

JAHRESBERICHT 2024



Hohe Preise für Lebensmittel, Unsicherheit auf dem Energiemarkt oder unvorhersehbare Kosten beim Arzt: Für ihre Alltagsprobleme erwarten Verbraucher:innen spürbare Verbesserungen von der Politik. So schafft Verbraucherschutz Sicherheit in unruhigen Zeiten und stärkt nicht nur jede:n Einzelne:n, sondern auch den gesellschaftlichen Zusammenhalt.

Berichtszeitraum: Januar bis Dezember 2024

In unruhigen Zeiten wie diesen stehen wir besonders eng an der Seite der Verbraucher:innen. Indem wir sie stärken, stärken wir die Gesellschaft als Ganzes.

Dr. Melanie Weber-Moritz, Vorsitzende des Verwaltungsrats
des Verbraucherzentrale Bundesverbands



Liebe Leser:innen,

603.932 Anfragen und Beschwerden wurden im vergangenen Jahr in den Verbraucherzentralen erfasst. Die Menschen kommen mit Alltagsnöten zu uns: falsch berechneten Stromrechnungen, unangekündigten Selbstzahlerleistungen beim Arzt oder untergeschobenen Verträgen. Vor Ort und digital helfen wir mit Angeboten und Tipps, Sorgen zu verringern und Probleme zu bewältigen.

Doch vieles, was die Menschen im Alltag belastet, lässt sich nicht im Kleinen lösen. Denken wir an die Bahninfrastruktur, die Internet- oder Energieversorgung. Hierfür braucht es politische Lösungen, von denen alle profitieren. Wir tragen die Anliegen der Verbraucher:innen in die Politik – in Berlin und Brüssel. Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der Länder und unseren Mitgliedsverbänden setzen wir uns für Verbraucherrechte ein, die den Alltag der Verbraucher:innen verbessern. Gerade in Zeiten, die so bewegt sind wie die jetzige, braucht es konkrete, spürbare Lösungen. So stärkt Verbraucherschutz jede:n Einzelne:n und die Gesellschaft insgesamt.

Mit dem Jahresbericht blicken wir zurück auf die Arbeit des vzbv im vergangenen Jahr und legen Rechenschaft ab. Im Bericht erfahren Sie auch etwas zur sozialen Mobilitätswende, der wir uns als Verband in 2024 gewidmet haben: Wir haben uns angeschaut, welche Chancen die Digitalisierung in der Mobilität bietet, wie Mobilität sozial gerecht gestaltet werden kann und wie ÖPNV-Tarife aussehen müssten, damit mehr Verbraucher:innen Bus und Bahn nutzen können.

Mein Dank geht an die Vorständin des vzbv, Ramona Pop, die Geschäftsleitung sowie alle Mitarbeitenden des vzbv.

Mit der neuen Bundesregierung wechselt der Verbraucherschutz das Ministerium. Der Verbraucherschutz wird nun im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz angesiedelt. Wir freuen uns auf einen guten Austausch. An das Bundesministerium Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit (und ehemals Verbraucherschutz) geht im Namen des vzbv an dieser Stelle ein großer Dank für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Viel Spaß beim Lesen

Dr. Melanie Weber-Moritz

INHALT

I. IM FOKUS	5
1. Lösungen für die Sorgen von Verbraucher:innen – Statement von Ramona Pop	5
2. Europawahl 2024	7
3. Lebensmittelpreise	9
4. Digitale Welt	10
5. Bundestagswahl 2025	12
II. DER VZBV IN ZAHLEN 2024	15
III. MEILENSTEINE IM JAHR 2024	18
IV. AUS DEN GESCHÄFTSBEREICHEN	20
V. ARBEITSBEREICHE DES VZBV	21
1. Digitales und Medien	21
2. Energie und Bauen	24
Projekt „Energieberatung“	27
3. Finanzmarkt	28
4. Gesundheit und Pflege	32
5. Lebensmittel	34
Projekt „Lebensmittelklarheit“	36
6. Mobilität und Ressourcenschutz	37
Projekt „Energieeffizienter Personenverkehr“	40
7. Recht und Handel	41
8. Rechtsdurchsetzung	42
9. Verbraucherbildung	46
Projekt „Verbraucherchecker“	47
VI. VERBAND IM ÜBERBLICK	49
1. Die Verbraucherzentralen	49
2. Highlights aus den Verbraucherzentralen 2024	50
3. Gastbeitrag: Verbraucherzentrale Thüringen	52
4. Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	53
5. Mitgliedsbeitrag	54
6. Deutsche Stiftung Verbraucherschutz	55
7. Qualifizierungsangebote des vzbv	56
VII. BERICHT	58
1. Rechenschaftsbericht	58
2. Lobbytransparenz	60
3. Mitglieder	61
4. Mitgliedschaften und Gremien	63

VIII. ORGANIGRAMM	72
IX. KONTAKT UND INFORMATIONSMANGEBOTE	74
X. IMPRESSUM	75

Digitaler Jahresbericht

Der Jahresbericht des Verbraucherzentrale Bundesverbands erscheint vorrangig digital: Jetzt den QR-Code scannen oder auf www.vzbv-jahresbericht.de lesen.



I. IM FOKUS

1. LÖSUNGEN FÜR DIE SORGEN VON VERBRAUCHER:INNEN – STATEMENT VON RAMONA POP

Die Menschen erwarten zu Recht, dass ihr Alltag funktioniert: dass die Bahn zuverlässig kommt und sie sich den Einkauf im Supermarkt leisten können. Die Bundesregierung muss die Alltagssorgen der Menschen ernst nehmen und konkrete Lösungen auf den Weg bringen.



Ramona Pop, Vorstandin des vzbv

Verbraucher:innen blicken mit Sorge auf ihren Alltag – etwa, weil sie sich ihren Einkauf im Supermarkt kaum mehr leisten können oder weil Bus und Bahn sie nicht zuverlässig zur Arbeit bringen. Es sind aber auch Zukunftssorgen, die die Menschen bewegen: Ist die Energieversorgung künftig noch sicher und bezahlbar? Reicht die Rente später zum Leben? Eine Befragung im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) im September 2024 hat gezeigt, dass 45 Prozent der Menschen in Deutschland erwarten, dass sich ihre Situation als Verbraucher:in in den nächsten zehn Jahren verschlechtern wird. Hier muss die Bundesregierung handeln!

Die Ampel-Regierung hat zwar wichtige verbraucherpolitische Vorhaben umgesetzt, etwa die Einführung der Sammelklage oder das Deutschlandticket. Aber sie hinterlässt auch zahlreiche Baustellen. Dazu gehört die ausbleibende Reform der privaten Altersvorsorge, fehlende Transparenz bei Fernwärmepreisen und mangelnder Schutz vor Kostenfallen. Wir setzen uns dafür ein, dass sich die Bundesregierung um die Anliegen der Verbraucher:innen kümmert und Verbraucherinteressen bei all ihren Vorhaben berücksichtigt.

Wahlen, Preise und digitale Welt im Fokus

Der vzbv-Jahresbericht gibt einen Überblick über unsere Arbeit im vergangenen Jahr. Ein Schwerpunkt waren und sind die nach wie vor hohen Lebensmittelpreise. Anders als die Energiepreise sinken die Lebensmittelpreise aktuell nicht, sondern klettern eher noch weiter. Die Bundesregierung muss sich des Themas zügig annehmen und in einem ersten Schritt eine Preisbeobachtungsstelle einrichten.

Auch die Regulierung von Online-Marktplätzen muss Priorität in der nächsten Legislaturperiode haben. Verbraucher:innen müssen sich darauf verlassen können, dass Produkte, die sie online kaufen, sicher sind. Außerdem müssen Anbieter beim Einsatz von Dark Patterns – also Design-Tricks, die zum Kauf animieren – in die Schranken gewiesen werden. Wir haben im vergangenen Jahr eine Reihe von Anbietern wegen solcher Tricks abgemahnt, darunter Temu und Shein. In der digitalen Welt haben uns im vergangenen Jahr außerdem wichtige Meilensteine, wie die Regulierung von künstlicher Intelligenz – der Artificial Intelligence Act – und der Umgang mit Nutzerdaten auf Online-Plattformen beschäftigt.

Vieles von dem, was den Alltag der Verbraucher:innen prägt, wird in Brüssel entschieden. Denken wir zum Beispiel an die abgeschafften Roaming-Gebühren, die die mobile Datennutzung im Urlaub erleichtern. Oder an die gedeckelten Gebühren beim Zahlen mit Kredit- oder Bankkarte. Viele dieser Entscheidungen machen das Leben leichter, nachhaltiger und günstiger. Mit der Europawahl im vergangenen Jahr haben wir uns dafür eingesetzt, dass Verbraucherinteressen auch künftig in EU-Gesetzgebungsprozesse einfließen.

Zur vorgezogenen Bundestagswahl haben wir die Kampagne „Stärken, was alle stärkt“ gestartet. Wir sind überzeugt: Wer Verbraucher:innen stärkt, stärkt die Gesellschaft und die Wirtschaft gleichermaßen. Denn Verbraucher:innen machen mit ihrem Konsum die Hälfte der Wirtschaftsleistung Deutschlands aus. In den laufenden Koalitionsverhandlungen setzen wir uns deshalb dafür ein, dass Verbraucherschutz Priorität hat und nicht als lästige Bürokratie abgetan wird.

Mehr zu den Schwerpunktthemen, Informationen aus allen Fachbereichen sowie Zahlen und Fakten finden Sie in unserem Jahresbericht.

Ich wünsche viel Spaß bei der Lektüre!

Ramona Pop

2. EUROPAWAHL 2024

Was die EU beschließt, prägt den Alltag der Verbraucher:innen in Deutschland entscheidend. Deshalb vertritt der vzbv die Verbraucherinteressen auch in Brüssel – so auch bei der Europawahl 2024.

Die EU ist für Verbraucher:innen eine Erfolgsgeschichte. Damit das so bleibt, muss die Bundesregierung in Brüssel die Alltagssorgen der Menschen auf die Tagesordnung bringen.

Isabelle Buscke, Leiterin Team Brüssel



Europa kann mehr!

Die EU hat das Leben der Verbraucher:innen seit ihrer Gründung in vielen Bereichen verbessert: Menschen können innerhalb der EU etwa leichter reisen, günstiger telefonieren, streamen und bezahlen. Der EU-Binnenmarkt sorgt für einheitliche Standards für Unternehmen, mehr Auswahl an Produkten und niedrigere Preise für Verbraucher:innen. Laut einer Befragung im Auftrag des vzbv von Ende 2023 sind verbraucherpolitische Entscheidungen auf EU-Ebene für eine deutliche Mehrheit der Menschen relevant.

