2022 nicht immer gerecht werden. Es kam bei den Energieberatungen zu teilweise langen Wartezeiten für die Ratsuchenden.

Entwicklung der Fallzahlen in der Energieberatung



„Die seit Jahren steigenden Fallzahlen zeigen, wie groß das Interesse der Verbraucher an kompetenter Energieberatung ist. Die Energiekrise und verschiedene Gesetzesänderungen haben diesen Trend 2022 massiv verstärkt“, sagt Heidemarie Krause-Böhm, Referatsleiterin Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit.

BEDARF AN ENERGIEBERATUNG AUF REKORDHOCH

Mit dem Beginn des Kriegs in der Ukraine und den daraus folgenden Energiesorgen der Verbraucher wuchs die **Nachfrage nach einer Energieberatung um rund 40 Prozent** im Vergleich zum Vorjahr. **37.357 Bürger** wurden von der Verbraucherzentrale Bayern zum Energiesparen und zu erneuerbaren Energien im Jahr 2022 beraten und informiert. Damit stieg die Zahl das fünfte Jahr in Folge an. Besonders häufig gefragte Themen waren mögliche staatliche Förderungen beim Heizungstausch und anderen Sanierungsmaßnahmen sowie der Einsatz energieeffizienter Techniken wie Wärmepumpen und Photovoltaik. Stärker als in den Jahren zuvor zeigten sich die Menschen interessiert an persönlichen Maßnahmen zum Energiesparen durch verändertes Heizverhalten und erneuerbare Energien.

Um die hohe Nachfrage zu bedienen, setzte die Verbraucherzentrale Bayern verstärkt auf die **Beratung per Telefon und Video**. Sowohl die Energieberater als auch die Ratsuchenden schätzen diese Beratungsform für Themen, bei denen kein Vor-Ort-Termin notwendig ist.

Die Verbraucherzentrale Bayern bietet die Energieberatung in ihren 16 Beratungsstellen und in Kooperation mit mehr als 120 Kommunen und Energieagenturen in deren Räumen an. An diesen Standorten wurden über 12.000 Personen beraten.

ENERGIEANBIETER SORGEN FÜR VERBRAUCHER-ANSTURM

Bereits mit Jahresbeginn stiegen die Beschwerden zu einzelnen Energieanbietern sprunghaft an. Oft wurde der vereinbarte Verbrauchspreis trotz Preisgarantie erhöht oder die monatliche Abschlagszahlung enorm angehoben. Zudem ignorierten einige Anbieter das gesetzlich bestehende Sonderkündigungsrecht oder zahlten Guthaben nicht an ihre Kunden aus. Die zahlreichen Vertragsbrüche führten bundesweit zu einer besonders starken Nachfrage bei den Verbraucherzentralen.

PARLAMENTARISCHES FRÜHSTÜCK MIT MITGLIEDERN DES LANDTAGSAUSSCHUSSES

Der Themenschwerpunkt Energie stand im Fokus des parlamentarischen Frühstücks mit Mitgliedern des Umwelt- und Verbraucherschutzsausschusses am 28. April. Die hohen Energiepreise, intransparente Marktmechanismen, der Kampf gegen unseriöse Anbieter, die Wärmewende, der Weg zu energieeffizienten Gebäuden sowie die **stark gestiegene Nachfrage** bei der Verbraucherzentrale bildeten die Schwerpunkte der Diskussion.

NEU: ZUSAMMENARBEIT MIT KAMINKEHRERN

Im Jahr 2022 startete die Zusammenarbeit mit Kaminkehrern, die eine Energieberaterausbildung absolvierten. Die Verbraucherzentrale Bayern erhielt dadurch dringend benötigte Verstärkung von Experten mit besonderen Fachkenntnissen in der Heiztechnik. Das ganze Jahr über wurden Beratungskräfte akquiriert, sodass Ende 2022 **160 Energieexperten** freiberuflich für die Verbraucherzentrale Bayern tätig waren. Bei der **100. Landesinnungsverbandstagung des Bayerischen Kaminkehrerhandwerks** in Bad Wörishofen hielt die Referatsleiterin der Verbraucherzentrale als Gast eine Festrede.



