



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

GESCHÄFTSBERICHT 2021

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

INHALT

GRUSSWORT	4
VORWORT	5
AUS DEN ABTEILUNGEN UND PROJEKTEN	
ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE.	7
BAUEN, WOHNEN, ENERGIE.	10
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	13
VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT	16
TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT	19
VERBRAUCHERBILDUNG	22
PROJEKT „VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER“	23
PROJEKT ENERGIEBERATUNG	25
PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ.	27
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	28
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN	
AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG.	32
ANFRAGEN UND KONTAKTE IN ZAHLEN	34
BERATUNGEN UND VORTRÄGE	35
DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2021	36
BILANZ 2021	38
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2021.	39
BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG	41



Liebe Leserinnen und Leser,

Trotz Pandemie und den damit verbundenen Einschränkungen haben mehr Menschen als in den Jahren davor Kontakt zur Verbraucherzentrale aufgenommen. Das zeigt zum einen, wie wichtig die Arbeit der Verbraucherzentrale gerade in schwierigen Zeiten ist. Mit der Pandemie kamen eine Vielzahl neuer Probleme und Fragestellungen auf die Verbraucher:innen in Baden-Württemberg zu, mit denen sie sich auch an die Verbraucherzentrale wandten. Zum anderen zeigt dies auch, wie die Verbraucherzentrale es auch im zweiten Pandemiejahr geschafft hat, trotz Lockdown und teilweise geschlossener Beratungsstellen für die Menschen da zu sein. Dafür möchte ich mich bei allen Mitarbeiter:innen bedanken. Sie haben nun im zweiten Jahr unter schwierigen Bedingungen wieder Außergewöhnliches geleistet.

Im Oktober 2021 hat der Bundesgerichtshof nach Klage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg entschieden, dass Verkauf und Montage eines Treppenliftes 14 Tage widerrufen werden können. Mit diesem höchstrichterlichen Urteil wurde ein massives Problem gelöst: Regelmäßig kamen Verbraucher:innen in die Beratung und berichteten, dass sie sich überrum-

pelt fühlten und Ihnen – trotz „Haustürgeschäft“ – das Widerrufsrecht abgesprochen wurde. Nun herrscht hier, Dank der Beharrlichkeit der Verbraucherzentrale, Klarheit, die Rechte von Verbraucher:innen wurden deutlich gestärkt, der möglichen Übervorteilung ein Ende bereitet.

In insgesamt 433 Verfahren machte die Verbraucherzentrale sich 2021 für mehr Verbraucherrechte vor Gericht oder durch Abmahnungen stark. Neben der individuellen Beratung ist die Rechtsdurchsetzung ein wichtiger Teil der Arbeit, denn dadurch kann über den Einzelfall hinaus ein Problem für eine große Gruppe von Verbraucher:innen gelöst werden. Damit die Verbraucherzentrale auch in Zukunft der steigenden Nachfrage nachkommen und für mehr Verbraucherrechte streiten kann, brauch es eine solide und gesicherte Finanzierung. Dafür werde ich mich als neuer Verwaltungsratsvorsitzender gegenüber der Landesregierung stark machen. ■

*Dr. Friedrich Bullinger, Verwaltungsratsvorsitzender
der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.*



Liebe Leserinnen und Leser,

Schon das zweite Jahr unter Corona liegt hinter uns. Wer von uns hätte sich vorstellen können, dass diese Zeit so lang wird und unsere Themen sowie Arbeitsweisen so nachhaltig prägt.

Die digitalen Beratungswege, von Telefon, E-Mail, über Online-Plattform bis Video-Beratung wurden weiterhin sehr stark nachgefragt. Die Anzahl der Kontakte mit Verbraucher:innen – ohne Veranstaltungen – war fast gleich hoch wie im ersten Corona-Jahr. Die Online-Vorträge knacken bei den besonders nachgefragten Themen regelmäßig die schon hohe maximal mögliche Anzahl an Teilnehmenden. Es sind überwiegend neue Zielgruppen, die auf diesem Weg die Angebote der Verbraucherzentrale kennenlernen und nutzen. Für diejenigen, die nicht in der Nähe einer Beratungsstelle wohnen, sind die digitalen Angebote teils auch die einzige Möglichkeit, Vorträge und Beratung ohne größeren Aufwand wahrzunehmen.

Aber es wird auch regelmäßig der Wunsch an uns herangetragen, wieder mehr Beratungen, Vorträge und Aktionen vor Ort zu organisieren.

Eine Herausforderung waren zwei – überwiegend digitale – Wahlkämpfe: Die Landtagswahl in Baden-Württemberg und die Wahl zum Bundestag. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat Ihre Forderungen und Wünsche an die Politik formuliert. Die Themen gehen nicht aus. Ab Herbst explodierten die Energiepreise. Damals ahnten wir noch nicht, wie dramatisch und in welchem Kontext sich dieses Thema im Frühjahr 2022 weiterentwickeln würde. Es gibt weiter viel zu tun – für uns als Verbraucherzentrale aber insbesondere auch für die Verbraucherpolitik. ■

*Cornelia Tausch, Vorstand der Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.*

**AUS DEN ABTEILUNGEN
UND PROJEKTEN**

ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE



THEMEN DES JAHRES

Rechtswidrige Zinsänderungen in Sparverträgen

Im Rahmen der ersten Musterfeststellungsklage gegen intransparente Zinsberechnungen hat der Bundesgerichtshof erneut die Rechtsposition der Verbraucher:innen gestärkt. Er hielt in seinem Urteil vom 06.10.2021 an seiner langjährigen Rechtsprechung fest und erklärte eine weit verbreitete Zinsanpassungsklausel bei langfristigen Prämien-sparverträgen für rechtswidrig. Die Kreditinstitute bieten aber weiterhin nur denjenigen Verbraucher:innen Nachzahlungen an, die sich beschweren. Der Musterbrief der Verbraucherzentrale ist entsprechend weiterhin stark nachgefragt. Gleiches gilt für das Beratungsangebot. Der anhaltende Informationsaustausch der Verbraucherzentralen mit der Finanzaufsicht BaFin hat schließlich dazu geführt, dass diese eine Allgemeinverfügung ausgesprochen hat, um die Kreditinstitute dazu zu verpflichten, alle betroffene Kunden über die Rechtswidrigkeit der verwendeten Klauseln zu informieren. Deren Umsetzung lässt noch auf sich warten, da mehr als 1.000 Kreditinstitute Widerspruch gegen die Verfügung eingelegt haben. Damit bleiben vorerst weiterhin Tausende von Sparer:innen im Unklaren über ihre Rechtsansprüche.

BGH Urteil: Schweigen ist keine Zustimmung

Am 27.04.2021 hat der Bundesgerichtshof ein wichtiges und folgenschweres Urteil gefällt: Eine unter Kreditinstituten weit verbreitete Allgemeine Geschäftsbedingung zur sogenannten Zustimmungsfiktion wurde für unwirksam erklärt. Danach sollten AGB- und Preisänderungen gegenüber Verbraucher:innen auch ohne ausdrückliche Zustimmung nach Fristablauf automatisch wirksam werden. Mit der Unwirksamkeit der Klausel wurde sämtlichen Preis- und Vertragsänderungen, welche unter Bezugnahme auf diese Klausel in bestehende Verträge eingeführt worden sind, der Boden entzogen. Da gerade in den letzten Jahren etwa die Preise für Girokonten deutlich angehoben wurden, können betroffene Verbraucher:innen nun Ansprüche aus ungerechtfertigter Bereicherung gegen ihre Kreditinstitute geltend machen. Das Urteil hat für eine Flut an Anfragen gesorgt.

Die Reaktionen der Institute auf das Urteil waren sehr unterschiedlich. Sie reichen von mauern und kündigen bis hin zu aktiven Erstattungen. Gegen einige Verhaltensweisen hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg rechtliche Maßnahmen eingeleitet. Dabei geht es um Wettbewerbsverstöße, wie aggressive geschäftliche Handlungen und unzulässige Druckausübung durch Kündigungsandrohung sowie um Irreführung.

Verwahrentgelte bei Geldanlagen und Altersvorsorge im Zinstief

Schon seit zehn Jahren stellen wir im Rahmen unserer Verbraucherberatung immer wieder fest, dass Verbraucher:innen zur Geldanlage und Altersvorsorge regelmäßig nicht bedarfsgerechte Verträge angeboten und verkauft werden. Das beobachtete Marktversagen spiegelt sich bis heute in der hohen Zahl an Anfragen und Beratungen beim Thema Geldanlage und Altersvorsorge wider. Die zunehmend breitere Einführung von Verwahrentgelten für Geldanlagen hat das Problem weiter verschärft. Wer nicht bereit ist, für die sichere Geldanlage Verwahrentgelte zu bezahlen, muss mit der Kontokündigung rechnen. Die Rechtslage ist zwar weiterhin nicht abschließend geklärt, und es ist auch nicht auszuschließen, dass Verwahrentgelte für Einlagen rechtswidrig sind. Aber das hilft den Betroffenen nicht weiter, die heute von Ihrer Bank vor die Wahl gestellt werden, den neuen Entgelten zuzustimmen, wenn sie die Geschäftsverbindung fortsetzen möchten. Entsprechend sorgte das Verhalten der Institute für eine Flut an Beschwerden und Anfragen. Die Nachfrage der Verbraucher:innen nach der Verbraucherfinanzberatung durch Verbraucherzentrale war weiterhin weitaus größer als das Angebot. Um möglichst viele Ratsuchenden dennoch eine Unterstützung für ihre Anlageentscheidungen anbieten zu können, wurde das Online-Seminarangebot weiter ausgebaut. Die Teilnehmerzahl stieg trotz der hohen Vorjahresergebnisse noch einmal deutlich auf über 2.914. Die Seminare zur Altersvorsorge bei Niedrigzinsen und zur Geldanlage in ETFs sind weiterhin die am stärksten nachgefragten der Verbraucherzentrale.

RECHTS DURCHSETZUNG

Greenwashing bei Geldanlagen

Nach erfolgreicher Klage gegen die DekaBank wegen irreführender Werbung zur ökologischen Wirkung eines beworbenen Investmentfonds war auch eine Abmahnung gegen die Tomorrow GmbH erfolgreich. Diese warb für ihr Girokonto mit der Aussage, Verbraucher:innen könnten damit ihren CO₂-Fußabdruck kompensieren. Da aber jeder Mensch einen individuellen CO₂-Fußabdruck hat, weil die Produktauswahl nie deckungsgleich ist, sind solche Werbeaussagen schlichtweg irreführend.

Auch gegen die CommerzReal war die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg nach Entscheidung durch das LG Stuttgart erfolgreich. Diese warb für ihren KlimaVest Fonds mit einem CO₂-Rechner, mit dem der Verbraucher angeblich seinen „persönlichen CO₂-Fußabdruck“ berechnen und sodann mittels eines bestimmten Anlagebetrags ausgleichen können sollte. Tatsächlich konnte die CommerzReal aber nicht garantieren, dass die in Aussicht gestellte CO₂ Reduktion erreicht werde, wie sie selbst im Verkaufsprospekt darlegte. Sie hat schließlich ihre Werbeaussage korrigiert.

Darlehenskontoauszug für 20 Euro?

20 Euro pro Jahr für einen Jahreskontoauszug des Darlehenskontos. So viel verlangte die Sparkasse Hegau-Bodensee in ihren Darlehensverträgen zur Immobilienfinanzierung. Dieses Entgelt ist rechtswidrig, entschied das Landgericht Konstanz nach einer Klage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Die Verbraucherzentrale hatte die entsprechende Preisklausel in Immobiliendarlehensverträgen beanstandet. Verbraucher:innen sollen für ihren Kontoauszug bezahlen, auch wenn sie ihn nicht bestellt und dafür keinerlei Verwendung haben. Bei der beanstandeten Klausel handelt es sich um eine Klausel, die in Muster-Vertragsformularen vieler Sparkassen enthalten ist. Daher wäre eine höchstrichterliche Klärung für viele Verbraucher:innen wichtig. Diese muss nun aber weiter auf sich warten, nachdem das OLG Karlsruhe die Entscheidung des LG Konstanz aufhob und eine Revision zum Bundesgerichtshof nicht zuließ. Das OLG Karlsruhe verkennt in seinem Urteil, dass die Sparkasse auch gegen den Willen der Verbraucher:innen Darlehensjahreskontoauszüge erstellen und diese mit 20 Euro bepreisen kann. Überspitzt formuliert, führt die Auffassung des Senates aus Karlsruhe dazu, dass jedes Versandhandelsunternehmen mit einer Allgemeinen Geschäftsbedingung vereinbaren könnte, jedem Paket drei Rollen Toilettenpapier zum Preis von 20 Euro beizufügen. Und die Verbraucher:innen, die dies nicht abwählen können, müssen dies zusätzlich bezahlen. Dies ist für die Betroffenen nicht hinnehmbar. Die Verbraucherzentrale kann gegen das Urteil des OLG Karlsruhe leider keine Nichtzulassungsbeschwerde beim BGH einreichen. Wir werden daher nun prüfen, ob wir die Klausel bei einer anderen Sparkasse aufgreifen und über einen anderen Gerichtsstand dem BGH zur Klärung vorlegen können.



VERBRAUCHERPOLITIK

Im Berichtszeitraum hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg insbesondere zur Allgemeinverfügung der BaFin zu Zinsanpassungsklauseln Stellung genommen und zur Landtagswahl die zukünftige Regierung aufgefordert, sich insbesondere gegenüber den Sparkassen im Land für transparente Sparverträge einzusetzen. Darüber hinaus hat sie zu verschiedenen Landtagsanträgen Stellung genommen.

Wir haben die Allgemeinverfügung der BaFin begrüßt. Die Maßnahme halten wir für erforderlich, überfällig und verhältnismäßig. Zugleich haben wir aufgezeigt, dass die Allgemeinverfügung in der vorgelegten Form den Miss-

stand nicht beseitigen wird, da sie unvollständig ist: Das kritisierte Verhalten der Institute betrifft nicht nur Inhaber von „Prämien Sparverträgen“, sondern auch Inhaber einer Reihe weiterer Sparverträge, wie „Bonus- oder Vorsorge-sparpläne“ der genossenschaftlich organisierten Banken sowie Riester-Sparverträge.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg fordert die Landespolitik auf, dass sie in den Verwaltungsräten dafür Sorge trägt, dass Sparkassen die Vorgaben des Bundesgerichtshofs zur Transparenz von Sparverträgen einhalten. ■



EIN FALL AUS DER BERATUNG



*Niels Nauhauser,
Abteilungsleiter Altersvorsorge,
Banken, Kredite*

Alte Bausparverträge sind für Bausparkassen ein teures Geschäft, da sie Kundinnen und Kunden für die eingezahlten Beträge noch verhältnismäßig hohe Zinsen zahlen müssen. Viele Institute versuchen deshalb die Verträge mit allen Mitteln loszuwerden.

2006 hatte Frau B. einen Bausparvertrag über knapp 10.000 Euro abgeschlossen. Sechs Jahre besparte sie den Vertrag regelmäßig, 2012 stellte sie die Zahlung ein, da sie dieses Geld anderweitig benötigte. Der Vertrag blieb weiter bestehen. Von der Bausparkasse hörte sie in dieser Zeit nichts, erst acht Jahre später meldete sich das Institut bei ihr. Frau B. sei im Rückstand mit den Zahlungen. Sie solle künftig wieder den monatlichen Beitrag von knapp 40 Euro zahlen und die Rückstände der letzten drei Jahre auf einen Schlag begleichen. Darüber hinaus drohte das Institut mit der Kündigung, falls B. diese Zahlungen nicht leisten wollte.

Da Frau B. den gut verzinsten Vertrag weiter behalten wollte, wandte sie sich an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Diese stellte fest, dass die Bausparkasse keinen Anspruch auf Nachzahlung hatte und damit die angedrohte Kündigung auch haltlos war. Denn: In der Bausparurkunde stand, dass es sich bei dem Beitrag nur um eine Sparempfehlung handeln würde, von der die Verbraucherin jederzeit abweichen könne. Somit war auch die Einstellung der Zahlung rechtmäßig, zumal die Bank dies acht Jahre lang nicht beanstandet hatte.