Mit der Kampagne „Europa kann mehr!“ hat sich der vzbv bei der Europawahl 2024 dafür eingesetzt, an verbraucherpolitische Erfolge anzuknüpfen. Dafür wurden Verbraucher:innen Ende 2023 befragt, mit welchen Themen sich das Europäische Parlament am dringendsten beschäftigen sollte. Darauf aufbauend hat der vzbv 24 Forderungen für spürbare Verbesserungen im Verbraucheralltag aufgestellt. Neue Regeln im digitalen Raum und in der Energiepolitik sind den Menschen besonders wichtig. 60 Prozent der Befragten halten es beispielsweise für dringend notwendig, Zahlungskonten besser vor Hackerangriffen zu schützen. Mehr als die Hälfte (55 Prozent) wollen eine Energiewende, von der Verbraucher:innen finanziell profitieren. Für diese und weitere Verbraucheranliegen setzt sich der vzbv nun gegenüber dem neu gewählten Europäischen Parlament ein.

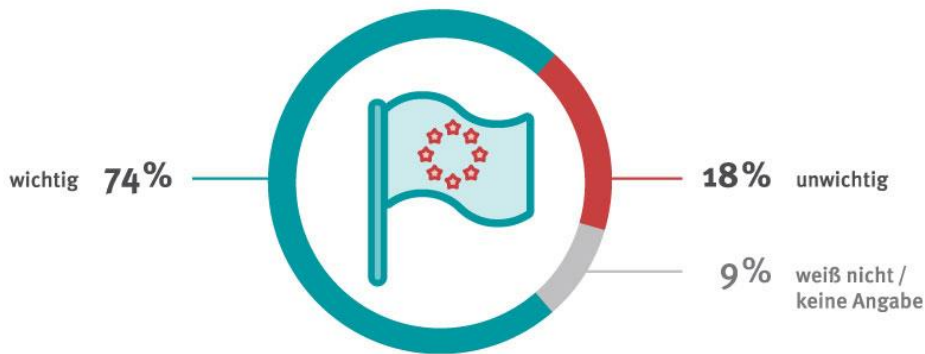
Mehr zur Kampagne „Europa kann mehr!“ erfahren

WICHTIGE ERFOLGE AUF EU-EBENE 2024

- ❖ Durch die Einführung des Widerrufsbuttons können Verbraucher:innen online geschlossene Verträge leichter widerrufen.
- ❖ Durch den 2024 in Kraft getretenen europäischen Digital Services Act haben Verbraucher:innen künftig mehr Rechte, wenn sie online shoppen, surfen oder streamen.
- ❖ Bei der Aufnahme von Krediten sind Verbraucher:innen seit Inkrafttreten der EU-Verbraucherkreditrichtlinie 2024 besser geschützt.

EU ist wichtig für Verbraucherschutz in Deutschland

Die Mehrheit der Befragten findet, dass die Politik der EU grundsätzlich wichtig für den Verbraucherschutz in Deutschland ist.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (2. – 5. April 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.003 Personen ab 16 Jahren.

WOFÜR SICH DER VZBV AUF EU-EBENE STARK MACHT

- ➔ **Online-Shopping sicher machen:** Produkte, die Verbraucher:innen kaufen, müssen sicher sein – das gilt online genauso wie im stationären Handel. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass die seit 2024 geltenden EU-Regeln zur Produktsicherheit umgesetzt werden, sodass über Online-Marktplätze keine fehlerhaften oder unsicheren Produkte mehr angeboten werden. | *Mehr erfahren im Kapitel Recht und Handel (S. 41)*
- ➔ **Verbraucher:innen im digitalen Raum besser schützen:** Mit dem Digital Fairness Act plant die EU, Verbraucher:innen online besser vor Manipulation – etwa unnötig komplizierten Kündigungen – und Einflussnahme zu schützen. Der vzbv fordert faire Geschäftspraktiken im digitalen Raum.
- ➔ **Leichter mit der Bahn durch Europa reisen:** Mit dem Zug von Berlin nach Marseille oder Madrid, und das mit nur einem Ticket? Aktuell ist das oft nicht möglich. Stattdessen müssen Verbraucher:innen umständlich mehrere Tickets buchen. Der vzbv macht sich dafür stark, dass Durchgangsfahrkarten für Bahnreisen durch ganz Europa leichter buchbar sind und die Reise komplett durch Fahrgastrechte abgesichert wird. | *Mehr erfahren im Kapitel Mobilität und Ressourcenschutz (S. 37)*
- ➔ **Keine Datenmaut zu Lasten von Verbraucher:innen:** Verbraucher:innen müssen günstig und sicher Zugang zu schnellem Internet haben. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass der Wettbewerb zwischen den Telekommunikationsanbietern gestärkt wird und Verbraucher:innen eine große Auswahl an Anbietern und Tarifen haben. Netzgebühren in Form einer Datenmaut für große Internetanbieter, die am Ende auf Verbraucher:innen umgelegt werden, lehnt der vzbv ab.
- ➔ **Fluggastrechte stärken:** Bei Flugverspätungen oder -ausfällen sollten Verbraucher:innen gut abgesichert sein. Mit dem immer noch gültigen Vorschlag der Europäischen Kommission zu den Fluggastrechten droht eine Absenkung des Schutzniveaus. Der vzbv setzt sich für eine verbraucherfreundliche Reform ein.

Kontakt vzbv-Büro in Brüssel:

Verbraucherzentrale Bundesverband
Rue d'Arlon 80
1040 Brüssel
Buero-Bruessel@vzbv.de

3. LEBENSMITTELPREISE

Der Einkauf im Supermarkt ist deutlich teurer als vor ein paar Jahren. Zwischen Januar 2020 und Oktober 2024 sind die Lebensmittelpreise um 34 Prozent gestiegen. Die Gründe dafür sind vielfältig. Klar ist: Die anhaltend hohen Preise belasten Verbraucher:innen.

Preise dürfen keine Black Box mehr sein

Die hohen Lebensmittelpreise belasten Verbraucher:innen stark. Laut einer Befragung im Auftrag des vzbv von Dezember 2024 müssen sich knapp vier von zehn Befragten (39 Prozent) deshalb beim Kauf von Lebensmitteln einschränken. Die Preise werden von einer Mehrheit (61 Prozent) als eher nicht oder gar nicht fair empfunden. Wie genau die hohen Preise zustande kommen, ist unklar. Helfen könnte eine Preisbeobachtungsstelle, wie es sie in anderen europäischen Ländern gibt. Ein Gutachten im Auftrag des vzbv aus dem Sommer 2024 zeigt, dass eine Preisbeobachtungsstelle auch in Deutschland umsetzbar ist.



Verbrauchertäuschung im Supermarkt unterbinden

Wenn das Lieblingsmüsli bei gleicher Verpackung 250 Gramm weniger enthält, aber mehr kostet, ist das ärgerlich. Solche Mogelpackungen sind auf den ersten Blick nicht immer zu erkennen. Die Leidtragenden sind die Verbraucher:innen, weil sie weniger für ihr Geld bekommen. In Frankreich und Ungarn müssen Hersteller Änderungen an der

Produktmenge kenntlich machen. Auf eine solche Regelung konnte sich die Ampel-Regierung nicht einigen. Der vzbv wird sich weiterhin für eine deutliche Kennzeichnung von Mogelpackungen einsetzen.

WOFÜR SICH DER VZBV STARK MACHT

- ➔ **Preise transparent machen:** Wichtig ist aus Sicht des vzbv, dass transparent ist, wie sich die Preise für Lebensmittel zusammensetzen. Der vzbv fordert eine Preisbeobachtungsstelle bei einer Aufsichtsbehörde entlang der Lebensmittelwertschöpfungskette, die zeigt, wo die Preistreiber sind. Zudem sollten Lebensmittelhändler ihre Preise veröffentlichen. So können Verbraucher:innen Preise mithilfe eines Vergleichsportals leichter vergleichen.
- ➔ **Mogelpackungen kenntlich machen:** Verbraucher:innen sind verärgert, wenn Hersteller bei der Menge von Produkten tricksen oder plötzlich günstigere Zutaten verwenden bei gleichem oder höherem Grundpreis, ohne das zu kennzeichnen. Für solche Fälle fordert der vzbv einen Warnhinweis auf Produkten und eine offizielle Meldestelle, an die sich Verbraucher:innen mit Beschwerden wenden können. Gegen Mogelpackungen geht der vzbv zudem mit rechtlichen Mitteln vor.
- ➔ **Regierungsgipfel zu Lebensmitteln ins Leben rufen:** Die Bundesregierung muss alle relevanten Akteur:innen zu einem „Regierungsgipfel Lebensmittelpreise“ zusammenbringen, um Lösungen für steigende Preise, Mogelpackungen und andere Phänomene zu identifizieren.
- ➔ **Markt untersuchen:** Das Bundeskartellamt sollte die Lebensmittelbranche mit einer Sektoruntersuchung prüfen, um die Strukturen und Wettbewerbsbedingungen auf dem Markt offenzulegen.

Die hohen Lebensmittelpreise sind ein Schwerpunkt der Kampagne „Stärken, was alle stärkt“ des vzbv zur Bundestagswahl 2025. | *Mehr erfahren auf der Schwerpunktseite zur Bundestagswahl (S. 12)*

4. DIGITALE WELT

Online einkaufen, über Social Media chatten oder sich von einer künstlichen Intelligenz (KI) bei Krankheitssymptomen beraten lassen – digitale Dienste sind fester Bestandteil des Verbraucheralltags. Verbraucher:innen müssen sich online sicher und selbstbestimmt bewegen können.

vzbv geht gegen Verstöße auf Online-Plattformen vor

Design-Tricks, die etwa zum Kaufen verleiten, begegnen Verbraucher:innen online immer wieder: Der Digital Services Act soll künftig einige solcher Design-Tricks unterbinden. 2024 hat der vzbv mehrere Untersuchungen durchgeführt, die zeigen, dass große Anbieter wie Google und Amazon die Verpflichtungen zum Teil nur mangelhaft umsetzen. Der vzbv geht juristisch gegen Anbieter vor, die sich nicht an Verbraucherrecht

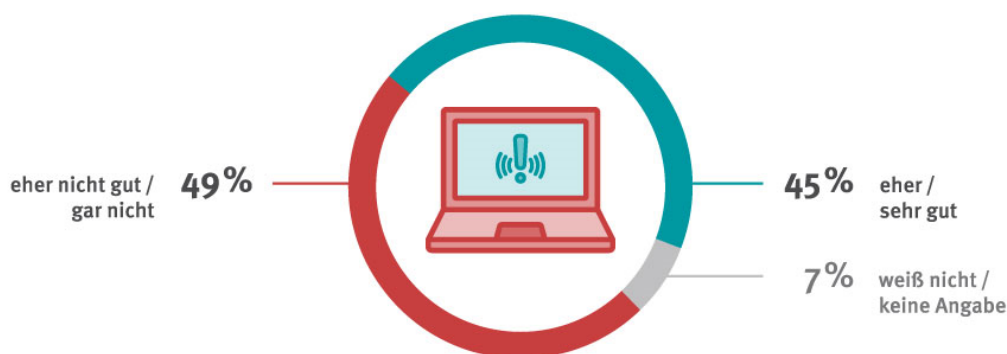
halten. 2024 hat der vzbv etwa die Online-Händler Temu und Shein wegen des Einsatzes manipulativer Designs abgemahnt. Beide Anbieter besserten daraufhin nach. Nachdem sich Temu nicht an die Vereinbarungen hielt, musste das Unternehmen Ende 2024 eine Vertragsstrafe zahlen.