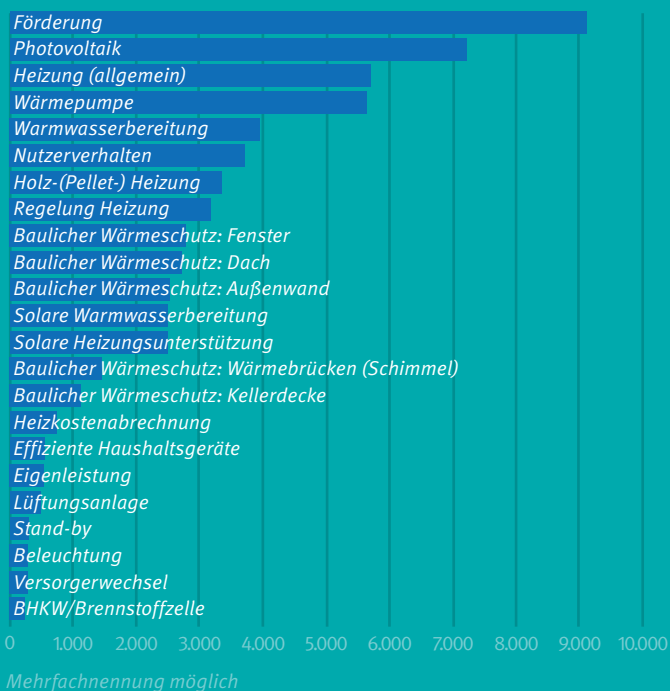
Landesinnungsverband für das Bayerische Kaminkehrerhandwerk

PRÄSENZ-VORTRÄGE UND ONLINE-SEMINARE BIETEN FÜR JEDEN ETWAS

Während sich in den letzten Jahren – auch pandemiebedingt – Online-Vorträge als alternative Informationsmöglichkeit für Ratsuchende etabliert haben, standen im Jahr 2022 wieder Vorträge in Präsenz im Fokus. Die Energieberater führten insgesamt 120 Vorträge durch, an denen rund 10.000 Menschen teilnahmen.

Die sogenannte „**Online-Sprechstunde**“ ist ein neues Format, bei dem bis zu 20 Verbraucher in einer Videokonferenz gemeinsam zu einem Thema beraten werden. Alle Teilnehmenden können Fragen stellen und profitieren so zusätzlich voneinander. Besonders eignet sich dieses Format für die Themen Heizungstausch und Photovoltaik.

Beratungsthemen der Energieberatung



AUSSTELLUNG „RETTE DIE WELT ... ZUMINDEST EIN BISSCHEN“ WANDERT UNERMÜDLICH DURCH BAYERN

Die Wanderausstellung zum Ressourcenschutz setzte 2022 ihre Tour von Scheidegg im Landkreis Lindau bis Sulzbach-Rosenberg im Landkreis Amberg-Weilheim fort. Sie wurde **insgesamt achtmal präsentiert und zog rund 8.400 Besucher an**.

Das Bayerische Staatsministerium für Unterricht und Kultus und das Bayerische Staatsministerium für Wissenschaft und Kunst präsentierten die Ausstellung ihren Mitarbeitenden in den Räumlichkeiten der Ministerien. Ausstellungsführungen und Vorträge durch die Verbraucherzentrale wurden begleitend angeboten.

INFOSTAND „NIMM DEN MEHRWEG“ AKTUELL UND VIELSEITIG

Der Infostand zeigt Möglichkeiten auf, im täglichen Leben Verpackungsmüll zu vermeiden und kam 2022 häufiger zum Einsatz, als ursprünglich geplant. Er ist flexibel und vielseitig einsetzbar und verdeutlicht unter anderem, welche Mehrwegalternativen es etwa zu Getränkedosen gibt. Der Infostand wird bei **Aktions- und Projektwochen an Schulen sowie Nachhaltigkeitstagen** eingesetzt.

NACHHALTIGER KONSUM IM TREND

„Leben ohne Plastik“ und „Nachhaltiger Konsum“, das sind die Vortragstitel, die in 2022 bei den Volkshochschulen ein besonders großes Interesse auslösten. Erstmals fand eine gelungene Kombination des Vortragsangebots der Verbraucherzentrale mit Schulaktionen und dem Infostand **„Nimm den Mehrweg“** an einem Tag statt. Insgesamt nahmen **748 Personen an den Vortragsveranstaltungen** teil.

PROJEKTE FÜR KINDER UND JUGENDLICHE

Die Lernwerkstatt **„Einfach anders konsumieren“** widmet sich der Frage, wie nachhaltiger Konsum einen Beitrag zum Klimaschutz leisten und gleichzeitig Spaß machen kann. Mehrere Schulen **integrierten die Lernwerkstatt in Projektwochen für die 8. bis 10. Klasse** und erarbeiteten dabei kleine Projekte.