Sie empfahl B. sich gegen die Kündigung zu wehren und sich dafür an die zuständige Schlichtungsstelle oder ein Gericht zu wenden. Ein paar Monate später erhielt B. einen positiven Schlichterspruch. Dieser sah die Nachforderung und Kündigung ebenfalls als unzulässig an und empfahl den Beteiligten den Vertrag zu den ursprünglich vereinbarten Bedingungen weiterzuführen. Durch die Beratung der Verbraucherzentrale, die durch den Schlichterspruch bestätigt wurde, kann die Frau B. sich nun sehr gut gerichtlich gegen die Bausparkasse, die bereits angekündigt hat den Schlichterspruch nicht anzunehmen, zu verteidigen und hat dabei gute Erfolgsaussichten.

BAUEN, WOHNEN, ENERGIE



THEMEN DES JAHRES

Unseriöse Stromanbieter

Das Jahr 2021 wurde in der Abteilung Bauen Wohnen Energie (BWE) von Energiefragen beherrscht.

Es begann schon im Januar, als uns dutzende Verbraucher:innen auf eine besonders perfide Masche der Firma Primastrom GmbH aufmerksam machten. Verbraucher:innen wurden von falschen Vodafone-Mitarbeitern, die im Auftrag von primastrom arbeiteten, zu Hause besucht. Im Gespräch im häuslichen Wohnzimmer wurden sie dazu gebracht, Unterlagen zu unterzeichnen, die zu einem ungewollten Vertragsschluss führten und damit bestehendes Recht aushebelten. Manchen Verbraucher:innen wurde dabei sogar ein Strom- und ein Gasvertrag untergeschoben.

Die Primastrom GmbH gehört zur Primaholding GmbH zu der weitere Firmen gehören, wie die Paketsparer GmbH und die Voxenergie GmbH. Zu der Firmengruppe erhielten wir das ganze Jahr Anfragen und Beschwerden. Neben Strom- und Gasverträgen werden auch DSL und Mobilfunkleistungen angeboten. Folglich sind die Firmen auch in der Abteilung Telekommunikation Internet

Vertragsrecht (TIV) negativ aufgefallen. Die Firmen gehen immer gleich vor. Der Vertragsbeginn ist in der Regel dubios. Per Telefonmarketing oder durch Haustürakquise werden Vertragsabschlüsse angebahnt. Während der Vertragslaufzeit werden trotz Preisgarantieversprechen Abschlüsse und Preise schon wenige Monate nach Belieferungsbeginn erhöht. Beschwerden von Verbraucher:innen werden ignoriert. Vielmehr werden sie durch Mahnungen und Inkasso unter Verweis auf nicht passende Gerichtsurteile unter Druck gesetzt. Nach Vertragsende erhalten Verbraucher:innen fehlerhafte und verspätete Schlussrechnungen, Guthaben werden nur schleppend ausbezahlt.

Allein die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg führt in diesem Zusammenhang sieben Verfahren vor dem Landgericht Berlin.

Treppenlifte, Maklerverträge, Verträge zu Photovoltaikanlagen

Natürlich spielten nicht nur Energiethemen eine große Rolle. Unsere seit 2017 laufende Marktbeobachtung des Treppenliftsektors steuerte 2021 auf ein Ende zu. Im Streit mit den Anbietern, ob beim Erwerb von Kurventreppenliften bei sogenannten Haustürgeschäften den vertragsschließenden Verbraucher:innen ein Wider-

rufsrecht zusteht, hatte der Bundesgerichtshof im Juni zum Verhandlungstermin geladen. Das abschließende Urteil wurde auf den Herbst vertagt. Die Urteilsverkündung am 12.10.2021 bestätigte die Rechtsansicht der Verbraucherzentrale. Der Bundesgerichtshof ist dieser vollumfänglich gefolgt. Damit konnten wir im Sinne der Verbraucher:innen weitere noch offene Verfahren abschließen.

Im Bereich Maklerverträge fielen wie schon in den Vorjahren mangelhaft formulierte Verträge auf. Bei Haustürgeschäften fehlte die ordnungsgemäße Belehrung zum Widerrufsrecht, benachteiligende Klauseln mussten abgemahnt werden. Mehrfach musste für Verbraucher:innen die, in der Regel rechtswidrig geforderte Reservierungsgebühr, zurückgeholt werden. Auf dem überhitzten Wohnungs- und Immobilienmarkt ist für Verbraucher:innen höchste Vorsicht angesagt, damit der Traum vom Eigenheim nicht zu einem Alptraum wird.

Im Bereich von Verträgen zu Photovoltaikanlagen ist der Verbraucherzentrale durch einen Beschwerdeaufwurf aufgefallen, dass sich auf dem Markt einige unseriöse Firmen tummeln. Der Markt ist gekennzeichnet durch eine hohe Nachfrage. Handwerksbetriebe sind stark ausgelastet. Unseriöse Firmen nutzen dies aus und verkaufen teure Anlagen, die sich nie amortisieren werden. In der Regel geht es darum schnelles Geld zu machen. Es werden Abschläge und Vorkassezahlungen von mehr als 70 Prozent verlangt, bevor mit der Arbeit begonnen wird. Sind die Zahlungen geleistet, werden die Monteure oft nicht mehr gesehen und die Anlage bleibt ohne Netzanschluss.

Besonders wichtig ist das Thema Photovoltaik für Verbraucher:innen in Baden-Württemberg. Im Oktober hat die Landesregierung das baden-württembergische Klimaschutzgesetz geändert und bestimmt, dass Verbraucher:innen ab dem 01.05.2022 beim Bau von Wohngebäuden und ab dem 01.01.2023 bei einer grundlegenden Dachsanierung verpflichtend eine Photovoltaikanlage auf den dazu geeigneten Dachflächen errichten müssen. Die Verbraucherzentrale hat den Gesetzgebungsprozess begleitet, um die Interessen der Verbraucher:innen zu wahren.

Energiemarkt

Seit September 2021 gingen die Beschaffungspreise nach einem historischen Tief im Jahr 2020 nach oben, vor allem die Gaseinkaufspreise spielten verrückt.

Viele Energieanbieter haben mit allen Mitteln versucht, Verbraucher:innen aus lukrativen Verträgen zu drängen. Da waren alle Mittel willkommen, auch wenn diese rechtswidrig waren. Zunächst wurden die monatlichen Abschläge erhöht, Proteste dagegen führten zu saftigen Preiserhöhungen oder zur Kündigung des Vertrages. Viele Verträge waren nicht kündigungsreif. Entweder war das Laufzeitende noch nicht erreicht oder die Verbraucher:innen waren mit einer Preisgarantie abgesichert. Zum Ende des Jahres kulminierte das Ganze darin, dass bis zum Jahresende 40 Anbieter einfach die Belieferung ihrer Kunden einstellten. Zum Teil erfuhren Verbraucher:innen von den Vorgängen erst von den jeweiligen Grundversorgern, in deren Ersatzversorgung die Kunden durch die unseriösen Anbieter gezwungen wurden. In der Ersatzversorgung sahen sie sich dann zum Teil sehr teuren Tarifen ausgesetzt. Die Grundversorger haben es sich einfach gemacht und haben Preissteigerungen auf die Kunden umgelegt anstatt zu prüfen, wie die unseriösen Mitbewerber in die Pflicht genommen werden können. Das Jahr 2021 war ein teures Jahr bezüglich Energiepreise. Wir sagen: Verbraucher:innen sind keine Spielbälle auf den Energiemärkten darum, steht die Verbraucherzentrale für die Belange der Verbraucher:innen ein.

RECHTS DURCHSETZUNG

Treppenlifte – Widerrufsrecht A+P Treppenlifte

Der Bundesgerichtshof hat der Verbraucherzentrale Recht gegeben und einem Treppenliftanbieter untersagt, gegenüber Verbraucher:innen anzukündigen, dass das Widerrufsrecht für bestimmte Kurventreppenlifte ausgeschlossen ist. Der BGH hat deutlich gemacht, dass immer dann, wenn die Erstellung eines funktionstauglichen Werkes bei einer Gesamtbetrachtung des abgeschlossenen Vertrages im Vordergrund steht, von einem Werkvertrag auszugehen ist. Bei einem Werkvertrag hat ein Verbraucher, sofern der Vertrag außerhalb der Geschäftsräume oder im Fernabsatz abgeschlossen wird, immer ein Widerrufsrecht. Nach dieser wegweisenden Entscheidung des BGH konnte bereits ein weiteres anhängiges Verfahren der Verbraucherzentrale, ebenfalls im Sinne der Verbraucher:innen mit einem Anerkenntnisurteil beendet werden. Die Anbieter von Treppenliften sind verpflichtet Verbraucher:innen vor Vertragsschluss auf das bestehende Widerrufsrecht hinzuweisen.

Maklerverträge

In Maklerverträgen finden sich immer noch Klauseln, nach welchen sich die Auftraggeber, also die Verbraucher:innen, dazu verpflichten alle Interessenten, die sich aufgrund von verkaufsfördernden Maßnahmen direkt bei ihnen melden, an den Makler weiterzuleiten. Tatsächlich widerspricht eine solche Klausel, auch bei Abschluss eines Alleinauftrages mit einem Makler, dem wesentlichen Grundgedanken des Maklerrechtes. Verbraucher:innen dürfen sich selbstverständlich auch nach Erteilen eines Maklerauftrages selbst um das Zustandekommen des gewünschten Vertrags bemühen ohne dass die Maklercourtage anfällt.

Primastrom/PEM/SUP

Der Stromanbieter hat Subunternehmer damit beauftragt, neue Kunden zu akquirieren. Verbraucher:innen wurden zu Hause aufgesucht und unter dem Vorwand, dass man sich wegen Störungen den Telefonanschluss ansehen müsse, in ein Gespräch verwickelt. Im Rahmen dieses Gespräches wurden die Daten der Verbraucher:innen abgefragt, in ein Formular eingetragen und unter dem Vorwand, dass die Informationen für ein Vertragsangebot verwendet werden sollten, Unterschriften abgeluchst. Dieses Vorgehen, über das uns mehrere Beschwerden vorlagen, haben wir abgemahnt und in der Folge Klage erhoben. Eine Gerichtsentscheidung steht noch aus. Auch die beiden Subunternehmen, die durch ihre Mitarbeiter:innen behaupten ließen, für den Telekommunikationsanbieter Vodafone die Telefonanschlüsse überprüfen zu müssen und im Anschluss die Verträge für Primastrom unterschoben, hat die Verbraucherzentrale abgemahnt und verklagt. In beiden Fällen erging Versäumnisurteil. ■



EIN FALL AUS DER BERATUNG



*Matthias Bauer,
Abteilungsleiter Bauen, Wohnen,
Energie*

Treppenlift-Verträge können widerrufen werden

Nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs im Oktober dieses Jahres ist klar: Der Verkauf und die Montage eines Treppenliftes ist als Werkvertrag anzusehen und kann, wenn der Vertragsabschluss in der Wohnung des Kunden erfolgte, 14 Tage widerrufen werden. Unternehmen hatten in der Vergangenheit dieses Widerrufsrecht häufig mit Verweis auf eine „Sonderanfertigung“ verweigert. So auch im Fall von Herr K.

Dieser erwarb vergangenes Jahr einen Lift und verstarb kurz darauf. Die Witwe des Treppenliftkäufer wandte sich an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Nach der Prüfung der Fallunterlagen legte die Verbraucherzentrale der Witwe einen Widerruf des Kaufvertrags nahe. Der Vertrag, den der Händler mit dem verstorbenen Herr K. geschlossen hatte, wurde bei ihm zuhause abgeschlossen. Für solche Verträge ist in der Regel ein vierzehntägiges Widerrufsrecht vorgesehen, über das der Händler informieren muss. Da der Anbieter nicht ordentlich über das Widerrufsrecht belehrt hatte, verlängerte sich dieses um ein Jahr. Der Händler lehnte den Widerruf zunächst ab. Nach dem positiven Ausgang der BGH-Entscheidung zum Widerruf bei Treppenliften musste der Anbieter dann aber Einlenken, den Widerruf akzeptieren und nicht nur auf seine Forderung von ca. 12.000 Euro verzichten, sondern auch die von dem verstorbenen Verbraucher getätigte Anzahlung von 2.300 Euro an die Witwe zurückzahlen.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG



THEMEN DES JAHRES

Fehlende Pflichtangaben in Onlineshops

Ein 400 bis 500 g schweres Stück Käse für 8 Euro mit unbekanntem Zutaten, Linsennudeln ohne Ei mit Eiern aus Bodenhaltung oder ein vermeintliches Bio-Granola ohne Hinweis auf die entsprechende Ökokontrollstelle, die die ökologische Produktion überprüft hätte. Immer wieder erhalten wir solche oder ähnliche Beschwerden über Angebote in Internetshops von Verbraucher:innen. Zurecht, denn bestimmte Angaben müssen Anbieter auch im Internet verpflichtend machen. Dazu gehören neben Angaben zum Grundpreis und der Nettofüllmenge auch ein Zutatenverzeichnis sowie bei den meisten Lebensmitteln eine Nährwertdeklaration. Dabei müssen die Angaben eindeutig sein und dürfen Verbraucher:innen nicht täuschen.

Der Anbieter des Käses gab zudem keinen Grundpreis an und informierte Käufer:innen außerdem nicht darüber, dass ihnen beim Kauf schnell verderblicher Ware kein Widerrufsrecht zusteht. Eine Unterlassungserklärung wollte das Unternehmen nicht abgeben, weshalb die Verbraucherzentral im November 2021 Klage eingereicht hat. Im Onlineshop, in dem Verbraucher:innen die

besagten eifreien Linsennudeln mit Eiern aus Bodenhaltung erwerben konnten, waren für sämtliche Artikel wie Blutwurst oder Maultaschensuppe weder ein Grundpreis noch die Nettofüllmenge gut lesbar angegeben, wodurch Verbraucher:innen hier sprichwörtlich die Katze im Sack kauften. Da das Unternehmen weder eine Unterlassungserklärung abgeben wollte, noch beim Gerichtstermin erschien, erließ das Landgericht Heilbronn ein Versäumnisurteil und untersagte dem Unternehmen, künftig Lebensmittel ohne angegebene Nettofüllmenge, mit widersprüchlichen Eigenschaften oder fehlendem Grundpreis anzubieten.

Die Begriffe „bio“ und „öko“ sind gesetzlich geschützt. Unternehmen, die Produkte mit den Begriffen „bio“ oder „öko“ verkaufen möchten, müssen sich von einer Ökokontrollstelle überprüfen lassen und die Nummer der Kontrollstelle angeben. Auf der Seite des vermeintlichen Bio-Granolas war aber weit und breit keine entsprechende Angabe zu finden. Zudem war die Angabe „Alle Zutaten in Bioqualität“ dahingehend irreführend, dass es für das enthaltene Salz keine Bio-Zertifizierung gibt. Auch in diesem Shop fehlten sämtliche Grundpreisangaben. Das Unternehmen gab eine Unterlassungserklärung ab und hat sich verpflichtet, die fehlenden Angaben künftig zu ergänzen.

Mehr drin als nötig: Marktcheck zu Nahrungsergänzungsmitteln rund um die Schwangerschaft

Das Angebot von Nahrungsergänzungsmitteln für Frauen mit Kinderwunsch, Schwangere und Stillende ist riesig. Immer mehr Hersteller ergänzen zudem ihr Angebot um Produkte, die sich speziell an Männer mit Kinderwunsch richten. Durch das vielfältige Angebot der Nahrungsergänzungsmittel mit ganz unterschiedlichen Inhaltsstoffen sind viele verunsichert: Was brauche ich in welcher Situation tatsächlich? Sind Produkte mit mehr Nährstoffen besser oder sind diese im besten Fall überflüssig? Im Marktcheck Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere, Stillende und Menschen mit Kinderwunsch haben wir uns 63 Produkte genauer angesehen, davon 48 Produkte für Schwangere und Frauen mit Kinderwunsch, fünf für Stillende und neun für Männer mit Kinderwunsch.