Daten von Millionen Facebook-Nutzer:innen sind 2021 durch ein Datenleck öffentlich geworden. Der Bundesgerichtshof hat Ende 2024 geurteilt, dass ihnen Schadenersatz zustehen kann. Damit Verbraucher:innen ihren Anspruch leichter geltend machen können, hat der vzbv eine Sammelklage gegen Facebook eingereicht. | *Mehr erfahren im Kapitel Rechtsdurchsetzung (S. 42)*

Der vzbv setzt sich politisch für starke Verbraucherrechte im Online-Handel ein und konnte 2024 wichtige Forderungen einbringen. | *Mehr erfahren im Kapitel Recht und Handel (S. 41)*

Ärger in der digitalen Welt

Fast die Hälfte der Menschen fühlt sich im Bereich Internet und Digitalisierung nicht gut geschützt.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (11. – 28. März 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren.

Verbraucher:innen kommen im Alltag immer seltener ohne die Nutzung digitaler Angebote aus. Gleichzeitig begegnen ihnen dort auch Ärgernisse und Unsicherheiten. Der **Verbraucherreport 2024** zeigt, dass sich fast die Hälfte der Menschen im Digitalen nicht gut geschützt fühlt. | *Mehr zum Verbraucherreport erfahren*

Künstliche Intelligenz verbraucherfreundlich einsetzen

KI ist Teil des Verbraucheralltags: von Sprachassistenten bis zur Gesichtserkennung des Smartphones. Damit Verbraucher:innen von KI profitieren, braucht es aus vzbv-Sicht einen klaren gesetzlichen Rahmen. Seit 2024 beschäftigt sich die Bundesregierung mit der nationalen Umsetzung des europäischen Artificial Intelligence Acts. Nach Einschätzung des vzbv ist ein KI-Beirat mit Vertreter:innen der Zivilgesellschaft notwendig. Zudem sollte es eine zentrale Stelle geben, an die sich Verbraucher:innen mit Beschwerden über KI richten können; beispielsweise, wenn KI Menschen manipuliert und dadurch Schäden entstehen.

WOFÜR SICH DER VZBV STARK MACHT

- **Verbraucherschutz auf Online-Plattformen sichern:** Digitalkonzerne wie Google oder Amazon bestimmen maßgeblich, was Verbraucher:innen online kaufen können oder welche Nachrichten ihnen angezeigt werden. Mit dem Digital Services Act und dem Digital Markets Act möchte die EU seit 2023 Online-Plattformen sicher gestalten und geht zum Beispiel gegen wettbewerbsschädigende Praktiken und die Manipulation von Nutzer:innen vor. Der vzbv fordert, dass die Regelungen konsequent durchgesetzt werden.
- **Online-Shopping sicher machen:** Auch beim Online-Shopping haben Verbraucher:innen ein Recht auf sichere Produkte. Dies ist aber nicht immer gegeben. Durch den Markteintritt von Temu und Shein in Europa ist das Thema 2024 in den Fokus der Politik gerückt. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass die Regelungen des Digital Services Act konsequent durchgesetzt werden und bestehende Regelungslücken schnell geschlossen werden. Der vzbv geht mit juristischen Mitteln gegen Anbieter vor, die sich nicht an Verbraucherrecht halten.
- **Verbraucher- und Persönlichkeitsrechte online schützen:** Hasskriminalität oder unsichere Produkte begegnen Verbraucher:innen online immer wieder. Mit dem Digital Services Act, der seit Februar 2024 anwendbar ist, will die EU das ändern. Für die nationale Umsetzung hat die Bundesregierung 2024 das Digitale-Dienste-Gesetz (DDG) verabschiedet und den Digital Services Coordinator eingesetzt. Aus vzbv-Sicht stärkt das DDG die Verbraucherrechte und die unabhängige Aufsicht über die Umsetzung des Digital Services Act. Der vzbv unterstützt die Aufsicht als Mitglied im Beirat des Digital Services Coordinator.
- **Verbraucherbedürfnisse bei KI priorisieren:** KI kann viele Vorteile mit sich bringen, erfordert aber klare rechtliche Vorgaben, damit Verbraucher:innen davon profitieren. Der europäische Artificial Intelligence Act legt dafür die Grundlage. Nun kommt es auf eine verbraucherfreundliche Umsetzung in Deutschland an.

Mehr zur Arbeit des vzbv im Bereich Digitales im Jahr 2024 erfahren im Kapitel Digitales und Medien (S. 21)

5. BUNDESTAGSWAHL 2025

Mit der Bundestagswahl 2025 wurden die politischen Weichen für die nächsten vier Jahre gestellt. Der vzbv hat im Wahlkampf auf die vielfältigen Probleme der Verbraucher:innen hingewiesen und konkrete Lösungen für einen besseren Alltag präsentiert.

Verbraucherschutz stärkt alle

Ob hohe Energie- und Lebensmittelpreise, die unklare Zukunft des Deutschlandtickets oder unfaire Praktiken beim Shoppen – Verbraucher:innen stehen in ihrem Alltag vor vielen Fragen und Herausforderungen. Die Bundestagswahl hat Einfluss darauf, wie gut die Menschen künftig geschützt sind und wie der Verbraucheralltag von morgen aussieht.

vzbv startet Wahlkampagne

Im Dezember 2024 hat der vzbv gemeinsam mit seinen Mitgliedern eine Kampagne gestartet, um bei den politischen Parteien für mehr Verbraucherschutz zu werben. Sie enthält 60 konkrete Vorschläge, wie sich der Verbraucheralltag verbessern lässt – von einer besseren Gesundheitsversorgung über bezahlbaren Wohnraum bis hin zu mehr Schutz im digitalen Raum. Denn klar ist: Verbraucherschutz stärkt alle. Er bietet Sicherheit in unsicheren Zeiten und klare Rahmenbedingungen für alle. Das stärkt das Vertrauen in Staat und Markt. Davon profitieren Verbraucher:innen, aber auch die Wirtschaft.

Spürbare Verbesserungen notwendig

Die neue Bundesregierung muss die Sorgen und Probleme der Menschen ernst nehmen und für spürbare Verbesserungen im Alltag sorgen. Der vzbv hat nicht nur den Wahlkampf begleitet, sondern hat auch bei der Regierungsbildung ein Auge darauf, dass Verbraucherschutz auf der politischen Agenda steht.

Mehr zur Kampagne „Stärken, was alle stärkt“ erfahren



WOFÜR SICH DER VZBV STARK MACHT

- ❖ **Gute Ernährung zu fairen Preisen:** Die Preise für Lebensmittel sind in den letzten Jahren stark gestiegen. Das stellt viele Verbraucher:innen vor finanzielle Herausforderungen und macht eine gesunde und abwechslungsreiche Ernährung immer schwieriger. Wie die hohen Preise zustande kommen, ist nicht immer klar. Um ungerechtfertigte Preiserhöhungen besser nachvollziehen zu können, fordert der vzbv eine unabhängige Preisbeobachtungsstelle.
- ❖ **Bezahlbare Energie aus sicheren Netzen:** Hohe Energiepreise sind für viele Verbraucher:innen bereits heute schwer zu stemmen. Durch die Energie- und Wärmewende könnte sich das Problem künftig sogar noch verschärfen. Für den vzbv ist klar: Energie muss für alle Verbraucher:innen bezahlbar sein. Deshalb muss der Strompreis für private Haushalte deutlich gesenkt werden.

- ❖ **Zuverlässige und günstige Busse und Bahnen:** Verspätete Züge, dreckige Fahrzeuge, schlechte Taktung – Verbraucher:innen ärgern sich täglich über Bus und Bahn. Das kann Menschen vom Umstieg auf öffentliche Verkehrsmittel abhalten. Der vzbv fordert daher, die Qualität von Bus und Bahn deutlich zu verbessern und das Deutschlandticket langfristig zu erhalten.
- ❖ **Sicheres und faires Shopping:** Auf Online-Marktplätzen wie Temu, ebay oder Amazon werden immer wieder unsichere Waren angeboten. Das kann sehr gefährlich werden, etwa wenn Feuermelder kein Feuer melden oder Nachtlichter Kindern einen Stromschlag verpassen. Um Verbraucher:innen besser zu schützen, müssen Betreiber von Online-Marktplätzen stärker in die Verantwortung genommen werden.