Die Umweltbildungsaktion **„Juki sucht ein Spielzeug“** mit der Handpuppe Juki klärte sieben Jahre lang Kinder über nachhaltiges Spielzeug auf. 2022 ging die Aktion auf Abschiedstour.

Daneben beteiligte sich die Verbraucherzentrale Bayern an Sonder- und Kooperationsveranstaltungen wie der FORSCHA, um zum Themenschwerpunkt **„nachhaltiges Spielzeug“** zu informieren.

Umweltbildung in Zahlen

Art der Veranstaltung	Besucher
Ausstellung zum Ressourcenschutz: „Rette die Welt ... zumindest ein bisschen!“	8.400
Infostand Verpackungen: „Nimm den Mehrweg!“	3.140
Schulklassenführungen Ausstellungen	1.816
Schulprojekt „Einfach anders konsumieren“	249
Bildungsaktion „Juki sucht ein Spielzeug“	288
Vorträge	732

BERATUNG – ZEITGEMÄSS UND VERLÄSSLICH

Energiekrise und untergeschobene Verträge – diese beiden Themenbereiche dominierten 2022 die Anfragen von Bürgern in den Beratungsstellen. Die Verbraucherzentrale Bayern stellte dabei unter Beweis, dass sie sich schnell auf aktuelle Beratungsbedarfe einstellt und auch einen großen Ansturm bewältigen kann. Ebenfalls deutlich wurde 2022 leider, dass lang bekannte Betrugsmaschen und Verbraucherfallen nicht verschwinden.

- Beratungsstelle
- Energiestützpunkt



16 Beratungsstellen

Amberg, Augsburg, Bamberg, Deggendorf, Germering, Gröbenzell, Hof, Kempten, Landshut, Memmingen, München, Nürnberg, Rosenheim, Schweinfurt, Weiden, Würzburg

BERATUNG IN KRISENZEITEN

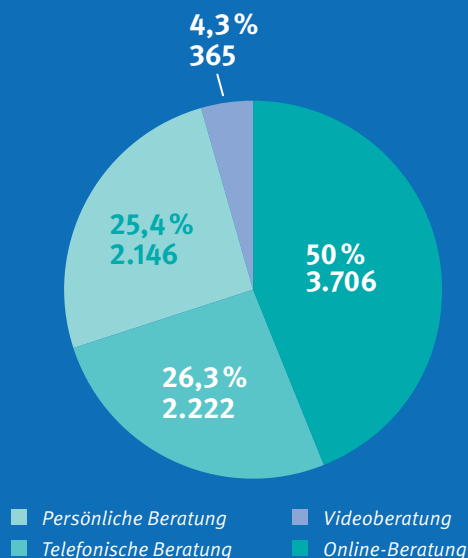
Die Energiekrise hatte großen Einfluss auf die Beratung. Viele Verbraucher sahen sich mit überhöhten Preisen und nicht nachvollziehbaren Vertragsklauseln konfrontiert. Die

in den letzten Jahren etablierten und erprobten digitalen Kanäle wurden genutzt, um der großen Nachfrage Herr zu werden und schnelle Hilfe zu leisten.

Beratung wieder vor Ort

In **8.300 Fällen** standen die Berater den Menschen mit rechtlichem Rat zur Seite. **Coronabedingt fanden Beratungen bis April ausschließlich am Telefon und per Video statt.** Mit der Wiedereröffnung der Beratungsstellen **am 4. April wurde der normale Betrieb wieder aufgenommen.** Die Nachfrage nach Beratungen vor Ort war von Beginn an groß.

Beratungswege



Die Online-Beratung und die Beratung per Telefon, die sich während der Corona-Pandemie etablierten, wurden weiterhin gut angenommen. Im Flächenland Bayern sind diese Beratungswege nicht mehr wegzudenken und damit ein bedeutender Teil der Arbeit der Verbraucherzentrale.

Der Themenkomplex Energierecht bestimmte die Beschwerden im Jahr 2022. Vor allem bei Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel, unverständlichen Abrechnungen und bei überhöhten Abschlagszahlungen konnten die Berater den Verbrauchern schnell und unkompliziert helfen. Selbst bei Insolvenz des Energieversorgers wurden Ratsuchende mit Rat und Tat unterstützt.