Die Empfehlungen sind eindeutig: Frauen, die schwanger werden wollen oder könnten, sollten täglich 400 µg Folsäure zusätzlich zu einer folatreichen Ernährung einnehmen und die Einnahme bis zum Ende des ersten Schwangerschaftsdrittels fortsetzen. Wird nicht mindestens 6-8 Wochen vor der Empfängnis mit der Einnahme von Folat begonnen, wird empfohlen, 800 µg Folat als Nahrungsergänzung einzunehmen. Zudem sollten Schwangere und Stillende täglich 100 µg (in der Schwangerschaft bis 150 µg) Iod als Nahrungsergänzungsmittel einnehmen. Produkte mit Vitamin D oder Decosahexensäure (DHA) sind nur für bestimmte Personen wichtig. Eisen sollte nur ergänzt werden, wenn durch den Arzt ein entsprechender Mangel festgestellt wurde. Für Männer mit Kinderwunsch gibt es keine Empfehlung für die Einnahme von Nahrungsergänzungsmitteln.

Der Marktcheck zeigte: Nur 16 der 48 Produkte für Schwangere und Frauen mit Kinderwunsch entsprachen der Empfehlung für Folsäure und Jod, keines enthielt lediglich Folsäure und Jod in den empfohlenen Mengen. Zudem wurden in 17 der erhobenen Produkte die empfohlenen Höchstmengen des Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) für Vitamine und Mineralstoffe für Nahrungsergänzungsmittel überschritten, 40 Produkte enthielten Nährstoffe in Mengen, die über dem Tagesbedarf von Schwangeren liegen. Noch gravierender ist das Ergebnis bei den Produkten für die Stillzeit: Nur eines der erfassten Produkte lieferte die empfohlene Menge Iod von 100 µg. Vier der fünf Produkte enthielten weitere Nährstoffe, viele davon in Mengen, die über dem Tagesbedarf und sogar über den Höchstmengenempfehlungen des BfR lagen. In den Produkten für Männer mit Kinderwunsch stecken vor

allem B-Vitamine, die Vitamine C und E sowie Selen und Zink. Wissenschaftliche Belege, dass diese Stoffe die Fruchtbarkeit verbessern können, fehlen bislang. Gerade diese Produkte fielen aber besonders durch Überschreitungen der empfohlenen Höchstmengen des BfR und hohe Preise auf. Die Produkte sind also im besten Fall überflüssig.

Bei den erhobenen Produkten rund um die Schwangerschaft gibt es zudem erhebliche Preisunterschiede. Für die gesamte Zeit der Schwangerschaft kostet das günstigste Produkt knapp 8 Euro, das teuerste über 450 Euro. Es lohnt sich also, seinen individuellen Bedarf mit seinem Arzt oder seiner Ärztin abzuklären und dann Preise zu vergleichen. Denn viel hilft nicht immer viel, sondern kostet im Falle von Nahrungsergänzungsmitteln rund um die Schwangerschaft oft einfach nur sehr viel Geld.

RECHTS DURCHSETZUNG

Kein Widerrufsrecht – Auch darüber muss informiert werden

Im Rahmen von Fernabsatzverträgen müssen Unternehmen Verbraucher:innen über das Widerrufsrecht informieren, aber auch über das Nichtbestehen eines Widerrufsrechtes muss informiert werden. In einem Fall, den die Verbraucherzentrale vor Gericht gebracht hat, hat das Unternehmen Lebensmittel verkauft und nicht darüber informiert, dass für die angebotenen Wurstwaren ein Widerrufsrecht nicht bestand. Verbraucher:innen, die dann im guten Glauben an ein bestehendes Widerrufsrecht den Vertrag mit dem Versandhändler abschließen, sind getäuscht. Das Unternehmen hat seine Informationsverpflichtungen verletzt. Verbraucher:innen können unter Umständen Schadensersatzansprüche geltend machen, denn ab dem 28.05.2022 stehen Verbraucher:innen, die von einem Unternehmen irregeführt oder getäuscht werden auch unmittelbar aus dem UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) Schadensersatzansprüche zu.

Bonafair

Im Jahr 2021 häuften sich Beschwerden über die Bonafair AG, die unter ihrer Marke Hirschberger NaturRat über Telefonwerbung Nahrungsergänzungsmittel vertreibt. Zumeist wurden Senior:innen ohne deren Einverständnis angerufen und in ein Gespräch über Corona und andere Krankheiten verwickelt. Nach dem Telefonat erhielten die Verbraucher:innen ein Paket mit Nahrungsergän-

zungsmittel samt gesalzener Rechnung. Im beigelegten Schreiben wurde behauptet, die angerufenen Personen hätten einen Abonnementvertrag über Nahrungsergänzungsmittel abgeschlossen. Dieses irreführende und unzulässige Verhalten hat die Verbraucherzentrale beanstandet und Klage eingereicht. In der Verhandlung hat das Gericht deutlich gemacht, dass die Verstöße von Bonafair gegen das Verbraucherrecht nicht zu dulden sind. Das Schweizer Unternehmen hat im Januar 2022 die Klagenprüche anerkannt. Sollten Verbraucher:innen weiter von Bonafair belästigt werden, so können sie sich gerne an die Verbraucherzentrale wenden.

OWL Flavour – Werbung für Nikotinshots

Nikotinhaltige Erzeugnisse und E-Zigaretten dürfen nicht in einer Art und Weise online zum Kauf angeboten werden, dass Jugendliche Bestellungen vornehmen können. Die Bewerbung der Tabakerzeugnis-Produkte, und dazu gehören auch Nikotinsalze für E-Zigaretten, muss sich zudem auf die wesentlichen Produkteigenschaften beschränken. Die Ankündigung, dass das angebotene Nikotinsalz an den Kirschlolli Geschmack der Kindheit erinnern würde und ein traumhaftes Erlebnis darstellen würde, ist als übertriebenes Anpreisen unzulässig. Der Anbieter hat die Klageansprüche im Gerichtsverfahren anerkannt. ■

EIN FALL AUS DER BERATUNG



*Vanessa Holste,
Abteilungsleiterin Lebensmittel
und Ernährung*

Erhalten Verbraucher Ware, die sie nicht bestellt haben, müssen sie diese weder zurückschicken noch bezahlen. Doch mit Inkassoschreiben wird oft großer Druck aufgebaut.

Als Herr V. das Päckchen einer ihm unbekanntem Firma öffnete, war er entsetzt: fast 300 Euro sollte er für das beiliegende Präparat zur Penisverlängerung zahlen, laut Schreiben hatte V. sogar ein Abo für die Pillen abgeschlossen. Doch weder das Produkt namens „Horse Power“ noch die Firma „Aliaz Cooperation“ waren Herrn V. bekannt. Er beschwerte sich mehrfach bei der Aliaz Cooperation. Doch die Firma erklärte lediglich den Abo-Vertrag für beendet, bestand aber weiterhin auf die offenen Forderungen. Diese wurden mit Nachdruck eingefordert, Herr V. erhielt wenig später ein Inkassoschreiben von Inkassolution. Neben der IP-Adresse über die die Bestellung angeblich getätigt worden war,

führte das Unternehmen außerdem Herrn V.s E-Mail-Adresse als weiteren Beleg für die Bestellung auf. Mit Verzugszinsen, Gläubigerkosten und weiteren Auslagen betrug die geforderte Summe inzwischen sogar 400 Euro.

Herr V. wandte sich an die Verbraucherzentrale. Dort war vor allem die Firma Aliaz Cooperation aus zahlreichen Verbraucherbeschwerden gut bekannt. Bereits seit mehreren Jahren tauchte der Name immer wieder im Zusammenhang unbestellter Waren und aggressiver Zahlungsaufforderungen auf. Da sich der Firmensitz der Aliaz Cooperation in Lettland befindet, war die rechtliche Handhabung der Verbraucherzentrale gegen das Unternehmen beschränkt. Allerdings konnte das europäische Verbraucherzentrum EVZ gemeinsam mit den lettischen Behörden erfolgreich gegen die Firma vorgehen.

In der Beratung wurde schnell klar: Die Forderung gegen Herrn V. ist unberechtigt. Die Verbraucherzentrale verwies ihn auf ihren Musterbrief, den V. an Inkassolution schickte. Wenige Tage später erhielt V. von der Inkassofirma die Information, dass der Mandant den Fall zurückgezogen habe und die Akte geschlossen werde. Er muss nun keine weiteren Mahnschreiben fürchten.

VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT



THEMEN DES JAHRES

SARS-Cov-2-Virus

Viele Themen mit Bezug zu Pflege und Gesundheit standen auch in 2021 im Zusammenhang mit dem SARS-Cov-2-Virus. Es gab zahlreiche Beschwerden über das Nichteinhalten der Pandemieregeln wie der Maskenpflicht bei Anbietern wie Supermärkten, Beschwerden über teils horrende Preissteigerungen für Masken, Selbsttests oder Desinfektionsmitteln, die regelmäßig verbraucherunfreundlich waren, jedoch unter der rechtlichen Wucherschwelle blieben.

Im Jahresverlauf verstärkte sich der Schwerpunkt der Beschwerden zu Testanbietern. Verbraucher:innen konnten über eine Internetseite Termine für einen Test buchen. Der Testpreis musste schon bei Buchung bezahlt werden, der eigentliche Test fand zu einem späteren Zeitpunkt statt. Etliche der Anbieter hatten große Schwierigkeiten, Verbraucher:innen korrekt (oder überhaupt) über ihr Widerrufsrecht zu informieren. Manche Anbieter teilten das Testergebnis erst viel später als zugesagt mit.

Auch in Bezug zu „Versicherungen“ lag im Berichtsjahr ein Schwerpunkt bei Covid-19, insbesondere bei den Möglich-

keiten, nach einer Infektion noch einen Versicherungsvertrag abzuschließen, speziellen Pandemie-Angeboten und möglichen Folgen der Pandemie auf die Auszahlung von Versicherungsleistungen.

Krankenversicherung

Bei Anfragen zu den Themen gesetzliche Krankenkasse (GKV) und private Krankenversicherung (PKV) nahm unsere Hilfestellung für Verbraucher:innen zur Wahl der Kranken-Absicherung breiten Raum ein. Gegenstand war sowohl die Situation einer erstmaligen eigenständigen Krankenversicherung als auch die Situation, in der von der GKV in die PKV gewechselt werden wollte bzw. auch von der PKV in die GKV. Gesetzliche Restriktionen des Zugangs sind grundlegende Aspekte der Beratung, die ihren Schwerpunkt haben in der Hilfe zur Herausarbeitung einer bedarfsorientierten Entscheidung der Verbraucher:innen. Dabei werden die Vor- und Nachteile der jeweiligen Absicherung dargestellt und mit den Verbraucher:innen besprochen

Digitalisierung im Gesundheitswesen.

2021 stand im Zeichen der weiteren Entwicklung von Digitalisierungsmöglichkeiten im Gesundheitswesen: von Elektronischer Patientenakte über Gesundheits-Apps, Wearables, digitale Pflegehilfen, Video-Sprechstunde

bis hin zu den Möglichkeiten der personalisierten Medizin. Dies war ein wichtiger Aspekt der Öffentlichkeitsarbeit – insbesondere in einem gut nachgefragten Vortrag im Rahmen des Projektes [gesundaltern@bw](#) wurden ein Überblick über die Innovationen gegeben und Verbraucher:innen für Chancen und Risiken sensibilisiert.

Die Elektronische Patientenakte (EPA) tat sich recht schwer in ihrem ersten Jahr des verbindlichen Anspruches für gesetzlich Krankenversicherte. Zunächst sorgten datenschutzrechtliche Probleme für viel Kritik, dann gesellten sich zunehmend auch Zweifel an der bedarfsorientierten mittelfristigen Entwicklung hinzu. Für einen vertrauenswürdigen Start der EPA ist es notwendig, dass Verbraucher:innen sicher sein können, selbst souverän über die Verwendung ihrer in der EPA gespeicherten Gesundheitsdaten entscheiden zu können. An diesem Grundsatz wird schon kräftig gerüttelt, wenn bereits jetzt vorgeschlagen wird, dass Verbraucher:innen nur eine Opt-out-Möglichkeit haben sollten, dass ihre Daten nicht einfach von Forschungsunternehmen und anderen Institutionen genutzt werden.

Gerade wegen der Verheißungen der EPA ist es wichtig, Verbraucher:innen mitzunehmen und auch keine Planungen zu beginnen, ohne ausdrückliche Zustimmung der Verbraucher:innen deren Datenschutz abzugreifen.

Berufsunfähigkeitsversicherung

Auch in 2021 zeigte sich eine traditionell hohe Nachfrage nach Beratung zu Berufsunfähigkeitsversicherungen. Dies reflektiert die sehr hohe Bedeutung, die die Absicherung in Bezug auf invaliditätsbedingte Einkommensausfälle bei vielen Verbraucher:innen hat – es wurden 472 ausführliche Beratungen zur Berufsunfähigkeitsversicherung durchgeführt.

Wir haben über Jahrzehnte auf die Bedeutung der verbrauchereigenen privaten Vorsorge für den Fall invaliditätsbedingten Einkommensverlustes mit großem Nachdruck aufmerksam gemacht – in Tausenden von Beratungen hierzu und vielen Medienbeiträgen.

Versicherungsvertrieb

Der Vertrieb von Versicherungen ist durch das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) gut geregelt. Leider untergraben Anbieter – solche mit langer Geschichte und Newcomer - zunehmend die Anforderungen an die Beratung. Ein seit langem bekannter Anbieter ist die Flight Assistance Services International Agency GmbH.

Die Masche seit langer Zeit: es wird eine Reiseabbruch- und Reiserückholversicherung für eine kurze Versicherungszeit von wenigen Monaten verschenkt und behauptet, Verbraucher:innen hätten sich zu melden und aktiv kundzutun, dass sie diese Versicherung nach Ablauf der „geschenkten Zeit“ nicht mehr wollten. Unterließen Verbraucher:innen diese Rückmeldung, forderte der Anbieter den angeblich ausstehenden Betrag in Höhe von 89 Euro (im Jahr, falls keine Kündigung erfolge auch im Folgejahr etc.) mit teils aggressiven Mitteln.

RECHTS DURCHSETZUNG

Testzentren

Wenn Testzentren online die Buchung von Testterminen für kostenpflichtige Tests anbieten, müssen diese die Verbraucher:innen auch über deren Widerrufsrecht informieren. Verbraucher:innen können den online gebuchten Testtermin widerrufen, ohne zahlen zu müssen. Auch die Ankündigung, einen für eine Flugreise erforderlichen PCR-Test innerhalb von zwei Stunden durchzuführen, ist irreführend und unzulässig, wenn sich die Anbieter mit der Übermittlung des Testergebnisses beliebig viel Zeit lassen. Testzentren, die die obligatorische und wichtige Information der Verbraucher:innen unterließen, oder die gegebenen Zusagen entgegen der ausdrücklichen werblichen Ankündigung nicht einhielten, wurden von der Verbraucherzentrale erfolgreich abgemahnt.

Check24 – Tarifrechner

Von der Verbraucherzentrale wurde die Ankündigung eines „offiziellen“ Tarifrechners auf der Vergleichsplattform Check24 beanstandet, da in diesen nur Versicherer einbezogen waren, die auch bereit waren, für den Fall des Abschlusses eines Versicherungsvertrages eine Provisionsvereinbarung mit der Plattform zu schließen. Damit ist der Vergleich aber weder unabhängig noch „offiziell“. Durch die Bezeichnung als „offizieller Tarifrechner“ wird bei den angesprochenen Verbraucher:innen der irrige Eindruck einer besonderen Objektivität erweckt. Die angeforderte Unterlassungserklärung wurde abgegeben.

Pytel – Licht der Engel

Die Anbieterin bewarb ihre entgeltpflichtigen Leistungen mit der Ankündigung, dass ein „Sorgloslicht“ bzw. das „Licht der Engel“ zu 333% vor Corona und unheilbaren Krankheiten schützen würde. Diese nicht nachgewiesenen gesundheitsbezogenen Angaben wurden von der

Verbraucherzentrale als irreführend beanstandet. Das Landgericht Osnabrück erließ antragsgemäß ein Versäumnisurteil, der gegen das Urteil eingelegte Einspruch wurde zwischenzeitlich zurückgewiesen.