Alle Forderungen zur Bundestagswahl 2025

II. DER VZBV IN ZAHLEN 2024



1.031 Teilnehmende bei (digitalen) Veranstaltungen



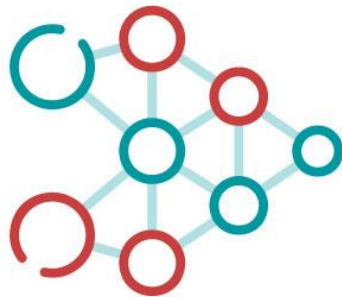
38.759 Erwähnungen in den Medien



103 ausgezeichnete Verbraucherschulen

MITARBEITER:INNEN IN BERLIN-KREUZBERG

Quelle: vzbv | Stand: 31. Dezember 2024

MITGLIEDER**16** Verbraucherzentralen**29** Verbände**9** Fördermitglieder

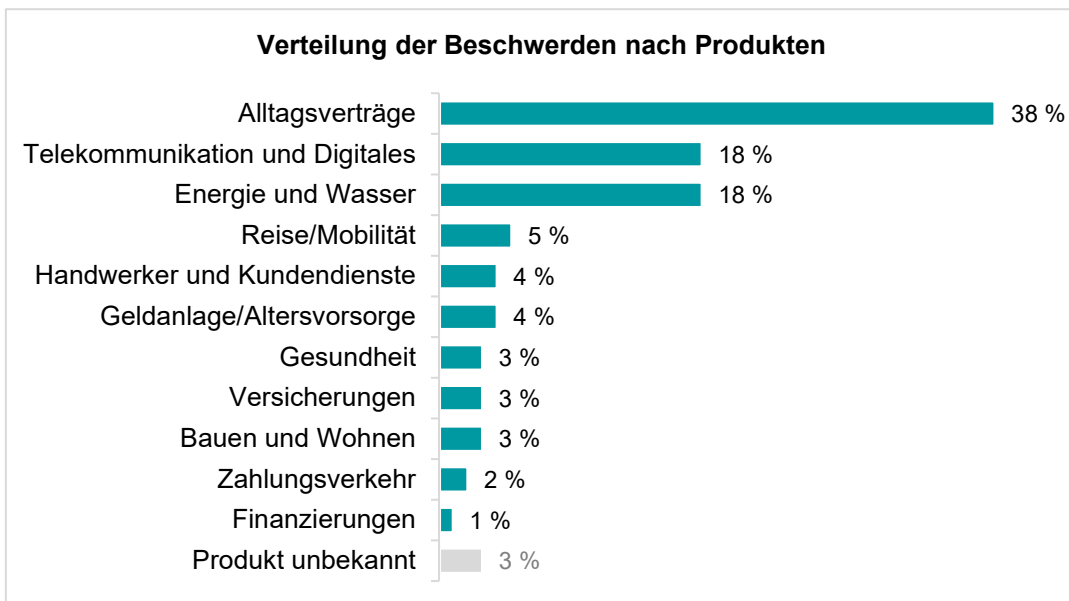
Quelle: vzbv | Stand: 31. Dezember 2024

5 GEFÖRDERTE DRITTMITTELPROJEKTE



VERBRAUCHERBESCHWERDEN 2024

Die Verbraucherzentralen sind für Verbraucher:innen bei Problemen mit Produkten oder Anbietern oft die erste Anlaufstelle. Der vzbv wertet diese Beschwerden systematisch aus, um Fehlentwicklungen am Markt frühzeitig zu erkennen.



Basis: 295.429 Beschwerden in den Verbraucherzentralen zwischen 1. Januar und 31. Dezember 2024

III. MEILENSTEINE IM JAHR 2024

(chronologisch)

März 2024

NACH VZBV-KLAGE: PRIMASTROM UND VOXENERGIE ZAHLEN GELD ZURÜCK

Wegen erhöhter Strom- und Gaspreise klagte der vzbv gegen primastrom und voxenergie. Die Klage endete mit einem Vergleich. Betroffene Kund:innen erhielten Geld zurück – teils im vierstelligen Bereich. | [Mehr erfahren](#)

Mai 2024

PLATTFORM-REGULIERUNG: MEHR RECHTE FÜR VERBRAUCHER:INNEN

Mit dem Digitale-Dienste-Gesetz können Verbraucher:innen ihre Rechte auf Online-Plattformen besser durchsetzen und sich leichter über Verstöße beschweren. Zudem wurde eine unabhängige Aufsichtsbehörde eingeführt. | [Mehr erfahren](#)

Mai 2024

SHEIN UND TEMU MÜSSEN NACH ABMAHNUNGEN DES VZBV NACHBESSERN

Weil sie manipulative Designs nutzten, um zum Kauf zu animieren, hat der vzbv die Online-Handelsplätze Shein und Temu abgemahnt. Beide Händler besserten daraufhin auf ihren Webseiten nach. | [Mehr erfahren zur Abmahnung gegen Shein](#) / [Mehr erfahren zur Abmahnung gegen Temu](#)

Mai 2024

EU BRINGT REGELUNGEN FÜR KI AUF DEN WEG

Es braucht einen klaren rechtlichen Rahmen, damit Verbraucher:innen von künstlicher Intelligenz profitieren können. Die EU hat hierfür mit dem Artificial Intelligence Act einen entscheidenden Schritt gemacht. | [Mehr erfahren](#)

Mai 2024

BALKONKRAFTWERKE LEICHTER NUTZBAR

Durch Balkonkraftwerke können Verbraucher:innen zur Energiewende beitragen und finanziell profitieren. Die Bundesregierung hat die Nutzung der Kraftwerke einfacher und wirtschaftlich attraktiver gemacht. | [Mehr erfahren](#)

Juli 2024

PRÄMIENSPAREN: SPARKASSEN MÜSSEN ZINSEN NACHZAHLEN

Wegen falsch berechneter Zinsen beim Prämiensparen haben der vzbv und die Verbraucherzentralen gegen mehrere Sparkassen geklagt. Nach einem BGH-Urteil können Verbraucher:innen Rückzahlungen erwarten. | [Mehr erfahren](#)

September 2024

URTEIL: HIPP MUSS WERBUNG FÜR KINDERMILCH ANPASSEN

Der Babynahrungshersteller Hipp bewarb Kindermilch damit, dass Kinder siebenmal mehr Vitamin D benötigen als Erwachsene. Gegen diese irreführende Werbung hat der vzbv geklagt und Recht bekommen. | [Mehr erfahren](#)

Dezember 2024

DEUTSCHLANDTICKET AUCH FÜR 2025 GESICHERT

Bus und Bahn nutzen ohne Tarifschunzel: Das ist mit dem Deutschlandticket möglich. Der vzbv hat begrüßt, dass die Finanzierung des Tickets für 2025 sicher ist. Eine dauerhafte Finanzierung ist nötig. | [Mehr erfahren](#)

Dezember 2024

DB-SPARPREISE AM SCHALTER WIEDER OHNE E-MAIL-ADRESSE ERHÄLT- LICH

Sparpreistickets der Deutschen Bahn (DB) können wieder ohne E-Mail-Adresse in Reisezentren und DB-Agenturen gekauft werden. Damit hat die DB auf Kritik des vzbv und vieler seiner Mitglieder reagiert. | [Mehr erfahren](#)

Dezember 2024

RECHT AUF INTERNET GESTÄRKT

Seit 2022 gibt es einen Anspruch auf eine Mindestversorgung mit Internet. Die Ampel-Regierung hat Verbraucher:innen gestärkt, indem sie die Mindestbandbreite erhöht und Beschwerden erleichtert hat. | [Mehr erfahren](#)

IV. AUS DEN GESCHÄFTSBEREICHEN

Gemeinsam mit der Vorständin bilden die fünf Geschäftsbereichsleitungen die Geschäftsleitung des vzbv.

Als vzbv vertreten wir Verbraucher:innen mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und Sorgen. Über 260 Kolleg:innen arbeiten in Berlin und Brüssel daran, das Leben für die Menschen nachhaltig und fair zu gestalten.

Philipp von Bremen, Geschäftsbereichsleiter Zentrale Dienste



Gegen Anbieter, die gegen Verbraucherrechte verstoßen, etwa indem sie täuschen oder rechtswidrig Gebühren erheben, ziehen wir vor Gericht. 231 Abmahnungen, 92 Unterlassungsklagen und 5 Sammelklagen haben wir 2024 eingereicht. So verhelfen wir den Verbraucher:innen zu ihrem Recht.

Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik



Wie wir kommunizieren und Nachrichten konsumieren, verändert sich permanent. Wir gehen mit der Zeit und richten unsere Kommunikation mit Politik, Wirtschaft und Öffentlichkeit so aus, dass die Interessen von Verbraucher:innen Gehör finden.

Teresa Nauber, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation



Nach der Energiepreiskrise hat sich der Energiemarkt etwas beruhigt, aber Verbraucher:innen sind immer noch von Preiserhöhungen und unseriösem Anbieterverhalten betroffen. Wir schauen weiter genau hin.

Sven Scharioth, Geschäftsbereichsleiter Marktbeobachtung



Beim Einkauf im Supermarkt müssen die Menschen deutlich tiefer in die Tasche greifen als vor ein paar Jahren. Eine gute Ernährung darf aber keine Frage des Geldbeutels sein. Höchste Zeit, dass die Politik handelt.

Michaela Schröder, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik



V. ARBEITSBEREICHE DES VZBV

1. DIGITALES UND MEDIEN

Die Verwendung hochsensibler Daten für personalisierte Werbung ist für die Anbieter ein gutes Geschäft – zum Schaden der Verbraucher:innen, deren Schwächen mitunter gezielt ausgenutzt werden. Die EU muss personalisierte Werbung endlich stoppen.



Lina Ehrig, Leiterin Team Digitales und Medien

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

- ✦ Mit Inkrafttreten des Artificial Intelligence Act werden die Verbraucherrechte bei der Nutzung und Anwendung von künstlicher Intelligenz gestärkt.
- ✦ Die Preise für Anrufe innerhalb der EU bleiben weiterhin gedeckelt und sollen 2029 ganz abgeschafft werden.
- ✦ Verbraucher:innen haben ab sofort Anspruch auf eine bessere Internetversorgung (höhere Mindestbandbreite) und können ihre Ansprüche leichter geltend machen.

Recht auf Internet gestärkt

Schnelles Internet ist eine Voraussetzung für einen funktionierenden Alltag - denn die Menschen erledigen vieles digital, vom Banking übers Streaming bis hin zu mobiler Arbeit. Es ist gut, dass es seit 2022 ein Recht auf schnelles Internet gibt. Die Bandbreite war aber zu gering. Seit Dezember 2024 gilt eine höhere Mindestbandbreite.

Datenmaut verhindern

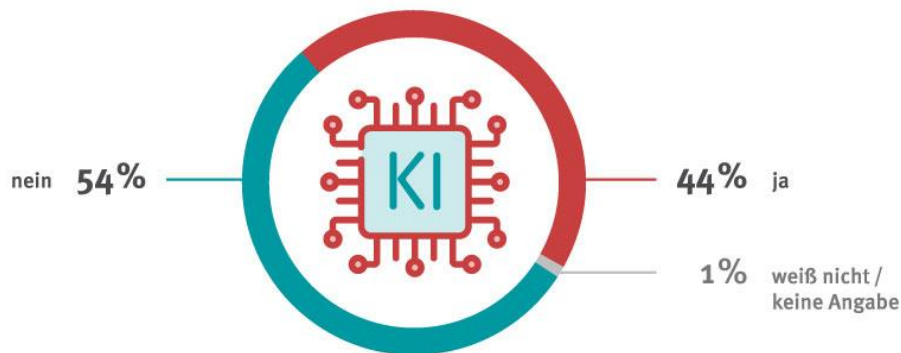
Seit 2022 diskutiert die EU darüber, ob Streamingdienste wie Netflix oder Inhalteanbieter wie Google eine Datenmaut an Telekommunikationsanbieter zahlen müssen. Die Idee kommt von den Telekommunikationsanbietern, die dadurch auf eine neue Einnahmequelle hoffen. Für Verbraucher:innen brächte sie aus vzbv-Sicht hingegen Nachteile, weil sie zu Wettbewerbsverzerrungen führen könnte. Im schlimmsten Fall könnten Telekommunikationsanbieter über die Datenmaut entscheiden, welche Inhalte Verbraucher:innen sehen können und welche nicht, weil zum Beispiel einige Streamingdienste und somit ihr Angebot dadurch wegfallen könnten. Im September 2024 hat Meta verkündet, seine Peering-Partnerschaft, also den kostenfreien Datenaustausch, mit der Deutschen Telekom beenden zu wollen, nachdem man sich über die Bedingungen des kostenfreien Datenaustauschs nicht einigen konnte. Das zeigt aus Sicht des vzbv, wie fragil die Netzneutralität ist. Die Europäische Kommission hält an der Datenmaut fest, obwohl sich der überwiegende Teil von Wirtschaft und Zivilgesellschaft dagegen ausspricht.