Auch Fragen rund um Corona spielten weiter eine große Rolle. Dürfen Fitnessstudios Monate, in denen sie geschlossen hatten, berechnen oder nachträglich den Vertrag verlängern? Darf man Reisen aus Angst vor einer Corona-Infektion stornieren? Diese und weitere Fragen wurden von den Beratern individuell beantwortet.

Mehr als 38.800 Auskünfte

Wo kann man den Verkauf von verdorbenen Lebensmitteln melden? Wer hilft bei Fragen zur Pflege? Was ist bei Haushaltshilfen zu beachten? Bei Fragen wie diesen benötigten Ratsuchende oft keine individuelle rechtliche Beratung. Vielmehr zeigte sich hier die Bedeutung der Verbraucherzentrale als Alltagshelfer und Lotse. 2022 halfen die Beratungs- und Servicekräfte mit über 38.800 Auskünften und Verweisen auf andere zuständige Stellen schnell und unkompliziert.

388 Rechtsvertretungen

Was tun, wenn man nach einer Beratung doch nicht zu seinem Recht kommt? In solchen Fällen bietet die Verbraucherzentrale Bayern eine weiterführende Rechtsvertretung an.

Ist die Hilfe zur Selbsthilfe an ihre Grenzen gestoßen, können sich die Beratungskräfte im Namen des Ratsuchenden mit der Konfliktpartei in Verbindung setzen.

Gerade bei fachlich komplexen Fällen oder uneinsichtigen Anbietern gelingt es so häufig, den Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen. Im Jahr 2022 hat die Verbraucherzentrale Bayern in 388 Fällen eine Rechtsvertretung übernommen.

452 Beratungen zum Rundfunkbeitrag

Ist der Rundfunkbeitrag auch für Dauercamper fällig? Was müssen Studienanfänger beachten? Kann der Beitrag in bar bezahlt werden? Fragen wie diese bearbeiteten die Mitarbeiter der Beratungsstellen im Jahr 2022 laufend. In drei Viertel der Fälle ging es um die Themen Meldepflicht, Befreiung vom Rundfunkbeitrag oder Zahlungsmodalitäten. 966 Personen erhielten in den Beratungsstellen Hilfe. Ungefähr jeder Vierte nahm eine individuelle Rechtsvertretung in Anspruch.

VERBRAUCHERSTIMMEN

„Vielen Dank für Ihre Hilfe. Amazon hat gestern noch um 21:56 bestätigt, den Kaufpreis zurück zu erstatten. Der Betrag wurde vor ein paar Minuten auf meinem Konto gutgeschrieben. Ich werde Sie weiterempfehlen.“

„Ich habe heute Morgen eine E-Mail von Amazon erhalten, dass mein Konto wieder geöffnet wurde. Vielen Dank für die tolle Hilfe! Ich hätte nicht gedacht, dass es so schnell geht!“

„Wir möchten uns ganz herzlich für die hervorragende Unterstützung bedanken. Der Hinweis auf die nicht erbrachte Aufklärung bezüglich unserer Widerspruchsmöglichkeit hat dazu verholfen, dass wir den Vertrag auflösen konnten. Nochmals vielen Dank dafür!“



UNTERSTÜTZUNG FÜR GEFLÜCHTETE AUS DER UKRAINE


Mehr als **150.000 ukrainische Geflüchtete** kamen im Jahr 2022 nach Bayern und hatten neben vielen anderen Hürden auch den Verbraucheralltag in einem fremden Land zu meistern. Kurz nach Ausbruch des russischen Angriffskriegs gegen die Ukraine stellte das StMUV der Verbraucherzentrale Bayern einen Sonderetat von 100.000 € für das Jahr 2022 zur Verfügung. Das dafür neu gebildete Team trug die Bedarfe der Geflüchteten zusammen und entwickelte unbürokratisch und schnell bedarfsgerechte Maßnahmen.

Die Landingpage www.verbraucherzentrale-bayern.de/fluechtlingshilfe bietet Informationen zu aktuell relevanten Themen in Ukrainisch und Deutsch. Während anfangs organisatorische Aspekte wie Registrierung, Mobilität, SIM-Card und Kontoeröffnung gefragt waren, rückt der Informationsbedarf zu verbraucherrechtlichen Alltagsthemen in Deutschland zunehmend in den Vordergrund.