EVB-Nummer sofort – Bestellbutton

Sofern entgeltpflichtige Verträge im Internet angeboten werden und für den Abschluss eine Bestellfläche vorgesehen ist, darf diese Bestellfläche nicht nur mit der Formulierung „Jetzt eVB- Nummer erstellen lassen“ versehen sein. Wichtig zu wissen, üblicherweise wird die eVB-

Nummer kostenlos von Autoversicherer auf Antrag per Mail zugesandt. Dieser Anbieter aber, der über die google Suchmaschine gefunden wurde, hat die Kostenpflichtigkeit seiner Dienstleistung verschleiert und zudem die Bestellschaltfläche nicht deutlich mit dem Hinweis auf die kostenpflichtige Bestellung beschriftet. Im Klageverfahren wurde ein Anerkenntnis abgegeben, so dass Anerkenntnisurteil erging. ■



EIN FALL AUS DER BERATUNG



*Dr. Peter Griebel,
Abteilungsleiter Versicherung,
Pflege, Gesundheit*

Fall aus der Beratungspraxis – Versicherungen als Dreingabe verramscht und dann Beiträge berechnet

Bereits vor Jahren war gerichtlich festgestellt worden, dass das Unternehmen F.A.S.I. Flight Ambulance Services International Agency GmbH illegal handelt, wenn ein unaufgefordert unterbreitetes, kostenloses Testangebot nach Ablauf der Probephase automatisch in einen kostenpflichtigen Vertrag umgewandelt wird. Leider hielt sich F.A.S.I. danach in einer Reihe von Fällen nicht daran. Dies wurde deutlich, nachdem sich Verbraucher:innen mit Anfragen und Beschwerden an die Verbraucherzentrale wandten: Nach Abschluss eines Zeitschriftenabonnements bekamen

Verbraucher:innen ein Schreiben, in dem eine dreimonatige Testmitgliedschaft in einer Reiserückholeversicherung bestätigt wurde. In diesem Schreiben erhielten die Verbraucher:innen auch den Hinweis, dass sich die Versicherung kostenpflichtig verlängern würde, wenn nicht innerhalb einer bestimmten Frist gekündigt würde. Verbraucher:innen hätten also bei Nichtgefallen der Gratisversicherung diese kündigen sollen, um nicht daraufhin einen beitragspflichtigen Versicherungsschutz zu erhalten. Gerade generös erklärte F.A.S.I., es würde schon “eine kurze Mitteilung” reichen. Ansonsten würde aus dem kostenlosen ein kostenpflichtiges Schutzpaket mit Kosten von “nur” 89 Euro im Jahr.

Das ist inakzeptabel. Anbieter dürfen zwar Geschenke machen, aber nicht verlangen, dass Verbraucher:innen nach Ablauf einer Frist eine Mitteilung machen, dass sie das Angebot, nun nicht mehr als Geschenk, sondern als beitragspflichtige Dienstleistung, nicht mehr haben wollen. Und selbstverständlich haben sich Anbieter an Urteile und Unterlassungserklärungen zu halten.

TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT



THEMEN DES JAHRES

Freizeit: Sport- & Hobbyangebote, Kultur & Unterhaltungsangebote

Auch 2021 gab es zahlreiche Beratungsanfragen im Bereich Sport- und Hobbyangebote. Mit 2.695 Beschwerden wurde die Beratungsanfragen des Vorjahres (1.514 Beschwerden) deutlich übertroffen. Wie im Vorjahr beklagten Sporttreibende insbesondere unautorisierte Abbuchungen, falsche Rechnungsstellungen, sowie nicht akzeptierte Kündigungen, obwohl Sport- und Fitnessstudios monatelang geschlossen waren. Selbst vom Studio bestätigte Kündigungen wurden studioseitig häufig ignoriert und Beiträge weiter abgebucht. Nach Absage von Veranstaltungen bereitete auch die Rückerstattung von Tickets große Probleme. Die gesetzliche Gutscheinelösung wurde häufig nicht oder nur fehlerhaft umgesetzt, so dass eine Rückerstattung erschwert oder in vielen Fällen sogar verweigert wurde.

Nichterstattung von Flugtickets, Reisezahlungen für Unterkünfte und Pauschalreisen

Nach über 10.000 Anfragen im Jahr 2020 waren 2021 noch knapp 2.500 Beschwerden im Reisebereich zu verzeichnen. Die meisten Beschwerden sind im Bereich

von Flügen (801), Pauschalreisen (544) und Unterkünften (303) zu finden und betrafen dabei vor allem die Nichterstattung bezahlter Reisegelder und Zwangsgutscheine. Die zahlreichen Beschwerden zeigen erneut, dass die mangelnde Rückerstattung auf das seit Jahren in der Reisebranche etablierte Vorkassemodell zurückzuführen ist.

Telekommunikation

Im Bereich von Internet und Telefon konnten 2.775 Beschwerden verzeichnet werden (Komplettpakete: 1.443 / Mobilfunk: 1.332). Häufige Ärgernisse waren dabei Leistungsstörungen, geplatze Technikertermine oder Probleme beim Anbieter- bzw. Wohnortwechsel. Durch eine weitreichende verbraucherfreundliche Änderung des Telekommunikationsgesetzes zum 1.12.2021 könnte es zukünftig zu einer Verbesserung der Situation kommen. Hier sind nunmehr mehr Rechte zur Minderung, Schadensersatz und beim Umzug eingeführt worden. Daneben gilt nunmehr ein einmonatiges Kündigungsrecht bei stillschweigender Verlängerung von TK-Verträgen. Dies wiederum hat dazu geführt, dass im Herbst einige Anbieter negativ durch untergeschobene Verträge aufgefallen sind: durch Kundenanrufe oder Hausbesuche wurden zahlreiche Verträge untergeschoben, um eine stillschweigende Verlängerung der Verträge zu umgehen. Bei unangemeldeten Hausbesuchen durch

vermeintliche TK-Vertreter sollte die Glasfasertauglichkeit des bestehenden Anschlusses geprüft werden und nur die Anwesenheit des „Servicemitarbeiters“ bestätigt werden. Unbemerkt hatten Betroffene in diesen Fällen aber den Abschluss eines Neuvertrages unterzeichnet. Hinsichtlich untergeschobener Verträge fällt dabei immer wieder der Anbieter Vodafone negativ auf. Obwohl die Verbraucherzentrale immer wieder gegen den Anbieter vorgeht, gehen stetig neue Beschwerden wegen untergeschobenen Verträgen ein. Dies zeigt, dass die Strafen für den Anbieter zu gering und im Gesamtkostengefüge betriebswirtschaftlich einkalkuliert sind.

Glückspiel & Internetabzocke (Abofallen, Fake Shops), Datingseiten

Pandemiebedingt wurden Geschäfte des täglichen Lebens vornehmlich digital durchgeführt. Ob Einkäufe, oder aber Freizeitbeschäftigungen – das Leben in der Pandemie spielte sich zu einem großen Teil im Internet ab. Die Folge war ein starkes Ansteigen der Beschwerden in den digitalen Bereichen. Allein 1.911 Beschwerden waren im Bereich Internetabzocke zu verzeichnen.

Eindrucksvoll zeigt sich dies im Bereich der Fake Shops. Waren es 2019 noch 93 Beratungen, so wurden 2020 bereits 455 Beschwerden und 2021 insgesamt schon 682 Beschwerden registriert. Dies bedeutet ein Anstieg der Beschwerden in der Pandemie um das 7,3-fache! Dabei ist festzustellen, dass Fake Shop-Betrüger immer professioneller agieren und sich zeitlichen Gegebenheiten anpassen. Viele Betroffene berichten, dass sie über Werbebanner bei Social Media-Plattformen oder gekaufter Werbefläche bei marktführenden Plattformen wie Google auf die Fake-Shops gekommen sind. Die meisten Beschwerden dabei liegen im Bereich Mode und Elektronik. Auffällig sind häufig Fake Shops aus fernöstlichen Ländern, welche falsche oder minderwertige Waren versenden und dann bei Reklamationen der Betroffenen nicht mehr erreichbar sind. Die Systematik ist insbesondere in einem Punkt gleich: durch Vorkassezahlungen ohne Käuferschutz erhalten Betroffene nach Zahlung keine oder nur minderwertige Ware. Durch ein Verbot der Vorkasse im Online-Handel oder ein staatlich kontrolliertes Kundenbezahlsystem mit Käuferschutz, könnte dieser Mißstand behoben werden.

Die langanhaltende Pandemie mit einer langen Lock-downzeit und diversen Einschränkungen führte zu einer

stärken Digitalisierung und zu mehr Internetgeschäften. Das Beschwerdeaufkommen durch Glücksspiele (2.019 Beschwerden – 2020: 1.646) und Internetabzocken (1.911 Beschwerden – 2020: 1.387) stieg weiter an und erreichte neue Höchstwerte. Schwerpunkt der Beschwerden im Bereich Glücksspiel waren Gewinnspiele (1.182 – 2020: 1.112), Lotterien (387 – 2020: 230) und Eintragungsservice bei Gewinnspielen (367 – 2020: 222).

Kern der Beschwerden sind untergeschobene Verträge und Abofallen. Waren es 2020 hierzu schon 545 Beschwerden, so wurden 2021 bereits 614 Beschwerden zu Abofallen verzeichnet. Vermeintlich kostenfreie Angebote wandeln sich sehr schnell in kostenintensive Abos bzw. Mitgliedschaften. Betroffene berichten häufig, dass Kosten überhaupt nicht genannt waren, oder erst im Nachhinein offensichtlich wurden. Oft werden Internetnutzer durch kostenfreie Mitgliedschaften zu einer Registrierung auf eine Plattform gelockt. Indem die Mitgliedschaft aber nicht innerhalb weniger Tage (teilweise nur bis zu drei Tagen kostenfreies Probeabo) gekündigt wird, wandelt diese sich unbemerkt in eine äußerst kostenintensive Premiummitgliedschaft um. Die Folge sind rabiate Inkassierungsversuche der Anbieter mit horrenden Forderungen. Diese Problematik ist seit Jahren ein Ärgernis für viele Betroffene und ließe sich durch eine schriftliche Bestätigungslösung bei Fernabsatzverträgen rasch beseitigen. Auch das zwischenmenschliche Leben verlagerte sich in Coronazeiten vermehrt ins Internet, so dass alleine 386 Beschwerden zu Datingportalen und Singleseiten zu verzeichnen waren.

Zahlungsaufforderung Inkassounternehmen Realsolution

Der Bundesgerichtshof gab der Verbraucherzentrale Recht und stärkt Opfer eines Identitätsdiebstahls. Das Inkassounternehmen wollte eine angeblich offene Forderung unter Verweis auf einen angeblich abgeschlossenen Telekommunikationsvertrag eintreiben. Die Verbraucherin kannte den Vertrag nicht, der von einem unbekanntem Dritten auf ihren Namen abgeschlossen worden war und teilte dies dem Inkassounternehmen mit. Forderungsschreiben, in denen falsche Tatsachen behauptet werden, in diesem Fall das angebliche Vorliegen eines Vertrages, sind unzulässig, da durch solche Schreiben Verbraucher irreführt werden können. Unternehmen müssen nun genauer prüfen, welche Behauptungen sie in Forderungsschreiben aufstellen.

Pauschale Mahngebühren – Otto

Der Versandhändler hatte einer säumigen Kundin pauschal eine Mahngebühr von 10 Euro im Monat im Kontoauszug des Kundenkontos angesetzt. Das OLG Hamburg bestätigte, dass hierdurch der irriige Eindruck entsteht, dass man zur Zahlung dieser Mahngebühren verpflichtet wäre. Dieser Anspruch ergibt sich aber weder aus dem Gesetz, noch existierte eine vertragliche Vereinbarung zwischen dem Unternehmen und der Kundin. Einen Anspruch auf Zahlung der Mahnkosten hatte Otto deshalb nicht. Das OLG Hamburg entschied zugunsten der Verbraucherin nach Klage der Verbraucherzentrale.

Verweigerte Reisekostenrückerstattung

Verschiedene Reiseveranstalter und Airlines hatten die Rückerstattung bereits bezahlter Reisekosten für Reisen, die infolge der Pandemie nicht angetreten werden konnten, verweigert oder zumindest deutlich erschwert. In verschiedenen Verfahren hat die Verbraucherzentrale zur Klärung der Rechtslage beigetragen. Wenn eine Reise

wegen Corona nicht stattfinden konnte, sind Reiseveranstalter verpflichtet, bereits gezahlte Reisekosten zurückzuerstatten. Sofern von Veranstaltern Alternativtermine angeboten werden, müssen diese zugleich darüber informieren, dass Reisende auch die Rückerstattung des gesamten Reisepreises verlangen können.

Fitnessstudios - Corona

Betreiber von verschiedenen Fitnessstudios hatten von Sporttreibenden auch während der coronabedingten Schließzeit die monatlichen Beiträge abgebucht und mitgeteilt, dass Verträge automatisch um die Schließzeit verlängert oder aber eingezogene Beiträge in „Konsumguthaben“ umgewandelt würden. Dass zu Unrecht eingezogene Beiträge auch umfänglich zu erstatten sind, verschwiegen die Anbieter. Zum Teil wurde die angeforderte Unterlassungserklärung abgegeben, teilweise musste auch Klage erhoben werden. ■


EIN FALL AUS DER BERATUNG:


*Oliver Buttler,
Abteilungsleiter Telekommunikation,
Internet, Verbraucherrecht*

Als Familie J. aus einem längeren Urlaub zurückkam, sahen die Eltern, dass von ihrem Bankkonto über den gewöhnlichen Grundpreis des Mobilfunktarifs der 18-jährigen Tochter hinaus ganze 779,81 Euro für angeblich in Anspruch genommene Leistungen eines Drittanbieters per SEPA-Lastschriftverfahren abgebucht wurden. Da sich die Tochter, die noch zuhause wohnte und die Handykosten von den Eltern bezahlt bekam, sicher war, die Leistungen nie in Anspruch genommen zu haben, wandte sich die Familie an den Anbieter und reklamierte die fraglichen Rechnungsposten. Dort verwies man jedoch nur auf den Drittanbieter, die „Apple Distribution International Limited“ mit

Sitz in Irland. Daraufhin wandte sich die Familie an die Verbraucherzentrale.

Im Rahmen der Beratung stellte sich heraus, dass der zehnjährige Bruder der Schülerin kurzzeitig Zugriff auf das Smartphone hatte und sogenannte „In-App Käufe“ tätigte, also digitale Inhalte wie etwa Spielgeld oder Upgrades für ein vermeintlich kostenloses Spiel auf dem Smartphone seiner Schwester für echtes Geld erwarb. Die Abrechnung erfolgt dabei stets über den Handyvertrag.

Allerdings erfolgten diese Käufe ohne Wissen und Einwilligung der Verbraucherin und ohne Einwilligung der erziehungsberechtigten Eltern! Da solche Rechtsgeschäfte durch Minderjährige ohne die Einwilligung oder nachträgliche Genehmigung der Eltern nichtig sind, konnten wir unter Verweis auf die Sach- und Rechtslage erwirken, dass die Rechnungsposten gestrichen und die Drittanbieterkosten erstattet werden.

Am Ende erhielt die Familie die gesamten 779,81 Euro vom Anbieter zurück.

VERBRAUCHER- BILDUNG



Verbraucherbildung für besondere Entscheidungssituationen

Viele Verbraucherentscheidungen finden in emotional belastenden Kontexten statt. Dabei handelt es sich meist um Lebenssituationen, in denen schnell eine Lösung gefunden werden muss, um die eigene Selbstständigkeit und Selbstbestimmung beibehalten zu können oder Lebenssituationen, die – wenn auch in der Zukunft liegend – mit der Gefahr der Einschränkung der Selbstbestimmung verbunden sind. Hier gilt es sich sowohl mit den klassischen Bedingungen des Kaufes auseinanderzusetzen als auch mit der individuellen Einschränkung, was die Entscheidungsfindung zusätzlich sehr herausfordernd gestaltet. Typisch für diese Situationen ist aber auch, dass Anbieter von der emotionalen Belastung und ihrer Bedeutung für die Entscheidungsfindung nicht nur wissen, sondern diese für ihre Zwecke instrumentalisieren.

Um nun Verbraucher:innen für solche Situationen zu unterstützen, haben wir ein besonderes Projekt der Verbraucherbildung aufgesetzt: Seit Juli 2021 erarbeiten wir ein Selbstlernangebot, das die Auseinandersetzung mit solchen Situationen einüben helfen soll. Mit ersten konkreten Ergebnissen wird schon Mitte 2022 zu rechnen sein. Es handelt sich dabei um ein Projekt, das im Rahmen der baden-württembergischen Digitalstrategie @digitalbw zunächst bis Ende 2022 gefördert wird. Wir hoffen natürlich, dass wir diese völlig neue und innovative Form der Verbraucherbildung mit Unterstützung des Landes auch über das Jahr 2022 hinaus fortsetzen können.