Neue EU-Regeln für Online-Plattformen in Kraft

Wenn Verbraucher:innen online einkaufen, kommunizieren oder surfen, sollten sie dabei sicher sein. Die EU hat 2023 mit dem Artificial Intelligence Act, dem Digital Services Act und dem Digital Markets Act wichtige Regeln auf den Weg gebracht, die Verbraucherrechte im Digitalen stärken. Der vzbv setzte sich auch 2024 für eine verbraucherfreundliche Umsetzung der Verordnungen ein. | *Mehr erfahren auf der Schwerpunktseite Digitale Welt (S. 10)*

Sorge vor Manipulation durch Künstliche Intelligenz

44 Prozent der Befragten sind besorgt, dass sie künftig bei Kaufentscheidungen oder Vertragsabschlüssen von KI manipuliert werden könnten.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (11. – 28. März 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren.

DARAN ARBEITET DER VZBV

- Personalisierte Werbung verbieten
- EU-Regelungen zur Plattformregulierung verbraucherfreundlich umsetzen
- Aufsicht von KI verbraucherfreundlich aufstellen
- Rechtsrahmen der Telekommunikation: Verbraucherrechte stärken und Netzneutralität wahren
- Digitale Brieftasche verbraucherfreundlich ausgestalten

MARKTBEOBACHTUNG DIGITALES

Anbieter versuchen Nutzer:innen mit Design-Tricks zu manipulieren und untergraben so das Vertrauen der Verbraucher:innen. Wir untersuchen den digitalen Markt und decken solche Defizite bei der Plattformregulierung auf.

Dr. Dennis Romberg, Leiter Team Marktbeobachtung Digitales



Sprache, Buttons, Klickwege: Wie Anbieter Nutzer:innen manipulieren

Über Design-Tricks (Dark Patterns) können Anbieter Nutzer:innen im Internet manipulieren. Dazu gehören etwa grafische Elemente, die zum Kauf animieren sollen, oder Formulierungen, die die Emotionen der Betrachter:innen ansprechen. Laut einer Untersuchung des vzbv im Frühling/Sommer 2024 verwenden Anbieter wie TikTok, Meta und Amazon solche Tricks, um umfassende Nutzerprofile zu erstellen. Die Anbieter verstießen damit gegen den Digital Markets Act, den die EU 2024 verabschiedet hat, um mehr Wahlfreiheit für Nutzer:innen zu schaffen. Mehr dazu, wie der vzbv sich politisch und juristisch gegen solche Maschen einsetzt, finden Sie auf der *Schwerpunktseite Digitale Welt* (S. 10).

Verbraucher:innen wollen online sicher shoppen können

Laut einer Befragung im Auftrag des vzbv im Sommer 2024 erwarten 93 Prozent der Befragten, dass auf Online-Marktplätzen angebotene Produkte sicher sind und den gesetzlichen Anforderungen in der EU entsprechen. Eine große Mehrheit (91 Prozent) erwartet ebenso, dass Betreiber eines Online-Marktplatzes haften, wenn ein Problem nicht durch den Händler gelöst wird. Der vzbv hat sich 2024 verstärkt für mehr Produktsicherheit beim Online-Shopping eingesetzt. | *Mehr erfahren im Kapitel Recht und Handel* (S. 41) und auf der *Schwerpunktseite Digitale Welt* (S. 10)

Umsetzung des Kündigungsbuttons: Erste Fortschritte, aber noch Luft nach oben

Mit einem Klick online abgeschlossene Verträge kündigen – das geht dank des 2022 in Kraft getretenen Kündigungsbuttons. Eine Untersuchung des vzbv Anfang 2024 hat gezeigt, dass die Regulierung wirkt. 80 Prozent von 1.200 untersuchten Anbietern hatten einen Kündigungsbutton eingebunden. Allerdings fehlte er noch immer bei jedem fünften Anbieter. Im Telekommunikationsbereich hatten 40 Prozent der untersuchten Anbieter die neue Regel noch nicht umgesetzt. Der vzbv wird die Umsetzung des Kündigungsbuttons weiter beobachten und auf mögliche Missstände aufmerksam machen. Gegen Anbieter, die den Kündigungsbutton nicht oder nicht korrekt umsetzen, ist der vzbv bereits juristisch vorgegangen und wird das weiter tun.

TOP 3 Verbraucherbeschwerden im Digitalbereich



7.206

Beschwerden über untergeschobene Festnetzverträge (Telefonie & Internet)

3.557

Beschwerden über Fake-Shops beim Kauf von Kleidung und Accessoires

2.581

Beschwerden über unverhältnismäßige Rücksendekosten beim Onlinekauf von Kleidung und Accessoires

Basis: 147.862 Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themenbereich Digitales im Jahr 2024 | Hinweis: Als Querschnittsthema umfasst der Themenbereich Digitales auch Beschwerden aus anderen Themenbereichen.

DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

- Durchsetzung der Plattformregulierung
- Regulierung von manipulativen Designs (Dark Patterns) durch den europäischen Digital Fairness Act
- Verbrauchererfahrungen auf Online-Marktplätzen
- Verbraucherprobleme beim Einsatz von künstlicher Intelligenz
- Digitale Gesundheitsangebote

2. ENERGIE UND BAUEN

2024 ist in vielen Städten die kommunale Wärmeplanung gestartet. Laufende und bereits abgeschlossene Planungen zeigen, dass die Wärmewende erhebliche Kosten mit sich bringt. Verbraucher:innen dürfen damit nicht allein gelassen werden.



Tom Janneck, Leiter Team Energie und Bauen

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

- Die Anmeldung von Balkonkraftwerken ist für Verbraucher:innen nun noch einfacher und sie dürfen mehr Strom erzeugen.
- Die Kosten der Stromnetze werden bundesweit fairer verteilt, wodurch ab 2025, insbesondere im ländlichen Raum, die Strompreise sinken.
- Die Bundesregierung hat die Systementwicklungsstrategie auf den Weg gebracht, um die für die Energiewende notwendige Infrastruktur kostengünstig und effizient auszubauen.

Wärmewende verbraucherfreundlich gestalten

Durch den Umbau der Wärmeerzeugung zu erneuerbaren Energien entstehen Kosten, die nicht alle Menschen stemmen können. Besonders bei Fernwärme ist das ein Problem, weil die Kund:innen ihren Anbieter nicht wechseln können und die Zusammensetzung der Preise nicht immer transparent ist. Die Bundesregierung hat Pläne zur Neueregulierung der Fernwärmeversorgung vorgelegt, die nach dem Koalitionsbruch aber nicht mehr beschlossen wurden. Aus vzbv-Sicht braucht es mehr als diese Novelle. Notwendig ist eine bundesweite Behörde, die die Preise beaufsichtigt. Das ist auch eine zentrale Empfehlung eines Gutachtens aus dem Herbst 2024, das im Auftrag des vzbv erstellt wurde. Ziel muss es sein, Verbraucher:innen vor hohen Preisen zu schützen und Transparenz auf dem Fernwärmemarkt zu schaffen.

Steigerung der Energieeffizienz von Wohngebäuden

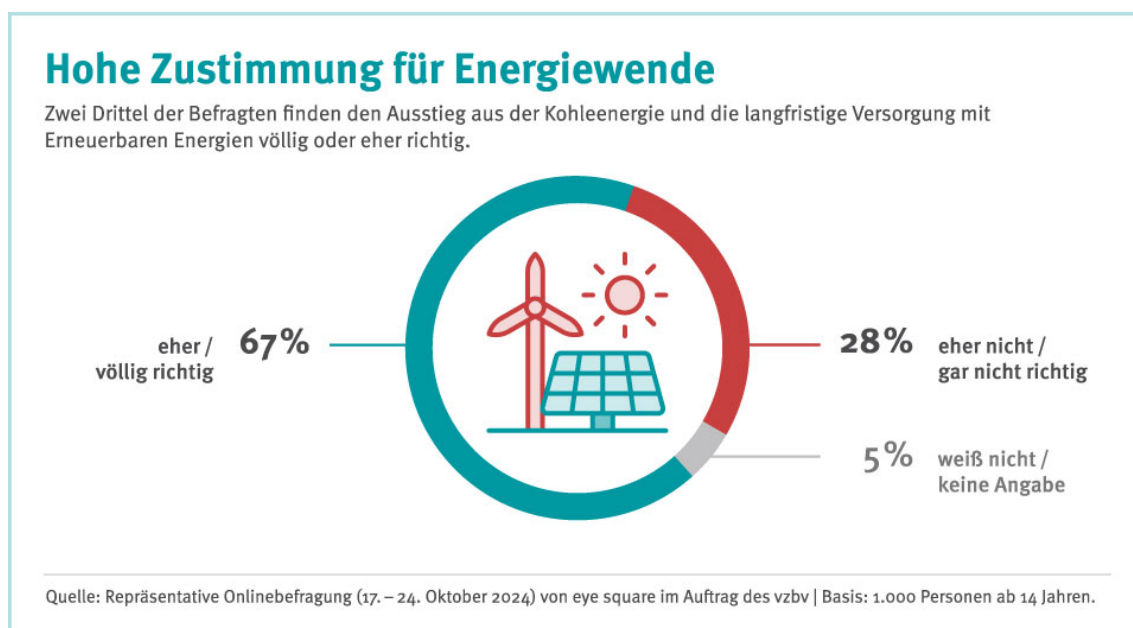
Wie viel Energie man zum Heizen benötigt, hängt wesentlich vom Zustand des Wohngebäudes ab. Daran können insbesondere Mieter:innen wenig ändern. Gute Nachricht

ten kamen dazu im Mai 2024 aus Brüssel. Die EU hat die Gebäudeenergieeffizienzrichtlinie erneuert. Sie enthält wichtige Vorgaben, wie energieeffizient Wohngebäude zukünftig sein sollen. Der vzbv erarbeitet nun Vorschläge, wie die Richtlinie in Deutschland umgesetzt werden kann. Ziel ist es, dass Eigentümer:innen Planungssicherheit erhalten und energetische Sanierungen beim Heizen sozial ausgewogen und verlässlich gefördert werden.