Das neue landesweite, kostenfreie Online-Beratungsangebot bietet individuelle Beratungen auf Ukrainisch mit Dolmetscher an. Anfragen sind telefonisch oder per E-Mail möglich. Dadurch ist ein niederschwelliges Angebot vorhanden, die Zielgruppe individuell zu beraten.

Ein wichtiger Baustein des Maßnahmenpakets war die Vernetzung mit einschlägigen Institutionen und Helferkreisen. Mit der gemeinnützigen Organisation GOROD fand die Verbraucherzentrale einen wichtigen Kooperationspartner, um regelmäßig Präsenz-Vorträge in Deutsch mit ukrainischer Übersetzung durchzuführen und auf weitere Angebote zu verweisen. Die vielen Fragen der Teilnehmenden zeigten ein intensives Interesse an verbraucherrechtlichen Themen und gaben wertvolle Rückmeldung zu aktuellen Bedarfen.

Unerlässlich für die Bekanntmachung der Angebote war eine Reichweiten-Kampagne auf Google sowie Instagram und Facebook. Die Anzeigen richteten sich in erster Linie an Geflüchtete, aber auch an ehrenamtliche Helfer und Institutionen, die als Multiplikatoren dienen sollten. Dadurch konnte die Zielgruppe über drei Monate hinweg fokussiert und bayernweit angesprochen werden. Die Anzeigen ergaben über 150.000 Klicks auf die Website.



„Mit der Ankunft von Tausenden ukrainischen Geflüchteten in Bayern und den Konsequenzen der Energiekrise für finanziell benachteiligte Menschen wurde 2022 deutlich, dass der Bedarf an Beratung und Informationsangeboten speziell für vulnerable Gruppen weiter steigt“,

sagt Felix Laufenberg, Referatsleiter Verbraucherberatung – Informations-, Qualitäts- und Wissensmanagement.

VERBRAUCHERSCHUTZ IM QUARTIER – FEST ETABLIERT IM SOZIALEN NETZ

Ziel des Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“ ist es, Menschen in strukturschwachen Stadtquartieren zu unterstützen und konkrete Hilfe bei Problemen im Verbraucheralltag zu geben. Das Projektteam der Verbraucherzentrale Bayern ist seit 2019 im Münchner Stadtteil Neuaubing-Westkreuz mit Informations- und Bildungsangeboten im Sinne einer aufsuchenden Verbraucherarbeit aktiv. Dabei werden Synergien mit den bestehenden Referaten der Verbraucherzentrale Bayern genutzt.

Mittlerweile ist das Projekt fest in den sozialen Strukturen des Quartiers und im Bewusstsein der Bewohner verankert. Für viele Fragen rund um Verbraucherthemen und Armutsprävention bietet es die erste Anlaufstelle. So werden aus verschiedenen Kooperationseinrichtungen Ratsuchende an die regelmäßigen und kostenlosen Verbrauchersprechstunden des Projekts verwiesen und Informationsveranstaltungen zu Verbraucherthemen durchgeführt. Ratsuchende aus allen Altersgruppen im Quartier melden sich proaktiv mit Problemstellungen beim Projektteam.

Eines der Highlights 2022 war der flexible Einsatz eines Infostandes an Orten, an denen besonders verletzte Verbraucher niedrigschwellig erreicht werden konnten, beispielsweise an der Ausgabestelle der Münchner Tafel in Neuaubing oder bei mehreren Stadtteilstellen. Ein zweites Highlight stellten die zwei Workshops „Klimahelden“ und „Zucker-Checker“ beim kostenlosen Ferienprogramm für Kinder im Quartier dar. Die Aktionswoche zum Thema Energie und Energiekrise war das dritte große Highlight. Dabei informierte das Projektteam durch Bildungseinheiten in Einrichtungen wie Altenzentren und Geflüchtetenunterkünften sowie durch Infostände auf der Straße.

„NERVENSCHONER“ VERÄNDERT DIE INTERNET-ERFAHRUNG

Wer kennt es nicht? Beim Surfen im Netz müssen ständig Pop-ups weggeklickt werden, die über die Nutzung von Cookies informieren und eine Auswahl zulassen. Das von der Verbraucherzentrale Bayern präsentierte Browser-Plugin „Nervenschoner“ unterdrückt die Pop-ups und wählt automatisch die datensparsamste Variante von Cookies aus. Um dieses hilfreiche Tool in den Medien zu platzieren, wurden zahlreiche IT-Fachjournalisten direkt angesprochen. Informationen zum „Nervenschoner“ gingen den Redakteuren vor Versand der Pressemitteilung zu, sodass es am Tag der offiziellen Vorstellung bereits zahlreiche Veröffentlichungen dazu gab. Die Medienresonanz war so hoch, dass es der „Nervenschoner“ sogar in die **Liste der Top-Downloads in Deutschland** schaffte.