Schulische Verbraucherbildung

Intensiv fortgesetzt haben wir die Erstellung von Unterrichtsmaterialien für allgemeinbildende Schulen. Dabei

haben wir unser Angebot für den Französischunterricht jetzt auch auf die Sekundarstufe II ausgeweitet. Dass Verbraucherbildung auch im Rahmen der im aktuellen Koalitionsvertrag gesetzten Bildung zur kolonialen Vergangenheit einen wichtigen Beitrag leisten kann, zeigen wir mit unserem neuen Unterrichtsmaterial ‚Koloniale Sammelbilder‘ für das Fach Geschichte. Wie alle unsere Unterrichtsmaterialien sind die neuen sowohl für den Präsenz- als auch für den Fernunterricht einsetzbar. Mittlerweile stellen wir über 54 Unterrichtsmaterialien kostenlos auf unserer Homepage zur Verfügung, die wir stets auf den aktuellen Stand halten. Über die vielen Empfehlungen in der Mediendatenbank SESAM vom Landesmedienzentrum (LMZ) haben wir uns ebenso sehr gefreut wie über das „Sehr Gut“ des Materialkompasses des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) für zwei unserer Materialien.

Ausgeweitet haben wir unser Angebot an Online-Seminaren für Lehrkräfte. Dabei arbeiten wir auch mit der Verbraucherzentrale Brandenburg und dem Verbraucherzentrale Bundesverband zusammen.

Dass wir auch organisatorisch einen Schritt nach vorn machen konnten, hat unsere Arbeit auf einen festeren Stand gehoben. Im Sommer konnten wir die schulische Verbraucherbildung vom Projektstatus in den institutionellen Teil überführen. Jetzt können wir langfristig planen und Lehrkräften und Schulen langfristige Angebote zur Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung in Baden-Württemberg anbieten.

Kooperationen

In der Kooperation mit dem Volkshochschulverband Baden-Württemberg und der Evangelischen Landesarbeitsgemeinschaft der Familien-Bildungsstätten in Württemberg (LEF) sind wir weiterhin Mitglied im Beirat des Projekts „Verbraucherbildung für Erwachsene und Familien in Baden-Württemberg“. Natürlich kooperieren wir auch auf Ebene des Bildungsangebots. So haben wir in Zusammenarbeit mit vielen Volkshochschulen und Familienbildungsstätten Vorträge zu den Themenbereichen Finanzen und Vorsorge, Energie, Nachhaltiger Konsum und digitale Welt in Präsenz und Online durchgeführt. Ein besonderes Highlight, das wir für das nächste Jahr vorbereitet haben, ist die Bündelung von Online-Vorträgen. So können wir mit einem Vortrag gleich mehrere Volkshochschulen und Familienbildungsstätten bei ihrem Angebot unterstützen. ■

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Aufsuchende Verbraucherarbeit in Zeiten der Pandemie

Quartiersmitarbeiterinnen

2021 gab es personelle Änderungen im Projekt: Isabella Glott und Genoveva Ruseva (seit 01.09.2021) bilden nun das Quartiersteam. Durch diese Besetzung hat das Projekt die Möglichkeit bekommen, bulgarische Verbraucher:innen in ihrer Muttersprache zu begleiten. Mit Isabella Glott, die Ansprechpartnerin für die rumänische Community ist, können zwei wichtige Sprachen im Quartier abgedeckt werden. Dies wirkte sich bereits 2021 auf die Anzahl der Direktkontakte aus und erleichterte die Kontaktaufnahme zu den Verbraucher:innen der genannten Communities im Quartier.

Sprechstunde im Quartiersbüro

Im Januar startete die offene Sprechstunde zunächst telefonisch. Immer dienstags 15–18 Uhr und donnerstags 10–12 Uhr sind die Quartiersmitarbeiterinnen für alle erreichbar. Ende Juni wurde das Quartiersbüro offiziell mit einer Glücksrad-Aktion für die Bewohner:innen der Neckarstadt-West eröffnet. Die Schuldnerberatung und die Klimaschutzagentur verstärkten ab Mai mit ihren ebenfalls offenen Sprechstunden das Angebot im Quartiersbüro (zweimal bzw. einmal pro Monat). Ab November konnten wegen der Corona-Pandemie alle Sprechstunden erneut nur telefonisch stattfinden. Dennoch waren die Bewohner:innen sehr dankbar, dass der Kontakt weiterhin möglich war. Ende des Jahres kamen auch die ersten Fragen zu hohen Stromrechnungen und Nachzahlungen, zu Kündigungen durch Anbieter. Insgesamt haben 175 Verbraucher:innen die offene Sprechstunde genutzt.

Aktionen/Veranstaltungen

Auch das zweite Projektjahr war stark geprägt durch die Pandemie. Ab Frühsommer bis in den Herbst hinein konnten endlich Veranstaltungen in Präsenz durchgeführt werden.

Aktion „Sprechstunde und Spiele“ am Grünen Zimmer

Mit verschiedenen kleinen Spielen im Freien zu Verbraucherthemen wurden an drei Aktionstagen (27.05., 08. und 09.07.) insgesamt 157 Menschen zum Mitmachen motiviert.



Aktion „Sprechstunde und Spiele“ am Grünen Zimmer



Presseauftakt am 3. August

Presseauftakt

Am 3. August fand der offizielle Presseauftakt mit der Staatssekretärin des MLR Baden-Württemberg, Sabine Kurtz, der Quartiersmitarbeiterin Isabella Glott, dem Vorstand der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Cornelia Tausch, der Parlamentarischen Staatssekretärin des BMJV, Rita Hagl-Kehl und dem Vorstand des VZBV, Klaus Müller statt.

Podiumsteilnehmer:innen und die Pressevertreter:innen wurden von der Quartiersmitarbeiterin Isabella Glott ausführlich über die aktuelle Situation der Verbraucher:innen in der Neckarstadt West und die Projektarbeit vor Ort informiert. Der anschließende Quartiersrundgang bot allen die Möglichkeit, das Quartier selbst zu erkunden und kennenzulernen.

Begegnungspicknicks

Im Rahmen der einander.Aktionstage des Mannheimer Bündnisses im Herbst sollten sich Kooperationspartner:innen zusammenschließen, um gemeinsame Aktionen für ein respektvolles Zusammenleben in Vielfalt anzubieten. Das hat die Quartiersmitarbeiterinnen zum neuen Veranstaltungsformat „Begegnungspicknick“ inspiriert. Die Idee war, die Bewohner:innen des Quartiers mit einzubinden und ihnen die Möglichkeit zu bieten, selbst eine Aktion zu veranstalten – Stichwort: Empowerment. Sie bestimmten die Themen, den Zeitpunkt und die Gäste. Ein Begegnungspicknick dauerte ca. zwei Stunden mit je einem kleinen Vortrag von den beiden Kooperationspartner:innen und viel Zeit für Fragen, Erfahrungsaustausch und lockeres Beisammensein.

Die Idee fand großen Anklang. Bei drei Begegnungspicknicks war das Quartiersprojekt als Tandem-Partnerin beteiligt:

1. Schulden und Bankgebühren (in Zusammenarbeit mit dem Schuldnerberater des Gemeinschaftswerk Arbeit und Umwelt e. V. am 4. Oktober).
2. Fakeshops und Foodsharing (in Zusammenarbeit mit dem Empowerment-Projekt für geflüchtete Frauen am 24. Oktober).
3. Heizkostenabrechnung und Diskriminierung bei der Wohnungssuche (in Zusammenarbeit mit dem Antidiskriminierungsbüro Mannheim am 4. November).

Weitere Begegnungs-Picknicks mussten leider aufgrund der steigenden Inzidenzen abgesagt werden.

Materialien

Der Vielfältigkeit der Verbraucherthemen, aber auch der Vielfältigkeit der Verbraucher:innen mit ihrem kulturellen und sprachlichen Kontext, begegnen die Quartiersmitarbeiterinnen mit Übersetzung der Projekt-Homepage in acht Sprachen, einer Verbraucherpostkarte mit Informationen zu den Sprechstunden, einer Ausfüllhilfe für Überweisungsträger und vielem mehr.

Zur Palette der Materialien für die Verbraucherarbeit im Quartier ist im Dezember das Verbraucher-Brettspiel „Galactic Shopping Odyssey“ hinzugekommen. In Zusammenarbeit mit dem Münchener Quartier und dem Koordinationsteam des Projekts war die Realisierung eine gelungene Teamleistung. Das Spiel thematisiert den Zusammenhang zwischen verfügbarem Einkommen und Konsum-Wünschen. Gleichzeitig werden wichtige Vertragsarten (z. B. Kredit-Vertrag) und Begriffe erklärt. Dies hilft, den Verbraucher-Alltag besser zu verstehen. Das Verbraucher-Brettspiel soll an Bildungsorganisationen und Kooperationspartner:innen im Quartier verliehen werden.

Vernetzung

Die Netzwerkarbeit hat 2021 weiterhin an Bedeutung gewonnen. Kooperationen, wie beispielsweise mit dem Projekt ANIMA (Ankommen in Mannheim) oder mit dem Antidiskriminierungsbüro Mannheim haben sich vertieft und intensiviert. Weitere Kooperationspartner:innen sind dazugekommen: Projekt BIOTOPIA, SkF Schwangerschaftsberatung, IKUBIZ (Projekt Frauen stärken in der Neckarstadt-West), Stadtraumservice sowie die Elterninitiative Sterntaler e. V. Davon profitieren die Bewohner:innen im Quartier. Zudem bildet diese Zusammenarbeit auch die Grundlage für Aktions-Planungen im nächsten Jahr. ■

PROJEKT ENERGIE- BERATUNG

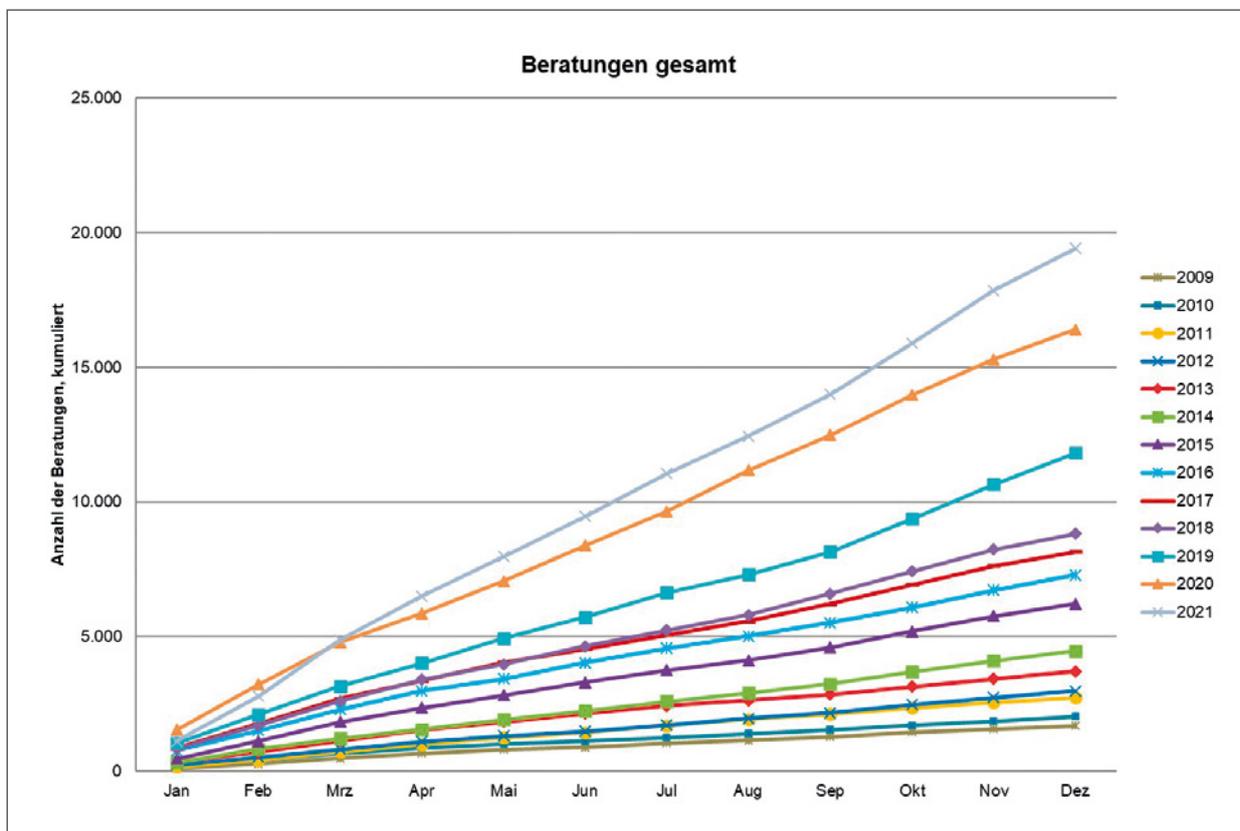


Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg konnte ein sehr gutes Jahr 2021 verzeichnen. Trotz der Corona-Pandemie und den zum Teil sehr eingeschränkten Möglichkeiten der persönlichen Beratungen konnten die Beratungszahlen im Vergleich zu den Vorjahren massiv gesteigert werden, sodass die Energie-

beratung in Baden-Württemberg wiederholt den zweiten Platz in den Beratungszahlen bundesweit einnimmt. Insgesamt konnten 2021 in Baden-Württemberg 19.418 persönliche Beratungen durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass im Vergleich zum Vorjahr insgesamt 3.020 mehr persönliche Beratungen stattgefunden haben (2020: 16.397 persönliche Beratungen).

Auch im Jahr 2021 konnten noch einmal mehr Stationäre Beratungen als im Vorjahr durchgeführt werden. Sind im Jahr 2020 noch 10.780 stationäre Energieberatungen durchgeführt worden, konnte diese Zahl im Jahr 2021 auf 12.351 gesteigert werden. Enthalten sind hierin nicht nur Beratungen in Stützpunkten, sondern auch vollständige Beratungen auf Messen und telefonische Beratungen. Bedingt durch die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Einschränkungen (z.B. waren viele Stützpunkte in Rathäusern geschlossen) sind die Beratungen in Stützpunkten von 4.560 in 2020 auf 3.320 gesunken. Aufgrund der Infektionsschutzmaßnahmen fanden 2021 außerdem nur wenige Messen statt. Daher sind die vollständigen Beratungen auf Messen auf 342 gefallen.

Die folgende Abbildung stellt den Verlauf der gesamten Beratungszahlen von Stationären Beratungen und Energie-Checks zusammen dar. Durch die kumulierte Darstellung ist der Anstieg der Beratungszahlen im Vergleich zu den vergangenen Jahren gut erkennbar.



Die gefallenen Beratungszahlen in den Stützpunkten und auf Messen wurden allerdings durch die stark gestiegenen Zahlen der telefonischen Beratungen aufgefangen. Diese stiegen von 5.837 auf 8.430, da die meisten Energieagenturen auf telefonische Beratungen umgestellt haben.

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Energie-Checks erneut gestiegen. Konnten 2020 5.616 Checks durchgeführt werden, so waren es im Jahr 2021 insgesamt 7.066 Energie-Checks. Die gesteigerte Nachfrage nach Energie-Checks führte im August 2021 dazu, dass sich eine große Anzahl an nicht abgearbeiteten Checks angesammelt hatte und Verbraucher:innen sehr lange auf einen Termin warten mussten. Daher wurde von August bis Oktober die Annahme von Energie-Checks gestoppt, um den Energieberater:innen Zeit zu geben, die offenen Checks abzuarbeiten. Anfang November stellte das Bundesprojekt Energieberatung (vzbv) den Eignungs-Check Solar ein. Die Beratung zum Thema Solar wird ab 2022 hauptsächlich in der stationären Beratung erfolgen und nur in Ausnahmefällen als Vor-Ort-Check durchgeführt werden.

Zusätzlich konnten für 24 Vorträge und 64 Webinare insgesamt 4.518 Zuhörer:innen gewonnen werden – 2.416 mehr als im Vorjahr. Aufgrund der Corona-Pandemie fanden 2021 nur 34 Messen statt, auf denen 803 Kurzberatungen durchgeführt wurden. Unter Einbezug der Verbraucher:innen, die sich telefonisch bzw. per Online-Beratung an die Energieberatung der Verbraucherzentrale gewandt haben, konnten 2021 insgesamt 28.692 Bürger:innen in Baden-Württemberg erreicht werden.