Teilhabe von Verbraucher:innen an Energiewende gestärkt

Mit Balkonkraftwerken tragen Verbraucher:innen zur Energiewende bei und können finanziell profitieren. Durch das 2024 von der Bundesregierung beschlossene Solarpaket I können Verbraucher:innen Balkonkraftwerke ab sofort einfacher anmelden und nutzen. Zudem wurde die gemeinschaftliche Gebäudeversorgung eingeführt. Dadurch können Vermieter:innen leichter Photovoltaik-Strom vom eigenen Dach anbieten.

Einige Vorhaben sind in der Amtszeit der Ampel-Regierung liegen geblieben. Dazu gehören die Beschleunigung des Ausbaus und die Digitalisierung von Netzanschlüssen. Beides ist dringend notwendig, um Stromerzeugung und -verbrauch besser aufeinander abzustimmen. Auch die Einführung von Energy Sharing wurde nicht mehr umgesetzt. Damit ist die von privaten Haushalten gemeinschaftliche Erzeugung und Nutzung von Strom gemeint, bei der das öffentliche Stromnetz verwendet wird. Es braucht eine gesetzliche Regelung, die einen wirtschaftlichen Anreiz für das Energy Sharing setzt.



DARAN ARBEITET DER VZBV

- ❖ Fernwärmepreise regulieren und transparenter machen
- ❖ Gasnetze zeitlich planbar und zu vertretbaren Kosten stilllegen
- ❖ Energiewende digitalisieren – dazu zählen Messgeräte, die bezahlbar sind und den Anforderungen gerecht werden
- ❖ Wohnen bezahlbar machen
- ❖ Strommarkt so umgestalten, dass die Kosten fair verteilt werden und die Strompreise sinken

MARKTBEOBACHTUNG ENERGIE

Dynamische Tarife eröffnen Verbraucher:innen die Chance auf direkte Teilhabe an der Energiewende, doch auch hier lauern Fallstricke. Wir schauen hin, welche Erfahrungen Verbraucher:innen machen und wo Anbieter gegen Regeln verstoßen.



Svenja Gesemann, Leiterin Team Marktbeobachtung Energie

Dynamische Stromtarife: Mehr als die Hälfte der Haushalte im Dunkeln

Damit Verbraucher:innen von niedrigen Börsenpreisen für Strom profitieren können, gibt es dynamische Stromtarife. Damit können Verbraucher:innen genau dann Strom beziehen, zum Beispiel für ihre Waschmaschine, wenn er gerade günstig ist. Die Tarife sind in Deutschland allerdings nicht überall bekannt. Mehr als die Hälfte der Haushalte in Deutschland (53 Prozent) haben noch nie von dynamischen Stromtarifen gehört – so das Ergebnis einer Befragung im Auftrag des vzbv aus dem Sommer 2024. Der vzbv fordert, dass Verbraucher:innen besser über die Tarife informiert werden, und untersucht, wie die Tarifangebote von Stromanbietern gestaltet sind. Um die Tarife nutzen zu können, brauchen Verbraucher:innen in der Regel Smart Meter. Die intelligenten Messsysteme können sie sich seit 2025 vom Messstellenbetreiber einbauen lassen. Aufgrund von Änderungen im Messstellenbetriebsgesetz wird der Einbau intelligenter Stromzähler für Verbraucher:innen künftig teurer. Fehlende technische Voraussetzungen, abschreckende Einbaukosten und mangelnde Transparenz bei Verbrauch und Preisentwicklungen können aus Sicht des vzbv dazu führen, dass Verbraucher:innen von dem Angebot kaum oder gar keinen Gebrauch machen werden.

Fernwärmepreise müssen transparenter sein

Die Preise für Fernwärme sind nicht immer transparent und nachvollziehbar. Der vzbv hat die Fernwärmepreise 2024 intensiv untersucht. Das Ergebnis: Die Preise unterscheiden sich bundesweit teilweise stark. Der vzbv fordert neue Vorgaben für den Fernwärmemarkt. Gegen Preisänderungsklauseln, die er für nicht nachvollziehbar und unzulässig hält, geht der vzbv auch juristisch vor.

Wechsel bei Strom- und Gas-Verträgen können sich wieder lohnen

2022 und 2023 schwankten die Preise für Strom und Gas durch die Energiepreiskrise teilweise stark. Viele Haushalte zögerten, ihre Energieverträge zu wechseln. Wie das regelmäßige Strom- und Gaspreis-Monitoring des vzbv 2024 gezeigt hat, kann sich ein Wechsel von der Grundversorgung in einen Sondervertrag nun wieder lohnen. Im Januar 2024 war die Grundversorgung in allen untersuchten Großstädten im Vergleich zum günstigsten Sondertarif immer die teurere Option.

TOP 3 Verbraucherbeschwerden im Energiebereich



4.077

Beschwerden über unverständliche Strom-(ab-)rechnungen

3.824

Beschwerden über untergeschobene Stromverträge

3.146

Beschwerden über Preiserhöhungen/Beitragssteigerungen bei Strom

Basis: 55.619 Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themenbereich Energie im Jahr 2024.

DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

- ❖ Monitoring der Preise von Strom (inkl. Wärmepumpenstrom und dynamischen Stromtarifen), Gas und Fernwärme
- ❖ Heizungs-Contracting (Wärmelieferung durch spezialisierte Dienstleister)

PROJEKT „ENERGIEBERATUNG“

Wie kann ich beim Heizen sparen? Welche energetischen Standards gelten für den Bau eines Wohnhauses? Für solche Fragen ist die Energieberatung der Verbraucherzentrale der richtige Ansprechpartner. Seit 1978 berät das Projekt Verbraucher:innen zu Themen wie Energiesparen, Wärmedämmung, moderner Heiztechnik und erneuerbare Energien. Bundesweit sind rund 1.000 Energieberater:innen im Auftrag der Verbraucherzentrale tätig. Die Energieberatung wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz gefördert. Die aktuelle Förderphase läuft vom 1. Januar 2025 bis zum 31. Dezember 2026.

Dritthöchste Beratungszahl seit Projektgründung

Auch wenn die Auswirkungen der Energiekrise im Vergleich zu 2022 und 2023 abklingen, bleibt das Interesse der Verbraucher:innen an der Energieberatung hoch. 2024 wurden rund 233.000 Beratungen durchgeführt – die dritthöchste Anzahl in der Projektgeschichte. Besonders groß war das Interesse am Heizungstausch. Mehr als 13.600 Haushalte haben sich dazu 2024 an die Energieberatung gewandt. Themen waren unter anderem die Anforderungen des Gebäudeenergiegesetzes an Eigentümer:innen, Fördermöglichkeiten zum Heizungstausch und die kommunale Wärmeplanung. Im Rahmen einer crossmedialen Kampagne hat die Energieberatung von September bis Dezember 2024 auf die Beratungsmöglichkeiten in den Verbraucherzentralen aufmerksam gemacht. Dafür wurden Anzeigen in Print- und Online-Medien geschaltet.

Seit 2021 erhebt die Energieberatung die Preise für Heiztechnik. Diese sind 2024 um durchschnittlich acht Prozent gestiegen. Im Vergleich zum Vorjahr (2023: Anstieg um 25 Prozent) ist der Preisanstieg leicht zurückgegangen. Die verschiedenen Heiztechniken verteuerten sich um 3 bis 14 Prozent.

Breites Themenspektrum in Energieberatungen gefragt

Erneuerbare Energien und ihre Nutzung waren 2024 ein weiterer Schwerpunkt in den Beratungen. Verbraucher:innen hatten unter anderem Fragen zu Photovoltaik, Speichertechnik, steuerbaren Verbrauchseinheiten und Vereinfachungen rund um die gemeinschaftliche Gebäudeversorgung. Insgesamt wählen die Ratsuchenden wieder vermehrt das persönliche Gespräch, statt sich online oder telefonisch beraten zu lassen. Hohe Energiepreise können für Verbraucher:innen zur Belastung werden. 2025 geht es in der Projektarbeit daher verstärkt um das Thema Energiearmut.



Mehr zum Projekt erfahren



3. FINANZMARKT

Die gestiegenen Kosten sind für Verbraucher:innen nicht nur im Supermarkt ein Problem, sondern setzen sie beispielsweise auch beim Tilgen von Krediten unter Druck. Um Überschuldungen vorzubeugen, muss die Kreditvergabe so reguliert werden, dass Banken und Sparkassen Kredite mit deutlich mehr Sorgfalt vergeben.

Dorothea Mohn, Leiterin Team Finanzmarkt



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

- ❖ Im neu gegründeten nationalen Bargeldforum vertritt der vzbv die Interessen der Verbraucher:innen für den Erhalt des Bargelds.
- ❖ Der Verbraucherbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wurde gestärkt. Dadurch können Verbraucherinteressen in der Arbeit der BaFin stärker berücksichtigt werden.

Banken müssen für Kund:innen erreichbar sein

Mit dem Kundenservice von Banken gibt es immer wieder Probleme. Das hat eine Untersuchung von Verbrauchermeldungen des vzbv 2024 gezeigt. Besonders kritisch ist das für Betroffene eines Kontobetrugs, denn hier muss schnell gehandelt werden. Der vzbv fordert von der Politik, dass sie Zahlungsdienstleister stärker in die Verantwortung nimmt und vorgibt, welche Pflichten sie erfüllen müssen. Außerdem braucht es eine Hotline für Betrugsfälle, über die Verbraucher:innen rund um die Uhr jemanden erreichen.

Reform der privaten Altersvorsorge enttäuscht

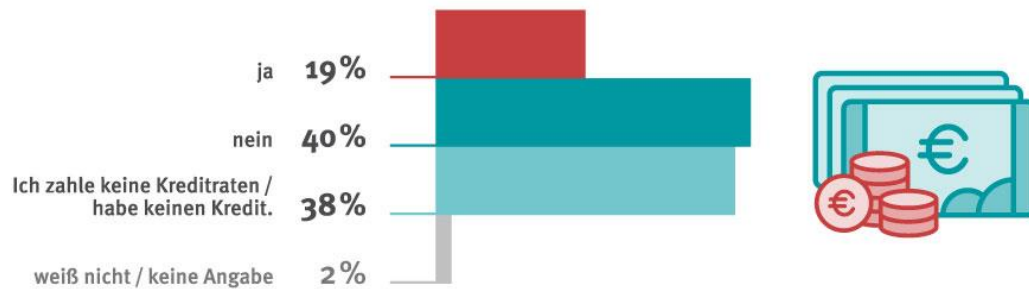
Damit das Geld im Alter reicht, sorgen einige Menschen privat vor. Bestehende Modelle wie die Riester-Rente sind allerdings teuer und unflexibel. Die Ampel-Regierung wollte die private Altersvorsorge neu aufstellen und hat hierfür im Oktober 2024 einen Vorschlag gemacht, der aus vzbv-Sicht sinnvolle Reformansätze enthält. Durch das vorzeitige Ende der Regierungszeit ist der Reformvorschlag allerdings gescheitert. Es wird höchste Zeit, dass die Politik eine echte Reform der privaten Altersvorsorge auf den Weg bringt. Der vzbv setzt sich für einen öffentlich-rechtlich organisierten Vorsorgefonds ein, durch den Verbraucher:innen rentabel fürs Alter sparen können.