INTERNET-AUFTRITT MIT WEITER STEIGENDEN ZAHLEN

Mehr als 2,4 Millionen Besuche verzeichneten die Seiten auf www.verbraucherzentrale-bayern.de im Jahr 2022. Damit erreichten die Zugriffszahlen erneut einen Höchststand.

Kumuliert mit den Nutzern der Seite www.verbraucherzentrale.de (40.141.684 Besuche), die die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt, waren es insgesamt 42.576.562 Besuche auf dem Internet-Auftritt.

Newsletter mit neuer Rubrik „Gibt’s des?“

Der **monatlich erscheinende Newsletter** trägt stark zur Nutzung der Internetseiten bei. Aktuelle Infos aus allen Bereichen des Verbraucherschutzes werden ergänzt um Veranstaltungshinweise und Berichte über Neuerscheinungen bei den Ratgebern. Besonders gut läuft die neue Rubrik „Gibt’s des?“. Hier werden **besonders dreiste Verbraucherfallen** oder zunächst **merkwürdig anmutende Phänomene aus der Welt des Verbraucherschutzes** besprochen. Die Anmeldung zum Newsletter ist auf der Startseite von www.verbraucherzentrale-bayern.de einfach möglich. Zum Ende des Jahres 2022 gab es 6.556 Abonnenten.

SOCIAL MEDIA ZUKUNFTSFÄHIG AUFGESTELLT

Mit der Einführung zweier neuer Tools im Rahmen des internen Digitalisierungsprojekts konnte die Verbraucherzentrale Bayern ihre Arbeit sowohl in den klassischen Medien als auch in Social Media zukunftsfest machen. Mit den neuen digitalen Anwendungen zur Planung aller Veröffentlichungen und zur Verwaltung von Bildern, Broschüren und anderer digitaler Medien werden öffentlichkeitswirksame Maßnahmen ab 2023 effektiver umgesetzt werden können.

Instagram mit steigenden Nutzerzahlen

Vor allem Jugendliche und junge Erwachsene nutzen den Kanal. Um diese wichtige Zielgruppe besser erreichen zu können, betreibt die Verbraucherzentrale Bayern seit Januar 2021 einen Account, der thematisch immer breiter aufgestellt wird. Nach dem Start mit Ernährungsthemen wurde das inhaltliche Portfolio 2022 um Themen aus dem Referat Markt und Recht erweitert. **229 Beiträge inklusive Reels und Videos wurden veröffentlicht.** Der Social-Media-Kanal hatte im Dezember 1.575 Follower.

Twitter-Account @vzbayern

Der Twitter-Account der Verbraucherzentrale Bayern stagniert bei den Follower-Zahlen und den Seitenaufrufen. Dies könnte mit der Ende Oktober finalisierten Übernahme durch Elon Musk und der sich anschließenden Diskussion über die Zukunftsfähigkeit des sozialen Netzwerks zusammenhängen. Einige Nutzer wandten sich daraufhin ab. Ende 2022 folgten 2.507 Nutzer dem Account @vzbayern.



FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

FINANZEN 2022

EINNAHMEN

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		4.860.833,87 €
Institutionelle Förderung ¹⁾	4.644.477,87 €	
Projekt „Umwelt“	216.356,00 €	
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten		460.000,00 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		370.832,50 €
Projekt „Ernährung“	367.037,50 €	
Projekt „Gut essen macht stark“	3.795,00 €	
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		435.912,10 €
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	334.448,72 €	
Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Räumen“	100.463,38 €	
Kommunen²⁾		21.789,00 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		970.377,99 €
Projekt „Energieeinsparberatung“	533.972,00 €	
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	144.539,51 €	
GbR Marktbeobachtung	219.866,48 €	
Eigene Einnahmen		513.673,14 €
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen	26.845,23 €	
Beratungen	486.827,91 €	
Sonstige Einnahmen		159.952,92 €
Summe der Einnahmen		7.792.371,52 €