*Plakat zur Energiesparkkampagne
zu Halloween*

Die Öffentlichkeitsarbeit und das Marketing wurde ab Mitte März 2021 durch die Corona-Pandemie stark erschwert. Insbesondere Messeauftritte und Infostände mussten abgesagt werden. Aber auch Kampagnen, Vorträge und Gutscheinkampagnen konnten nicht wie geplant stattfinden. Die Schwerpunkte der Öffentlichkeitsarbeit und des Marketings haben sich 2021 daher in Richtung Pressearbeit, Anzeigen und Webinare verschoben.

Zur Einführung des Eignungs-Check Heizung 2021 gab es einen landesweiten Radiospot, welcher im Februar (erste zwei Feb. Wochen) auf SWR 1 Baden-Württemberg für zwei Wochen zu hören war. Die Resonanz auf den Spot war von Seiten der Ratsuchenden positiv. Im Herbst fand eine Kampagne zu Halloween „Energie-Vampire“ statt. Diese bestand aus Plakaten, Webkacheln und einer Pressemitteilung und wurde auch allen regionalen Energieagenturen zur Verfügung gestellt.

Seit Start der ersten Kooperation 2008 konnten bis Dezember 2020 mit insgesamt 30 regionalen Energieagenturen Honorarverträge abgeschlossen werden. ■



Das Plakat zeigt drei gezeichnete Kürbisse (Jack-o'-lanterns) auf einem dunklen Boden vor einer Tür. Ein Besen steht rechts daneben. Oben rechts ist das Logo der Verbraucherzentrale Energieberatung zu sehen. Unten rechts steht 'verbraucherzentrale Baden-Württemberg'.

**ENERGIE-VAMPIRE
ZUHAUSE?**

Wir beraten rund ums Thema Energie -
ganz ohne Pflöck und Knoblauch.

Terminvereinbarung kostenfrei unter 0800 - 809 802 400
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

WIRTSCHAFT- LICHER VERBRAUCHER- SCHUTZ

Verbraucher:innen digital zu informieren war ein Schwerpunkt des Baden-Württembergischen Projektteams im Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Interaktive Grafiken zu Sharing Economy und zu Finanzanlagen zeigen anschaulich, auf was im Vorfeld oder beim Vertrag zu achten ist. Ein weiterer Schwerpunkt war die öffentliche Diskussionsrunde zur Vorauskasse „Verbraucher ohne Schutz beim Reisen“ im Livestream am Weltverbrauchertag 2020.

Interaktive Grafiken

Schnell mal einen E-Scooter, ein Auto, Fahrrad oder einen Roller per App ausleihen – kein Problem. Doch das Versprechen sieht in der Realität anders aus und die Erfahrungen aus der Beratung zeigen, dass es viele Fallstricke gibt. Empfohlen wird daher, sich vorher die AGB des Anbieters durchzulesen, um das passende Angebot zu bekommen. Um schnell einen Überblick über die wesentlichen Punkte in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu erhalten, wurden interaktive Grafiken mit den wichtigsten Vertragspunkten erstellt. Die Grafik kann bequem auf dem Smartphone oder Tablet angesehen werden und ist eine gute Hilfestellung im AGB-Dschungel.

Viele ältere Menschen wollen ihren Kindern oder Enkelkindern eine Starthilfe in Form einer Finanzanlage schenken. Die Finanzbranche hat diesen lukrativen Markt schon sehr lange für sich entdeckt und spezielle Produkte zur langfristigen Kundenbindung kreiert. Aber passen die Produkte überhaupt zum Bedarf junger Menschen? Mit den digitalen Grafiken erkennt man sehr schnell die Vor- und Nachteile der Geld- bzw. Finanzanlagen, so dass auch hier eine Hilfestellung zur differenzierten Überlegung zum Abschluss einer Finanzanlage gegeben wird.

Weltverbrauchertag am 15.03.2021 zu Reisen in der Pandemie

Ein weiteres Highlight war die Online-Veranstaltung im Livestream zum Thema „Vorkasse – Verbraucher ohne Schutz beim Reisen“ mit

- **Cornelia Tausch** (Vorstand Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.)
- **Staatssekretär Prof. Dr. Christian Kastrop** (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz)
- **Oliver Buttler** (Abteilungsleiter Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.)
- **Prof. Dr. Tobias Brönneke** (Hochschule Pforzheim | VUNK)
- **Norbert Fiebig** (Vorstand Deutscher Reiseverband)
- **Klaus Müller** (Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband)
- **Prof. Dr. Ansgar Staudinger** (Universität Bielefeld, Präsident der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht)
- **Prof. Dr. Klaus Tonner** (Uni Rostock, Vizepräsident IFTTA)

Flüge und Pauschalreisen müssen in der Regel vorab bezahlt werden. Das kann für Reisende ein erhebliches finanzielles Risiko bedeuten. Insolvenzen von Air Berlin (2018) oder Thomas Cook (2019) und wegen der Coronapandemie ausgefallene Flüge sorgten für Frust bei Reisenden: Für im Voraus bezahlte Flüge und Reisen erhielten viele entweder keine oder nur sehr verspätete Rückzahlungen, viele warten noch heute auf ihr Geld.

In der Diskussion kam deutlich zum Ausdruck, dass Pauschalreisen zwar per Gesetz eine entsprechende Absicherung bieten, viele Anbieter jedoch nur schleppend oder gar nicht zurückzahlen.

Problematisch ist jedoch, dass Individualreisen keinen Insolvenzschutz genießen. Wird eine Airline oder ein Beherbergungsbetrieb insolvent, so könnten Reisende lediglich im Rahmen des Insolvenzverfahrens einen geringen Teil Ihrer Zahlungen zurückerhalten. Insofern besteht hier noch eine Gesetzeslücke, welche geschlossen werden müsste. Gerade Individualreisen werden lange im Voraus bezahlt, ohne dass Reisende irgendeine Form des Schutzes vor der Insolvenz der Anbieter hätte. Insofern ist die Vorauskasse bei Reisen weiterhin ein Thema bei den Verbraucherzentralen.

Bis zu 400 Personen besuchten die Onlineveranstaltung. Das Video zur Veranstaltung wurde im Nachgang weitere 1.400 Mal abgerufen. ■

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT



Digitale Verbraucherinformation

Ein Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit ist die digitale Verbraucherinformation. Die im Rahmen des Projekts „Aufbau der Online-Beratung und Online-Information bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.“ erfolgreich eingeführten Formate „Podcast“ und „Online-Seminare“ sowie der aktualisierte und vierzehntägig versandte Newsletter sind nun fester Bestandteil des Informationsangebots der Verbraucherzentrale. Das „Digitalisierungsprojekt“ wird seit 2021 mit neuem Schwerpunkt fortgeführt. Der Fokus liegt 2021 und 2022 auf der Nutzung weiterer Social Media-Kanäle wie Instagram und dem Ausbau eines Community-Managements.

Anlässlich des Weltverbrauchertages wurde am 10.3. erstmalig eine digitale Diskussionsveranstaltung durchgeführt (siehe Bericht WVS).

Medienecho

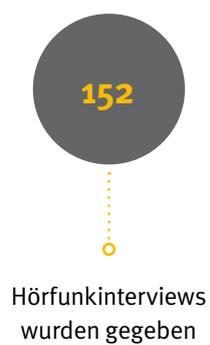
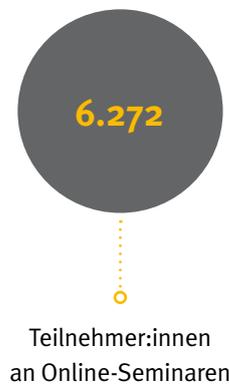
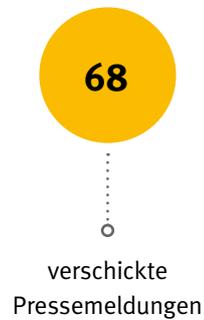
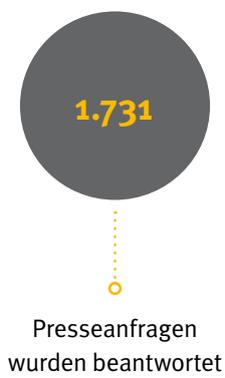
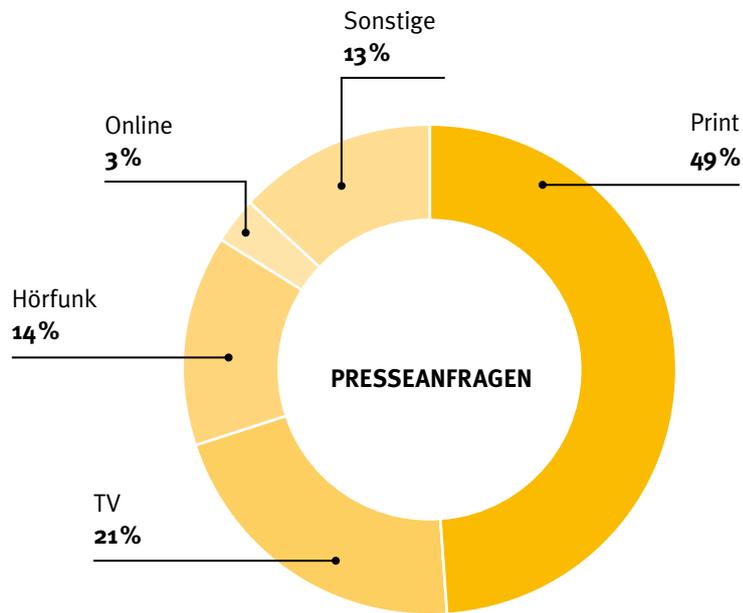
Auch im zweiten Coronajahr drehten sich viele Presseranfragen und -berichte um pandemiebedingte Verbraucherfragen, in denen regelmäßig auf die Expertise der Verbraucherzentrale gefragt war: Wie schon im letzten Jahr ging es dabei um den Umgang mit stornierten Reisen und Flügen, Fragen zu Verträgen mit Fitnessstudios, Werbung mit Gesundheitsversprechen oder verbraucherfeindliches Verhalten von Testzentren.

Ende des Jahres fanden die steigenden Energiepreise auch in den Medien Niederschlag. Über das Thema wurde regelmäßig berichtet, die Verbraucherzentrale war auch von Medien stark nachgefragt, wenn es um rechtliche Fragen und das unse-riöse Verhalten einiger Anbieter ging. Über Greenwashing bei der Geldanlage informierten wir mit mehreren Pressemel-dungen und auf unserer Internet-seite. Immer mehr Finanzprodukte werden als nachhaltig beworben, doch was steckt hinter den konkreten Werbeversprechen? Einige überregionale Medien griffen das Thema auf und berichteten auch über die von der Verbraucherzentrale geführten Abmahnungen und Verfahren gegen irreführende Werbung in diesem Bereich.

Ein besonderer Erfolg, der auch medial bundesweit aufgegriffen wurde, war das positive BGH-Urteil zum Widerrufsrecht bei der Montage von Treppenliften, das die Verbraucherzentrale erstritten hatte. Bereits im Vorfeld waren Probleme im Bereich Treppenlifte regelmäßig Thema.

Im August fanden in kurzer Folge gleich zwei Pressegespräch statt: Zur Eröffnung der neuen Beratungsstelle am 2.8. in Villingen-Schwenningen war die lokale Presse geladen. Einen Tag später fand am 3.8. ein Pressegespräch des Projekts „Verbraucher stärken im Quartier“ in der Mannheimer Neckarstadt West statt.

PRESEARBEIT IN ZAHLEN 2021



Angriff auf das Sparbuch

Jahrzehntelang versprachen Sparkonten Sicherheit und ein wenig Rendite, jetzt werden erstmals Negativzinsen auf diese Spareinlagen erhoben. Zwei Großbanken machen den Anfang. Sparer können sich aber wehren

Zoff um Gebühren bei Sparkasse

Schwer zu schätzen

Verbraucherschützer klagen gegen Deka-Werbung für grünen Aktienfonds

Grüne Investments Warnung vor falschen Versprechungen

Bisher fehlt ein Beweis für die Wirkung nachhaltiger Geldanlagen. Der Vorwurf irreführender Werbung beschäftigt Gerichte.

Streiterei ums Prämiensparen

Neuer Ärger um alte Verträge

Prämiensparen Wegen falsch berechneter Zinsen können viele Sparer auf Nachzahlungen hoffen. Doch viele Banken und Sparkassen spielen auf Zeit. Von Alexander Bögelein

Nicht nachhaltig geklärt

Impact-Fonds Ist die Deka Bank zu weit gegangen bei der Werbung für nachhaltige Anlageprodukte? Eine Klärung vor Gericht biegt der Anbieter ab

Fehler bei Altersvorsorge gehen ins Geld

Telefonaktion Fünf Experten der Deutschen Rentenversicherung, der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und der Steuerberaterkammer haben viele Fragen zur Altersvorsorge beantwortet. Es gibt viele Wege der finanziellen Absicherung - einige sind nicht empfehlenswert.

Alter: Verbraucherschützer kritisieren Service der Anbieter

Ärger mit Treppenliften

„Das sind keine Telekom-Mitarbeiter“

- Verkäufer gehen auf der Baar von Tür zu Tür
- Verbraucherschutz warnt vor solchen Geschäften
- Telekom selbst sieht darin keine Probleme



„Spargel aus der Region“ made in Mexico

Verbraucher werden oft hinteres Licht geführt - Schuld ist eine mangelnde Kennzeichnungspflicht

Sirup ist keine Medizin

Falsche und verbotene Heilversprechen: In Baden-Württemberg wurden zwei Unternehmen abgemahnt

Im konkreten Fall habe eines der abgemahnten Online-Unternehmen mit dem „Heilmittel“ Kurkuma geworben, das angeblich bei der Alzheimer-Prophylaxe, Gelenkerkrankungen, Entzündungen und „auch bei Krebs äußerst wirksam“ sei. „Wenn Hersteller einem einfachen Gewürz solche medizinischen Wunder zuschreiben, ist das nicht nur rechtswidrig, sondern kran-

Stuttgart (epd) Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat zwei Unternehmen falscher und verbotener Heilversprechen abgemahnt. „Lebens-

Das Geschäft mit Vitaminen läuft

Gesundheit | Nahrungsergänzungsmittel sind gerade in Corona-Zeiten ziemlich gefragt

Durch die Hintertür

Zigarettenwerbung im Internet ist verboten. Mit Lifestyle, Reisen und Musik sind die Tabakmarken trotzdem auf Facebook und Instagram präsent

Online-Abzocke nimmt zu

Wegen coronabedingter Ladenschließungen bestellen viele Kunden Waren im Internet. Dabei lauern aber Fallen. Beschwerden über sogenannte Fake-Shops haben sich versechsfacht.



Kann das zurück? Verbraucherzentralen starten kostenlosen Umtausch-Check

Risiko im Urlaub vermindern

Die Beschwerden über Reiseunternehmen haben sich in der Pandemie mehr als verzehnfacht. Dabei ging es oft um Rückerstattungen von Vorkasse-Zahlungen. Verbraucherschützer geben Tipps.

Berufsunfähig durch Corona

Eine Corona-Infektion kann die Arbeitsfähigkeit beeinträchtigen und schlimmstenfalls sogar arbeitsunfähig machen. Doch dagegen kann man sich mit einer entsprechenden Versicherung wappnen - wenn man noch nicht erkrankt ist.

„Die Branche könnte den Bach runtergehen“

Kultur | Verbraucherschützer warnt Ticketinhaber vor Umtausch in neue Karten / Happiness-Veranstalter beruhigt Besucher

Nervenschlacht um 19,66 Euro

Im Lockdown blüht der Online-Handel. Doch die digitale Einkaufswelt hat ihre Schattenseiten. Immer mehr Betrüger tummeln sich dort - und selbst bei seriösen Anbietern können Kunden ihr blaues Wunder erleben.

Was können Gesundheits-Apps?