Verbraucher:innen bei Kreditvergabe besser schützen

Die gestiegenen Preise belasten Verbraucher:innen. Besonders für diejenigen, die Kredite abbezahlen, können sie zur Gefahr werden. Eine im Juni 2024 veröffentlichte Online-Befragung im Auftrag des vzbv zeigt, dass knapp jede:r Fünfte (19 Prozent) aufgrund der gestiegenen Lebenshaltungskosten Probleme hat, seine Kredite zu tilgen. Der vzbv setzt sich bei der Umsetzung der EU-Verbraucherkreditrichtlinie dafür ein, dass die Kreditwürdigkeitsprüfung so umgesetzt wird, dass bei jeder Art von Verbraucherkredit das individuelle Einkommen und die regelmäßigen Ausgaben geprüft werden müssen. So soll die Gefahr einer Überschuldung reduziert werden.

Probleme bei Kreditrückzahlung

Knapp jede:r Fünfte hat aufgrund der gestiegenen Lebenshaltungskosten Probleme, einen Kredit zu tilgen.



Quelle: Internetrepräsentative Onlinebefragung (13. – 20. November 2023) von eye square im Auftrag des vzbv | Basis: 1.000 Internetnutzer:innen ab 16 Jahren.

Elementarschadenversicherung: Verbraucher:innen gegen Unwetter absichern

Durch den Klimawandel nehmen Unwetterereignisse zu. Das hat etwa das Hochwasser in mehreren Teilen Mitteleuropas im September 2024 wieder deutlich gezeigt. Immobilienbesitzer:innen müssen für mögliche Schäden durch Unwetterereignisse abgesichert sein. Der vzbv fordert, dass gesetzlich definiert wird, dass alle relevanten Risiken immer von allen Wohngebäudeversicherungen umfasst sind.

DARAN ARBEITET DER VZBV

- Kollektiven Verbraucherschutz durch die BaFin weiter stärken
- Verbraucher:innen effektiv vor Schäden durch Kontobetrug schützen
- Individuellen Schutz vor Überschuldung im Rahmen der Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie verbessern, insbesondere bei Dispo- und „Buy-Now-Pay-Later“-Krediten
- Fairness und Transparenz beim Bonitätsscoring erhöhen
- Absicherung von Risiken durch Elementarschäden an Wohngebäuden verbessern

MARKTBEOBACHTUNG FINANZMARKT

Über Phishing-Mails oder Fake-SMS werden Verbraucher:innen immer wieder Opfer von Betrug beim Online-Banking. Unsere Untersuchung zeigt, wie schwer es Verbraucher:innen haben, die perfiden Tricks zu erkennen.

Dorina Wilhelm, Leiterin Team Marktbeobachtung Finanzmarkt



Betrug im Zahlungsverkehr schwer erkennbar

Die EU hat festgelegt, dass Banken haften, wenn Verbraucher:innen im Zahlungsverkehr Opfer von Betrug werden. Verbraucherbeschwerden in den Verbraucherzentralen zeigen, dass das nicht jederzeit zuverlässig funktioniert. Laut einer vzbv-Untersuchung vom Oktober 2024 kommen die Anbieter ihren Sorgfaltspflichten nicht immer nach, stattdessen werfen sie Verbraucher:innen wiederholt vor, nicht sorgfältig zu sein. Wie schwer es aus Verbrauchersicht ist, Phishing-Mails zu erkennen, zeigte eine weitere Untersuchung, die der vzbv im Mai 2024 veröffentlichte. Nur in 24 Prozent der untersuchten Fälle waren sich Verbraucher:innen komplett sicher, dass es sich um einen Betrug handelt.

Prämiensparverträge: Zinsen werden nur mangelhaft nachgezahlt

Sparkassen haben aus Sicht des vzbv Verbraucher:innen massenhaft Zinsen bei Prämiensparverträgen vorenthalten. Der vzbv und die Verbraucherzentralen haben deshalb in 16 Fällen Klage eingereicht. Im Juli 2024 bestätigte der Bundesgerichtshof (BGH), dass Prämiensparer:innen zu wenig Zinsen bekommen haben. Die beklagten Sparkassen müssen die Zinsen nachzahlen. Seit Sommer 2024 untersucht der vzbv, wie Banken die BGH-Vorgaben umsetzen. Verbraucherbeschwerden aus den Verbraucherzentralen zeigen bereits, dass Sparkassen und genossenschaftliche Banken mitunter eine Zinsnachberechnung ablehnen oder die Zinsen noch immer intransparent oder falsch berechnen. | *Mehr erfahren im Kapitel Rechtsdurchsetzung (S. 42)*

Anbieter wesentlich für Überschuldungen mitverantwortlich

Kredite helfen Verbraucher:innen, Anschaffungen oder Investitionen zu tätigen, die nicht aus dem laufenden Einkommen bezahlt werden können. Um zu untersuchen, welche Erfahrungen Verbraucher:innen damit machen, hat der vzbv 2024 einen Aufruf gestartet, der 2025 ausgewertet wird.

Wenn Kreditraten für Verbraucher:innen zur Belastung werden, kann es zur Überschuldung kommen. 2024 hat der vzbv eine Untersuchung veröffentlicht, welche Anbietermaschen und Produkte die Gefahr einer Überschuldung erhöhen. Die Ergebnisse zeigen, dass Kreditanbieter maßgeblich Verantwortung dafür tragen. Etwa, indem sie die Kreditwürdigkeit nicht sorgfältig prüfen, zum Kreditkauf animieren oder irreführende Werbeversprechen machen. Um ihrer Verantwortung gerecht zu werden, sollten Kreditgeber dazu verpflichtet werden, vor jeder Kreditvergabe festzustellen, ob Verbraucher:innen die vereinbarten Raten sicher zurückzahlen können.

TOP 3 Verbraucherbeschwerden im Finanzbereich



4.341

Beschwerden über Zinsanpassungen bei Sparanlagen

695

Beschwerden über Betrug im Grauen Kapitalmarkt

608

Beschwerden über Preiserhöhungen/Beitragssteigerungen bei Kranken- oder Pflegeversicherungen

Basis: 29.351 Beschwerden in den Verbraucherzentralen zum Themenbereich Finanzen im Jahr 2024 | Hinweis: Als Querschnittsthema umfasst der Themenbereich Finanzen auch Beschwerden aus anderen Themenbereichen.

DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

- Teilhabe am Zahlungsverkehr
- Zugang zum Basiskonto
- Identitätsprüfung im Zahlungsverkehr
- Umsetzung des BGH-Urteils zu Prämiensparverträgen
- Personen, die Tipps und Hinweise zu Finanzthemen auf Social Media geben (Finfluencing)

4. GESUNDHEIT UND PFLEGE

Vom Jahr 2024 werden die Krankenhausreform und die Reform zur Digitalisierung des Gesundheitsbereichs in Erinnerung bleiben. Dem Ziel, das Pflege- und Gesundheitssystem nachhaltig zu finanzieren und die Patientenrechte zu verbessern, ist die Ampel aber leider keinen Schritt nähergekommen.



Thomas Moormann, Leiter Team Gesundheit und Pflege

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

- Der vzbv hat medienwirksam auf das Problem aufmerksam gemacht, dass Ärzt:innen mit Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) immer wieder unzulässige Geschäfte machen.
- Der vzbv hat die Politik für mehr Verbraucherschutz in der ambulanten Pflege- und Gesundheitsversorgung sensibilisiert.
- Der vzbv hat eine Diskussion über die notwendige Regulierung kommerzieller Vermittlungsplattformen für Arzttermine angestoßen.

Elektronische Patientenakte: Datenschutz unzureichend

Zu Fachärzt:innen gehen, die dann aber nicht die eigene Krankheitsgeschichte oder Medikation kennen: Solche Probleme sollen mit der elektronischen Patientenakte (ePA) der Vergangenheit angehören. Anfang 2025 haben die Krankenkassen eine ePA für alle gesetzlich Versicherten angelegt, die nicht widersprochen haben. Wichtig ist aus vzbv-Sicht neben einem angemessenen Schutz für sensible Daten, dass Verbraucher:innen umfassend über die Chancen und Risiken der ePA und ihre Widerspruchsmöglichkeiten informiert werden. Eine vzbv-Analyse zeigte im Dezember 2024, dass die Krankenkassen dieser Pflicht nicht in allen Fällen nachkommen. Der vzbv fordert von den Krankenkassen, nachzubessern und die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

Gestiegene Kassenbeiträge belasten Verbraucher:innen

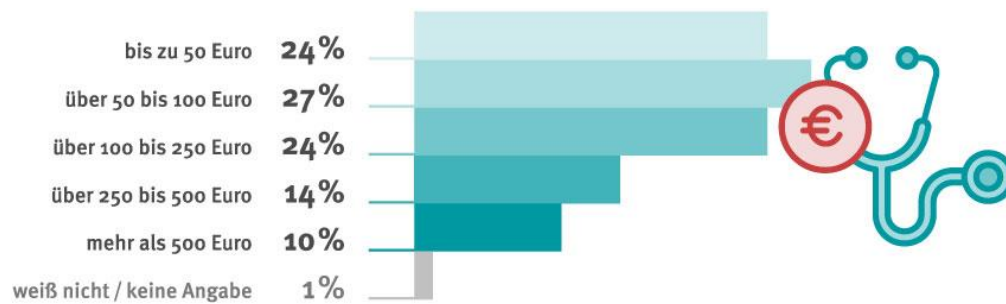
Seit Januar 2025 müssen Verbraucher:innen mehr für die gesetzliche Krankenversicherung zahlen. Für Verbraucher:innen kann das Zusatzkosten von mehreren hundert Euro im Jahr bedeuten. Aus Sicht des vzbv lösen die Beitragserhöhungen nicht die finanziellen Probleme der Krankenkassen, sondern verschieben diese von Jahr zu Jahr und das zulasten der Beitragszahler:innen. Die Verbraucher:innen müssen durch strukturelle Lösungen bedarfsgerechter versorgt werden. Dadurch können die Gesundheitsausgaben gebremst werden.