AUSGABEN

Personalkosten		5.784.297,82 €
Sachkosten		1.651.538,64 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	85.838,57 €	
Post- und Fernmeldeleistungen	89.052,04 €	
Dienstfahrzeuge	8.185,23 €	
Geräte, Ausstattung, Investitionen	196.260,68 €	
Bewirtschaftung der Räume	197.816,30 €	
Mieten	465.092,58 €	
Honorare für Sachverständige	86.942,62 €	
Reisekosten	24.712,22 €	
Fortbildung Mitarbeiter	34.252,10 €	
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgebereinkauf	195.355,38 €	
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	267.530,92 €	
Mitgliedsbeiträge	500,00 €	
Summe der Ausgaben		7.435.836,46 €
Rückzahlungen		
zzgl. Restbetrag des Prozesskostenbudgets		14.240,90 €
zzgl. Restbetrag des Digitalisierungsbudgets		106.917,67 €
zzgl. Restbetrag aus den Budgets Ukraine-Hilfe		34.115,88 €
Übertragung		84.374,77 €

¹⁾ inkl. Prozesskostenbudget

²⁾ nicht eingeschlossen: unbare Leistungen, z. B. die Zurverfügungstellung von Räumen

PERSONAL 2022

Mitarbeiter (Stand 31.12.2022)

Geschäftsstelle, Beratungsstellen (davon 40 in Teilzeit)	82
Tätig für Landes- und Bundesprojekte (davon 26 in Teilzeit)	32
Regelmäßig geringfügig Beschäftigte	9
Beschäftigte auf Honorarbasis (Institution sowie Projekte)	37
Gesamt	160

ORGANISATION (STAND 31.12.2022)

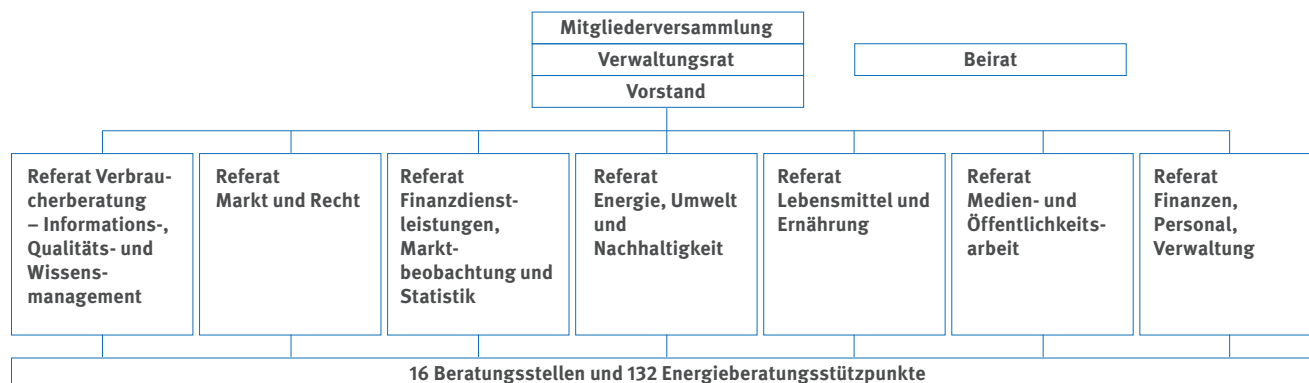
Vorstand & Verwaltungsrat	Mitgliedsverbände	Beirat
Vorstand Dipl. oec. troph. Marion Zinkeler Verwaltungsrat Vorsitzende Lydia Klein <i>Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V. – Förderkreis Bayern</i> Stellvertretende Vorsitzende Monika Schmid-Balzert <i>Deutscher Mieterbund, Landesverband Bayern e.V.</i> Christine Reitelshöfer <i>Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband</i> Ursula Rosner-Mehring <i>Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH Bayern e.V.</i> Rosemarie Weber <i>DHB-Netzwerk Haushalt, Ortsverband Augsburg e. V.</i>	Arbeiterwohlfahrt Landesverband Bayern e. V. Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V. – Förderkreis Bayern BUND Naturschutz in Bayern e. V. Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Bayern Deutscher Mieterbund Landesverband Bayern e. V. DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e. V. DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e. V. Landesarbeitsgemeinschaft Schuldner- und Insolvenzberatung Bayern e. V. Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe, MdH Bayern e. V. Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Leitender Ministerialrat Richard Zacharski Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Ministerialrätin Marion Kratzmair