Impf-Police: „Spiel mit Ängsten“

VERSICHERUNGSTIPP: Wer sich im Internet über mögliche Risiken einer Corona-Impfung informiert, stößt rasch auf Angebote für Unfallversicherungen mit Impfschadenschutz. Die Verbraucherzentralen aber raten ab - und empfehlen eine bessere Absicherung unabhängig vom Impfen.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

AUS DER RECHTS-DURCHSETZUNG

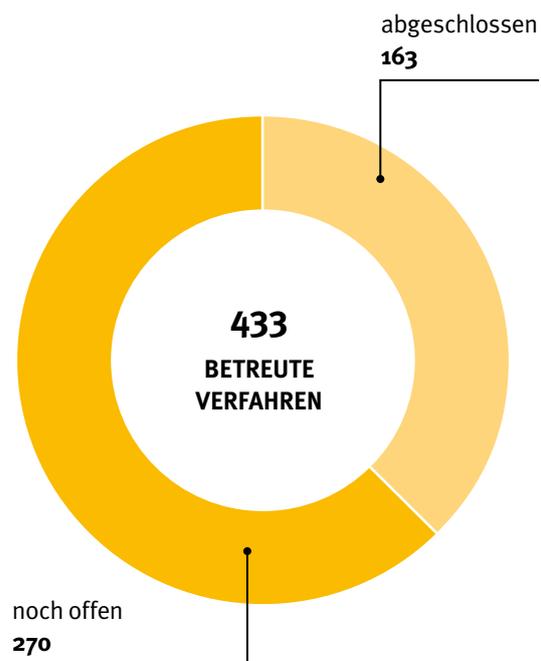
Im Jahr 2021 haben wir in 198 Fällen Abmahnungen gegenüber Anbietern ausgesprochen, die zum Teil eklatant gegen Verbraucherrechte verstoßen haben. Insgesamt wurden uns 84 Unterlassungserklärungen abgegeben. In 97 Verfahren haben wir im Berichtsjahr gerichtliche Hilfe in Anspruch genommen, da die Anbieter nicht bereit waren, sich außergerichtlich zu verpflichten, ihr unzulässiges Verhalten einzustellen. Insgesamt konnten wir im Jahr 2021 mit den Verfahren, die zum Teil auch noch aus den letzten Jahren bei Gericht anhängig waren, 71 Urteile für mehr Verbraucherschutz erstreiten, in 8 Verfahren waren wir erstinstanzlich unterlegen.

Auch im Jahr 2021 drehten sich viele Verfahren um die Pandemie. Testzentren, die nicht über das den Verbraucher:innen zustehende Widerrufsrecht belehren bei Verträgen, die online geschlossen werden. Fitnessstudios, die trotz behördlich angeordneten Lockdowns weiter die Beiträge der Verbraucher:innen abgebucht haben und allenfalls eine monatliche Verrechnung mit einem zukünftigen Vertrag in Aussicht stellten oder die eingezogenen Beiträge mit Mineral Drinks verrechneten. Pauschalreiseanbieter und Airlines, die bereits gezahlte Reisekosten nicht zurückerstatteten. Verkäufer von Nahrungsergänzungsmitteln, die nebulöse Versprechungen zu „Heilwirkungen“ gegen Corona von Licht, Wasseraufbereitungsanlagen und Inhaltsstoffen machten. Viele dieser irreführenden Aussagen und verbraucherschädigenden Handlungen wurden von uns aufgegriffen und einer gerichtlichen Klärung zugeführt.

Aber im Jahr 2021 haben wir uns auch mit anderen Fragen auseinandergesetzt. Wie und wann müssen

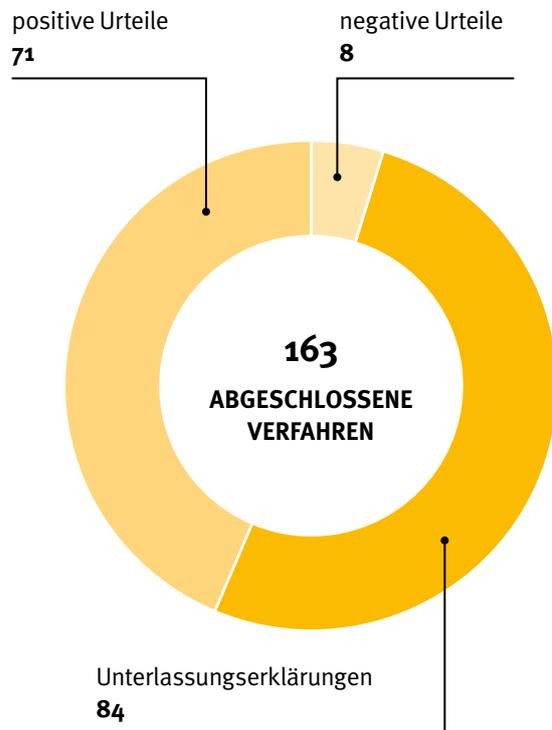
Verbraucher:innen darüber informiert werden, dass ihre Daten bei einem Besuch auf einer Webseite abgegriffen werden. Gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband haben wir verschiedene Webseiten kontrolliert und feststellen müssen, dass auf vielen Webseiten den Verbraucher:innen keine Wahl gegeben wurde, technisch nicht notwendige Cookies abzulehnen. Auf vielen Webseiten wurde auch mit einem manipulativen Design der Cookie Banner versucht, den Besucher:innen eine Zustimmung zu nicht notwendigen Cookies abzurufen. Wir haben im Rahmen dieser Aktion die Webseiten von 30 Fitnessstudios überprüft und die sieben gravierendsten Verstöße abgemahnt. Fünf der angeforderten Unterlassungserklärungen wurden abgegeben, in zwei Fällen haben wir erfolgreich geklagt. Aber auch nach Abschluss dieser Gemeinschaftsaktion mussten wir immer wieder feststellen, dass Anbieter - hungrig auf Daten - heimlich eine Vielzahl von Cookies setzen. Obwohl zum Beispiel verschiedene Anbieter den Besucher:innen der Webseiten anbieten, alle nicht technisch notwendigen Cookies abwählen zu können, werden nach Abwahl der technisch nicht notwendigen Cookies gleichwohl auch absolut überflüssige Marketing Cookies gesetzt. Sofern uns Fälle diese Art berichtet werden, mahnen wir kompromisslos ab. Verbraucher:innen dürfen nicht ausgespäht werden.

GESAMTZAHL VERFAHREN 2021

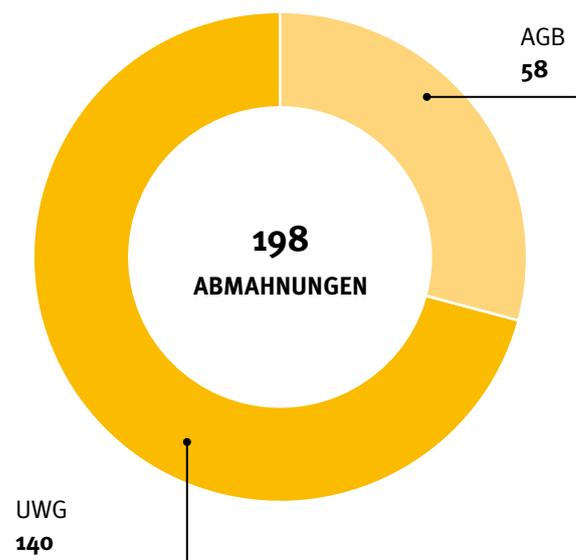


2021 haben wir eine Vielzahl von AGB-Klauseln überprüft und unzulässige Klauseln, die unter anderem von Fahr- schulen, Banken, Energieanbietern, Telekommunikati- onsanbietern, Maklern, Anbietern von sharing economy und Airlines verwendet wurden, erfolgreich beanstandet. Mehrdeutige und unklare Klauseln in allgemeinen Geschäftsbedingungen übervorteilen Verbraucher:innen. 39 Verfahren, bei denen es um unzulässige Klauseln ging, konnten wir im Jahr 2021 bereits erfolgreich beenden. So hatte ein Umzugsunternehmen die fachgerechte Siche- rung der empfindlichen Geräte in AGB seinen Kund:innen auferlegt und sich selbst aus der Haftung verabschiedet. Eine Verantwortung dafür, dass das gesamte Umzugsgut auch mitgenommen wird, wollte der Anbieter über seine AGB ausschließen. Mit Urteil wurden dem Anbieter die Verwendung dieser intransparenten und unangemessen benachteiligenden Klauseln untersagt. Unzulässig sind auch Klauseln, mit welchen Anbieter Verbraucher:innen auferlegen Schäden an der Ware innerhalb einer bestimmten Frist zu melden, damit die Gewährlei- stungsansprüche berücksichtigt werden. Solche unzulä- ssigen Klauseln werden im Online-Handel immer wieder verwendet. Eine Airline hatten wir unter anderem wegen der Verwendung einer Klausel verklagt, nach welcher die Beförderungsbedingungen anderer Fluggesellschaften einfach in die AGB einbezogen und damit Vertragsbe- standteil werden sollten. Bei Abweichung der fremden Beförderungsbedingungen von den AGB der Airline sollten die unbekannt fremden Beförderungsbedingungen Anwendung finden. Unverständlich wie derart unzulässige Klauseln von großen Unternehmen verwendet werden. Erschreckend auch: in vielen Fällen mussten wir mehr als 40 Klauseln der Allgemeinen Geschäftsbedingungen einzelner Anbieter, mit denen Verbraucher:innen massiv benachteiligt wurden, auf einmal beanstanden.

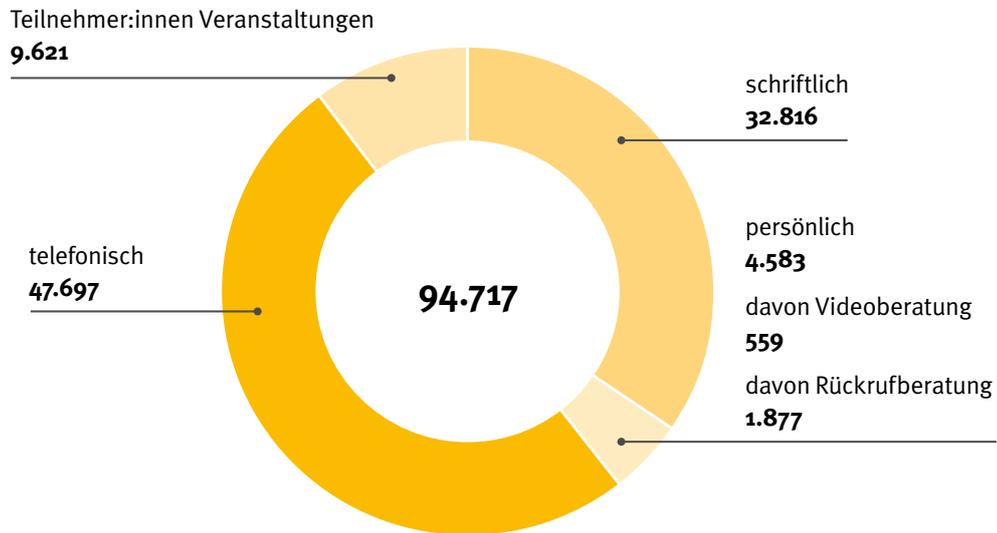
...❖ **GESAMTZAHL BEENDETER VERFAHREN 2021**



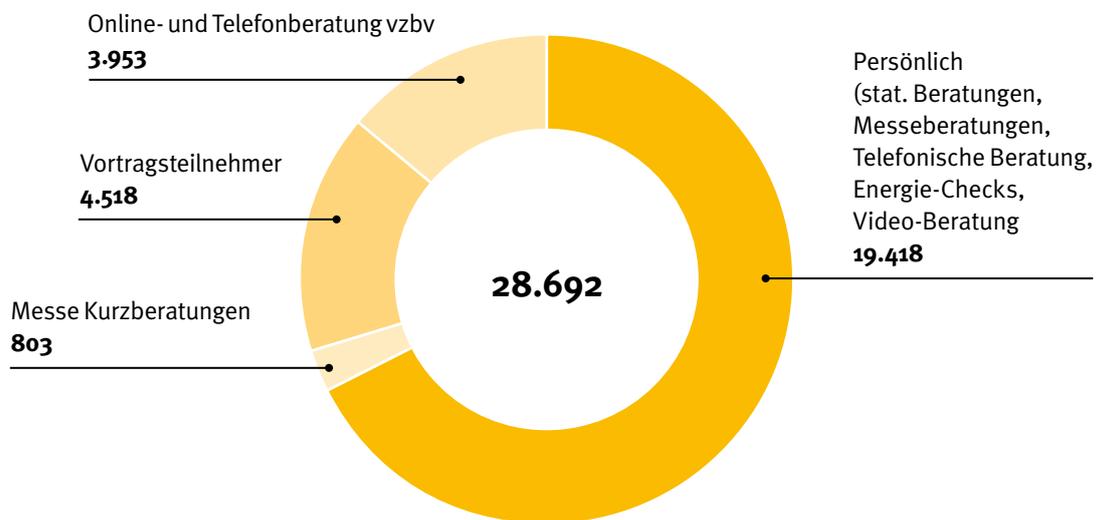
...❖ **NEU EINGELEITETE VERFAHREN 2021**



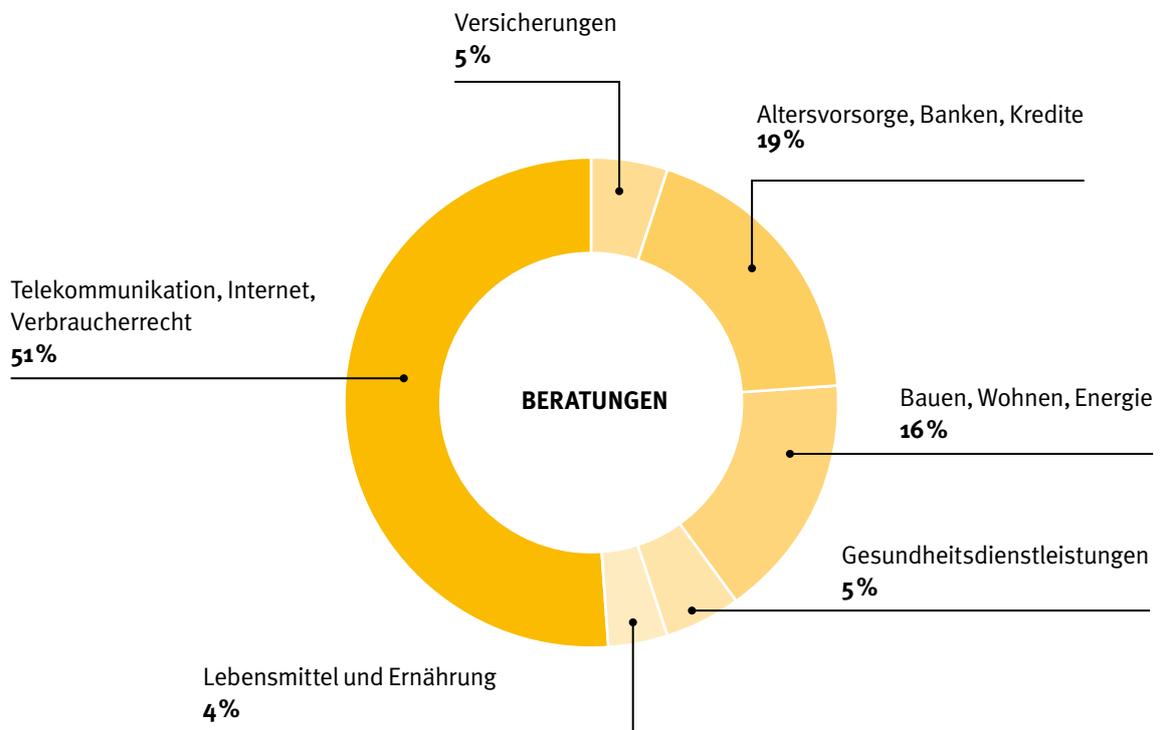
ANFRAGEN UND KONTAKTE 2021
Ohne das Projekt Energieberatung



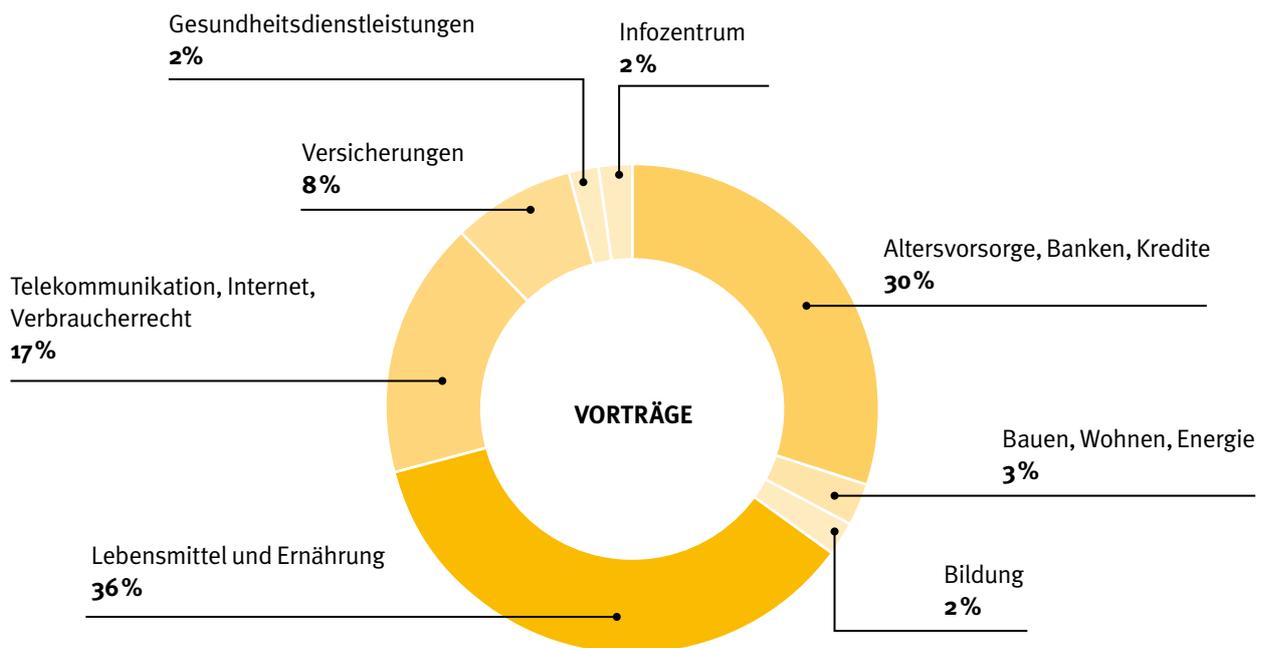
KONTAKTE PROJEKT ENERGIEBERATUNG 2021



ANZAHL DER BERATUNGEN NACH ABTEILUNGEN 2021



VORTRÄGE: TEILNEHMER:INNEN NACH ABTEILUNGEN 2021



DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2021

Verwaltungsrat

- Dr. Friedrich Bullinger (Vorsitzender ab Juli 2021)
- Nikolaos Sakellariou (Vorsitzender bis Juni 2021)
- Udo Casper
- Marie-Luise Linckh
- Martin Grath MdL (bis Juni 2021)
- Armin Waldbüßer MdL (ab Juli 2021)
- Jonas Weber MdL (ab Juli 2021)

Vorstand Cornelia Tausch

Beirat

- Ute Baur-Matthäus
- Martin Eisenmann
- Gerhard Glaser
- Prof. Dr. oec. Ingrid Gottschalk
- Sabine Hagmann
- Dr. Iris Häuser
- Wolfgang Münz (bis Juni 2021)
- Daniel Schöffler (ab Juli 2021)
- Prof. Dr. Tobias Brönneke
- Thomas Rathgeb
- Bernd Müller
- Prof. Dr. Astrid Stadler
- Karen Wunderlich

111 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- 62 Teilzeitbeschäftigte
- 44 Vollzeitbeschäftigte
- 5 als Aushilfen

Außerdem 200 Honorarkräfte: Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlageberater, Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechtsanwälte

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist Mitglied bei

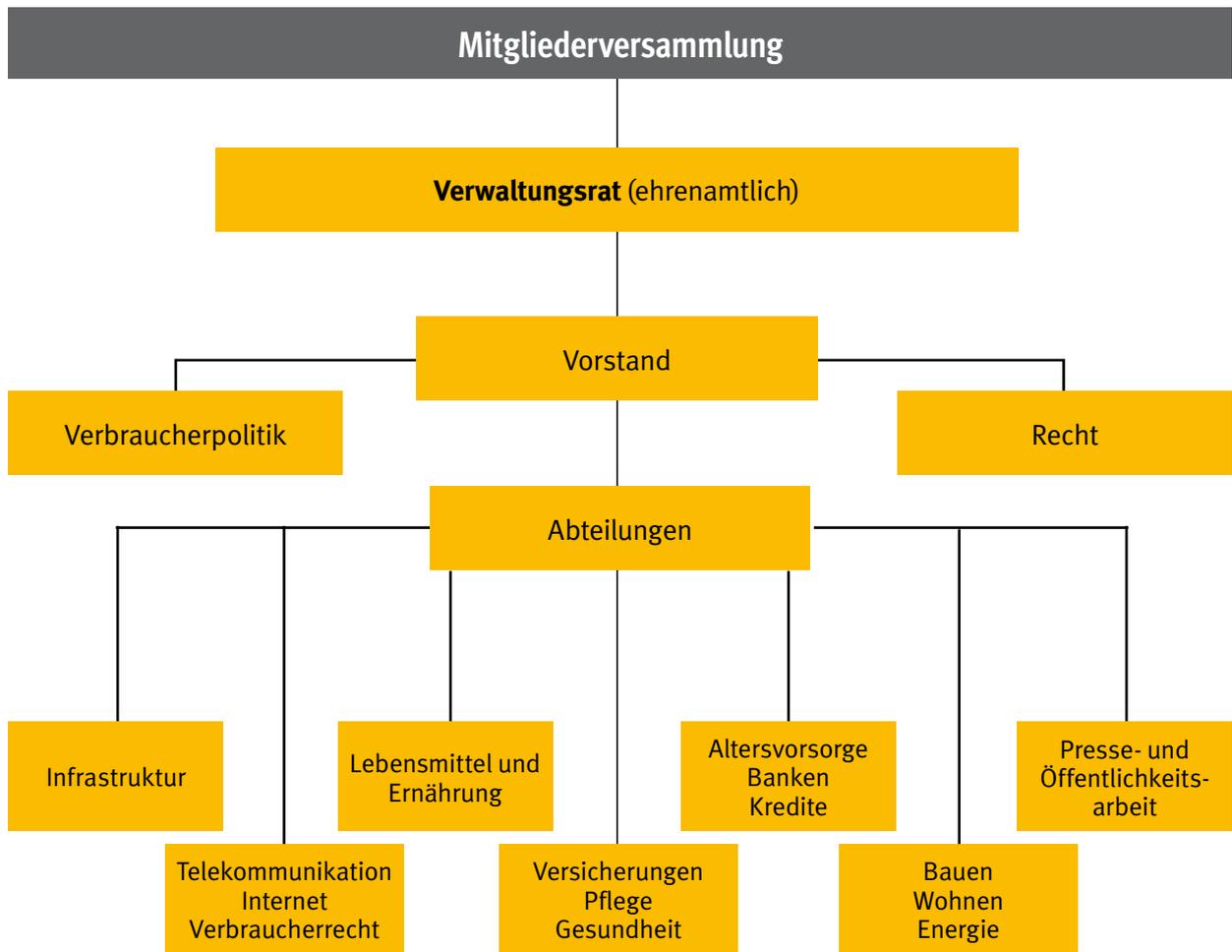
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Kehl (bis 31.12.2021)
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31.12.2021 hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. 2.576 Fördermitglieder.

Mitgliedsorganisationen

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI) (bis 31.12.2021)
- Bündnis 90/Die Grünen, LV Baden-Württemberg
- CDU, LV Baden-Württemberg
- Deutscher Familienverband, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Baden-Württemberg
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden e. V., LV Baden-Rhein Hessen-Pfalz
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden e. V., LV Württemberg
- Deutscher Mieterbund Baden-Württemberg e. V.
- Evangelisches Bauernwerk in Württemberg e. V.
- Landesverband der FDP, Baden-Württemberg
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V., Diözese Rottenburg-Stuttgart
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V., Diözesanverband Freiburg
- Landesbank Baden-Württemberg (bis 31.12.2021)
- LandFrauenverband Württemberg-Baden e. V.
- LandFrauenverband Württemberg-Hohenzollern e. V. (ab 15.6.2021)
- NaturFreunde Baden-Württemberg, Geschäftsstelle LV Württemberg e. V.
- SPD, LV Baden-Württemberg
- Sozialverband VdK, LV Baden-Württemberg e. V.
- Verkehrsclub Deutschland (VCD), LV Baden-Württemberg e. V.
- Verband Wohneigentum Baden-Württemberg e. V.
- Volkshochschulverband Baden-Württemberg e. V.



13 Beratungsstellen

Freiburg • Friedrichshafen • Heidelberg • Heidenheim • Karlsruhe • Mannheim • Neckarsulm • Reutlingen
 • Schwäbisch Hall • Stuttgart • Ulm • Villingen-Schwenningen • Waldshut-Tiengen

BILANZ 2021

AKTIVA		€
Anlagevermögen		
Immaterielle Vermögensgegenstände		
Software	1.476,00	
Sachanlagen		
Mietereinbauten	62.670,00	
Betriebs- und Geschäftsausstattung	125.496,00	
Finanzanlagen		
Beteiligungen	130,12	
Summe Anlagevermögen		189.772,12
Umlaufvermögen		
Vorräte		
Fertige Erzeugnisse und Waren	5.055,01	
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	39.028,96	
Sonstige Vermögensgegenstände	50.078,50	
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	1.596.985,42	
Summe Umlaufvermögen		1.691.147,89
Rechnungsabgrenzungsposten		108.241,54
SUMME AKTIVA		1.989.161,55
PASSIVA		
Eigenkapital		
Rücklagen LBBW Verbraucherfonds	8.101,71	
gebundenes Zuschusskapital	555.310,32	
Jahresüberschuss	108,52	
Summe Eigenkapital		563.520,55
Rückstellungen		
sonstige Rückstellungen		193.150,00
Verbindlichkeiten		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	148.168,44	
sonstige Verbindlichkeiten	53.762,56	
Summe Verbindlichkeiten		201.931,00
Rechnungsabgrenzungsposten		1.030.560,00
SUMME PASSIVA		1.989.161,55

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2021

erhaltene Zuwendungen

€

Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Institutionelle Förderung	
Allgemeiner Haushalt	3.916.000,00
Bereich Lebensmittel & Ernährung	300.000,00
Bereich Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	277.570,00
Bereich Verbraucherbildung	244.500,00
Projekt Ausbau der Online-Beratung und -Information und der Online-Bildung der VZ	90.000,00

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

Projekt Lebensmittel & Ernährung	265.008,48
----------------------------------	------------

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	277.500,00
Projekt Verbraucherschutz im ländlichen Raum	10.702,00
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	131.000,00

Bundesministerium Wirtschaft und Energie

Projekt Energieeinsparberatung	438.709,00
--------------------------------	------------

Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg

Koordination Energieeinsparberatung	97.000,00
-------------------------------------	-----------

Weitere Zuwendungsgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband - Netzwerkgruppen und sonstige Einnahmen	2.184,00
Datenlieferung im Rahmen der Marktbeobachtung	196.290,34
Kommunen	93.448,78

Rückzahlungen Zuwendungen

– 24.656,25

Summe Zuwendung

6.315.256,35

Umsatzerlöse (Einnahmen aus Beratungen, Vorträge und Ratgebern)	334.654,30
Fördermitglieder	59.160,10
sonstige betriebliche Erträge (Einnahmen aus Vertragsstrafen, Spenden und sonstige)	435.003,91

Aufwendungen

€

Materialaufwand

Aufwendungen für bezogene Waren (Veröffentlichungen)	– 143.426,70
Aufwendungen für bezogene Leistungen (Honorare, Veranstaltungen)	– 563.016,59

Summe Materialaufwand

– 706.443,29

Personalaufwand

Löhne und Gehälter	– 4.167.386,12
soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	– 1.035.077,62

Summe Personalaufwand

– 5.202.463,74

Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	– 262.279,51
--	--------------

sonstige betriebliche Aufwendungen

Büromaterial, Fachzeitschriften	– 23.883,30
Post- und Telefonkosten	– 76.988,11
Mieten und Pachten	– 324.108,51
Bewirtschaftung betrieblicher Räume	– 127.089,75
Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	– 42.723,91
Honorare, Rechts- und Beratungskosten	– 16.745,08
Mitgliedsbeiträge	– 766,00
sonstige betrieblicher Aufwand	– 360.459,70

Summe sonstige Aufwendungen

– 972.764,36

sonstige Zinsen und Erträge	0,14
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	– 15,38

Jahresüberschuss

108,52

**BERATUNGSSTELLEN DER
VERBRAUCHERZENTRALE
BADEN-WÜRTTEMBERG**

...❖ **Stuttgart** | Paulinenstr. 47 | 70178 Stuttgart
 • Mo + Fr 10–14 Uhr | Di + Do 10–17 Uhr
 Mi 10–19 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Lebensmittel, Ernährung
 • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite
 • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung
 • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Freiburg** | Kaiser-Joseph-Straße 271
 79098 Freiburg

• Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Lebensmittel, Ernährung
 • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung
 • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Friedrichshafen** | Riedleparkstraße 1
 88045 Friedrichshafen

• Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung

...❖ **Heidelberg** | Poststraße 15 (Stadtbücherei)
 69115 Heidelberg

• Di 10–12 Uhr | Mi + Do 16–18 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung
 • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Heidenheim** | Hintere Gasse 60
 89522 Heidenheim

• Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Verbraucherrecht
 • Versicherungen • Energieberatung

...❖ **Karlsruhe** | Kaiserstr. 167 | 76133 Karlsruhe

• Mo 14–18 Uhr | Mi 10–14 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Lebensmittel, Ernährung
 • Altersvorsorge • Bauangebotsprüfung
 • Energieberatung • Gesundheitsdienstleistungen
 • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Mannheim** | N 4, 13–14 | 68161 Mannheim

• Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Lebensmittel, Ernährung
 • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite
 • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Neckarsulm** | Schindlerstraße 9
 74172 Neckarsulm

• Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Versicherungen • Energieberatung

...❖ **Reutlingen** | Kanzleistraße 20
 72764 Reutlingen

• Di 10–15 | Mi 14–18 Uhr | Do 10–15 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Lebensmittel, Ernährung
 • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite
 • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung

...❖ **Schwäbisch Hall** | Steinerner Steg 5
 74523 Schwäbisch Hall

• Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung

...❖ **Ulm** | Frauengraben 2 | 89073 Ulm

• Di + Do 13–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Lebensmittel, Ernährung
 • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite
 • Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie
 • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Villingen-Schwenningen** | Winkelstraße 7 |
 78056 Villingen-Schwenningen

• Di 10–14 Uhr | Do 13–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Verbraucherrecht
 • Altersvorsorge, Banken, Kredite

...❖ **Waldshut-Tiengen** | Poststraße 2
 Parkhaus Kornhaus
 79761 Waldshut-Tiengen

• Di 15–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Verbraucherrecht
 • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung
 • mietrechtliche Erstberatung

INFO- UND TERMINELEFON

(0711) 66 91 10

Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr
Freitag 10–14 Uhr

TERMINE ONLINE VEREINBAREN

Sie können Ihren Beratungstermin bei uns
auch bequem online vereinbaren:
www.vz-bw.de/termin-online-vereinbaren

ENERGIEBERATUNG

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:
0800-809802400 • kostenlos
Montag bis Donnerstag 8–18 Uhr | Freitag 8–16 Uhr
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

BERATUNGSTELEFON

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend.
Infos zum Datenschutz: www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise

Montag bis Freitag 9–12 Uhr | Mittwoch 15–18 Uhr
Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht
0 900 1 77 444 1

Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene
0 900 1 77 444 2

Versicherungen
0 900 1 77 444 3

Altersvorsorge, Banken, Kredite
0 900 1 77 444 4

Bauen, Wohnen
0 900 1 77 444 5

Energie
0 900 1 77 444 6

Mittwoch 15–18 Uhr | Donnerstag 9–12 Uhr
Gesundheitsdienstleistungen
0 900 1 77 444 7

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart
Tel. (07 11) 66 91 10 | Fax (07 11) 66 91 50
info@vz-bw.de | www.vz-bw.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Cornelia Tausch, Vorstand der Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.

Erscheinungsdatum: Mai 2022

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Illustrationen: © Oksana / SimpleLine Adobe Stock