16 Beratungsstellen

Amberg, Augsburg, Bamberg, Deggendorf, Germering, Gröbenzell, Hof, Kempten, Landshut, Memmingen, München, Nürnberg, Rosenheim, Schweinfurt, Weiden, Würzburg

132 Energieberatungsstützpunkte (Stand 31.12.2022)

Ahorn, Aichach-Friedberg, Altusried, Augsburg (Haunstetten), Augsburg (Hollbüro), Augsburg (Mieterverein), Augsburg (Schwabencenter), Bad Grönenbach, Bad Kissingen, Bad Reichenhall, Bad Rodach, Bad Tölz, Bad Wörishofen, Bayreuth (Landratsamt), Bayreuth (Rathaus), Berchtesgaden, Biessenhofen, Bobingen, Bodolz, Buchloe, Burghausen, Buxheim, Coburg, Dachau, Dillingen a.d. Donau, Dingolfing, Dörfles-Esbach, Ebersberg, Erlangen, Essenbach, Freilassing, Furth, Füssen, Garmisch-Partenkirchen, Geretsried, Grassau, Großheirath, Grub am Forst, Günzburg, Hof, Hohenbrunn, Immenstadt im Allgäu, Itzgrund, Karlstadt, Kaufbeuren, Kaufering, Kempten (eza-Haus), Kitzingen, Kolbermoor, Kronach, Kulmbach, Landsberg a. Lech, Lauben, Laufen, Lauertal, Lechbruck, Legau, Lichtenfels, Lindau, Lindenberg, Markttheidenfeld, Marktoberdorf, Marktredwitz, Meeder, Memmingerberg, Miesbach, Mindelheim, München (Mieterverein), Murnau a. Staffelsee, Nesselwang, Neuhaus a.d. Pegnitz, Neu-Ulm, Obergünzburg, Oberstaufer, Obing, Ottobeuren, Peiting, Penzberg, Pfaffenhausen, Pfronten, Rehau, Rödental, Roßhaupten, Sauerlach, Scheidegg, Seeg, Seßblach, Sonthofen, Starnberg, Stiefenhofen, Straubing, Traunreut, Traunstein (Rathaus), Traunstein (Energieagentur) Trostberg, Unterhaching, Wasserburg (Bodensee), Weiden (etz.), Weilheim, Weitramsdorf, Wertach, Winterrieden



ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BAYERN:

Die Verbraucherzentrale Bayern ist eine anbieterunabhängige, überwiegend öffentlich finanzierte und gemeinnützige Organisation. Ziel ihrer Arbeit ist es, Verbraucher in Fragen des privaten Konsums zu informieren, zu beraten und zu unterstützen.

Beratung, Rechtsvertretung, Information und Bildung sind die Kernkompetenzen des Verbandes. Die Themen reichen von Verbraucherrecht, Altersvorsorge, Geld und Versicherungen bis hin zu Lebensmitteln und Ernährung, Klimaschutz und Energiesparen.

Ratsuchenden hilft die Verbraucherzentrale auf vielen Kanälen. Für Unterstützung vor Ort sorgt ein landesweites Netz an Beratungsstellen. Per Telefon, via Online-Anfrage und mit Video-Anruf ist die Verbraucherzentrale für alle Menschen in Bayern erreichbar. Digitale Formate wie Web-Seminare gehören zum festen Angebot.

Über die Beratung und Information hinaus vertritt die Verbraucherzentrale Bayern Verbraucher außergerichtlich gegenüber Anbietern. Verstoßen Unternehmen zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht, geht der Verband mit Abmahnungen und Klagen dagegen vor.

Eine aktive Pressearbeit, die umfangreiche Homepage, Social Media, kostenfreie Flyer, verschiedene Veranstaltungen und Vorträge sorgen für umfassende Verbraucherinformation.

verbraucherzentrale
Bayern

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bayern e. V.
Mozartstraße 9, 80336 München
Tel.: (089) 55 27 94-0
E-Mail: info@vzbayern.de
Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Redaktion: Ella Priesnitz

Lektorat: Susanne Dieminger

Gestaltung & Produktion: LIQUID | Agentur für Gestaltung, Augsburg

Fotos: Verbraucherzentrale Bayern (S. 4, 10, 17, 18, 17, 22, 27), Christoph Wehrer/BMUV (S. 12), Landesinnungsverband für das Bayerische Kaminkehrerhandwerk (S. 23)

Druck: Druckerei Walch, Augsburg

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Juni 2023, Verbraucherzentrale Bayern e.V.