Individuelle Gesundheitsleistungen: Patient:innen besser aufklären

Einige ärztliche Leistungen müssen Patient:innen selbst bezahlen. Darüber informieren Ärzt:innen aber nicht immer. Oder sie rechnen Leistungen ab, die eigentlich von der Krankenkasse übernommen werden. Die Marktbeobachtung des vzbv hat 2024 die Erfahrungen der Patient:innen mit IGeL untersucht. Das Ergebnis: Kassenleistungen werden teilweise in IGeL umgewandelt. Patient:innen schildern beispielsweise, dass gynäkologische Ultraschalluntersuchungen oder Kontrolluntersuchungen bei Ärzt:innen als Selbstzahlerleistung abgerechnet wurden. Zum Teil gaben Verbraucher:innen dabei an, über die Kosten im Vorfeld der Behandlung nicht informiert worden zu sein. Für IGeL greifen Verbraucher:innen teils tief in die Tasche. Eine Befragung im Auftrag des vzbv im Frühjahr 2024 zeigte, dass gut die Hälfte (51 Prozent) der gesetzlich Versicherten, die in den letzten zwölf Monaten mindestens eine IGeL in Anspruch nahmen, in diesem Zeitraum über 50 und bis zu 250 Euro für IGeL ausgaben. Der vzbv fordert daher verbindliche Regeln beim Verkauf von IGeL. Verbraucher:innen müssen vorab umfassend und neutral über den Nutzen und die Kosten informiert werden.

Für IGeL greifen Verbraucher:innen teils tief in die Tasche

Gut die Hälfte der befragten Selbstzahler:innen (51 Prozent) gab in den letzten 12 Monaten über 50 und bis zu 250 Euro für Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) – ohne Zahnmedizin – aus.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (30. April – 6. Mai 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 464 gesetzlich Versicherte ab 18 Jahren, die in den letzten zwölf Monaten mindestens eine IGeL in Anspruch genommen haben.

Bundes-Klinik-Atlas nutzerorientiert aufstellen

Welches Krankenhaus eignet sich für welche Behandlung? Wie ist eine Klinik personell ausgestattet? Immer wieder fehlen Patient:innen zu solchen Fragen Informationen. Der Bundes-Klinik-Atlas sollte das ändern, enttäuscht aber bislang aus vzbv-Sicht. So sind zum Beispiel die Suchoptionen unvollständig. Der vzbv fordert, dass die Suchmaschine nutzerorientierter ausgestaltet wird und fehlende Qualitätsdaten zu Kliniken eingepflegt werden. Zudem müssen die Patient:innen zu ihren Erfahrungen und den Behandlungsergebnissen befragt und die Erkenntnisse in den Atlas eingebunden werden.

DARAN ARBEITET DER VZBV

- ➔ Patientenrechte verbessern
- ➔ Arzttermine: Diskriminierungsfreien Zugang sicherstellen und digitale Terminvermittlung regulieren
- ➔ Pflegebedürftige durch faire Verträge in der häuslichen Pflege stärken
- ➔ Selbstbestimmung und Mehrwert für Patient:innen bei der ePA stärken
- ➔ Qualität der stationären Versorgung und der Kranken- und Pflegekassen transparent machen

5. LEBENSMITTEL

In vielen Lebensmitteln stecken zu viel Zucker, Fett und Salz. Die Bundesregierung muss Anbieter dazu verpflichten, Lebensmittel gesünder zu machen.

Jochen Geilenkirchen, Leiter Team Lebensmittel



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

- ❖ Der vzbv hat das Thema gesundes Essen in der Außer-Haus-Verpflegung auf der Grünen Woche bei einem Forum mit Politik, Wissenschaft und Gesellschaft diskutiert und dem Thema so mehr Gehör verschafft.
- ❖ Seit Februar 2024 gibt es an der Fleischtheke eine verbesserte Kennzeichnung. Nun muss auch bei nicht vorverpacktem frischem, gekühltem oder gefrorenem Fleisch von Schweinen, Geflügel, Schafen und Ziegen die Herkunft verpflichtend angegeben werden statt nur bei Rindfleisch.
- ❖ Der vzbv hat sich im Ausschuss für Ernährung und Landwirtschaft im Bundestag für eine bessere Lebensmittelkennzeichnung eingesetzt und die Empfehlungen des Bürgerrats Ernährung unterstützt.

Lebensmittelpreise weiterhin auf hohem Niveau

Das Stück Butter für drei Euro oder der halbe Liter Olivenöl für zehn Euro – im Supermarkt müssen Verbraucher:innen nach wie vor tiefer in die Tasche greifen. Der vzbv setzt sich seit Beginn der Preiskrise für mehr Klarheit in der Lieferkette ein, damit die Preise transparenter werden. | *Mehr erfahren auf der Schwerpunktseite Lebensmittelpreise (S. 9)*

Ausgewogene Ernährung für Groß und Klein

Gesunde Ernährung muss für Verbraucher:innen bezahlbar sein. Die im Januar 2024 von der Bundesregierung verabschiedete Ernährungsstrategie ist dafür ein erster Schritt. Insbesondere die Außer-Haus-Verpflegung etwa in Kantinen oder in Restaurants sollte aus vzbv-Sicht aber stärker berücksichtigt werden.

Süßigkeiten in Kassennähe oder Snacks in den unteren Regalen: Für Kinder sind Lebensmittel mit viel Zucker und Fett im Supermarkt leicht zu greifen. Über Werbung werden sie gezielt darauf aufmerksam gemacht. Der vzbv setzt sich für eine Regulierung solcher Werbung ein. Die Ampel-Regierung hatte hierzu Maßnahmen angekündigt, sie aber nicht mehr umgesetzt. Zusätzlich hatte sie sich vorgenommen, Reduktionsziele für Zucker, Fett und Salz in Fertiglebensmitteln zu schaffen. Der vzbv hat das begrüßt. Das Max-Rubner-Institut wurde mit der Erarbeitung der Reduktionsziele beauftragt und hat dafür einen Dialogprozess mit rund 100 Expert:innen verschiedener Einrichtungen angeleitet. Die Zwischenergebnisse des Produktmonitorings sind aus vzbv-Sicht ernüchternd. Der Zucker-, Fett- und Salzgehalt kann und sollte weiter reduziert werden. Der vzbv wird sich gegenüber der neuen Bundesregierung für verbindliche Reduktionsziele einsetzen.

Tierhaltung verständlicher kennzeichnen

Verbraucher:innen ist Tierschutz wichtig: Etwa neun von zehn Befragte (89 Prozent) aus verschiedenen europäischen Ländern sind dafür, dass Tierhaltungsstandards angehoben werden. Das zeigt eine 2024 veröffentlichte repräsentative Befragung der europäischen Verbraucherschutzorganisation BEUC, an der der vzbv mitgearbeitet hat. Im August 2023 ist das Tierhaltungskennzeichnungsgesetz in Kraft getreten. Aus vzbv-Sicht enthält es einige Lücken, beispielsweise umfasst die Kennzeichnungspflicht nicht alle Tierarten. Der vzbv fordert, dass das Tierhaltungskennzeichen auf Verständlichkeit geprüft und wenn nötig angepasst wird. Eine Informationskampagne könnte helfen, das Kennzeichen bekannter zu machen und Akzeptanz zu schaffen.

Für mehr Sicherheit bei Nahrungsergänzungsmitteln

Eine große Mehrheit möchte, dass Nahrungsergänzungsmittel auf ihre Sicherheit überprüft werden, bevor sie verkauft werden dürfen.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (21. – 31. Oktober 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.001 Personen ab 18 Jahren.

DARAN ARBEITET DER VZBV

- ➔ Gute Ernährung zu fairen Preisen sicherstellen durch die Einrichtung einer Preis- und Kostenbeobachtungstelle
- ➔ Tierhaltungskennzeichnungsgesetz auf weitere Tierarten und auf die Außer-Haus-Verpflegung ausweiten
- ➔ Ausgewogene Ernährung erleichtern durch eine bessere Kennzeichnung, Ernährungsbildung und Senkung der Mehrwertsteuer auf Obst, Gemüse und Hülsenfrüchte
- ➔ Herkunft und Regionalität von Lebensmitteln transparent kennzeichnen
- ➔ Nahrungsergänzungsmittel sicher machen durch Zulassungsverfahren und europaweit verbindliche Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe

PROJEKT „LEBENSMITTELKLARHEIT“

Ein Fruchtsnack „Erdbeere“ mit nur einem Prozent Erdbeere oder eine Trüffelleberwurst, deren Verpackung deutlich mehr Trüffel suggeriert als enthalten sind – Lebensmittel halten nicht immer, was die Verpackung verspricht. Wenn Verbraucher:innen auf solche Produktpackungen oder Informationen in Webshops stoßen, können sie sie dem Portal „Lebensmittelklarheit.de“ melden. Rund 1,5 Millionen Mal wurde das Portal 2024 besucht. Jede Woche melden Verbraucher:innen durchschnittlich zehn Produkte, 2024 gingen insgesamt 539 Produktmeldungen ein. Die Online-Redaktion von Lebensmittelklarheit.de prüft die Meldungen. Kann sie den Täuschungsvorwurf der Verbraucher:innen nachvollziehen, werden die Produkte mit einer Stellungnahme des Projekts und des Anbieters sowie einem Foto der Produktinformation mit der anonymisierten Meldung auf Lebensmittelklarheit.de veröffentlicht. In knapp vier von zehn Fällen führt die Veröffentlichung dazu, dass Anbieter die Kennzeichnung im Sinne der Kritik ändern.

Das Portal Lebensmittelklarheit.de ist das Herzstück des Projekts „Lebensmittelklarheit“. Es wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert. Der aktuelle Förderzeitraum läuft vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2025. Eine Fortsetzung ist geplant.

Studie: Verbraucher:innen wollen wissen, was in Produkten steckt

Jedes Jahr gibt das Projekt „Lebensmittelklarheit“ eine Studie in Auftrag, um zu untersuchen, wie Verbraucher:innen Lebensmitteletiketten wahrnehmen und wie sie sich eine transparente Kennzeichnung vorstellen. Aus der Studie 2024 geht hervor, dass sich einer Mehrheit der Befragten (59 Prozent) das System hinter der Mengenkennzeichnung nicht erschließt. Sechs von zehn Befragten (60 Prozent) gaben an, sich über fehlende Mengenangaben bei wichtigen Zutaten zu ärgern. Die Studie zeigt deutlich, dass Verbraucher:innen möglichst genaue Angaben auf dem Etikett wünschen. Mehr als acht von zehn Befragten (87 Prozent) sprachen sich beispielsweise für einen gut sichtbaren Hinweis auf der Verpackung aus, wenn die Produktmenge verändert wird. Ähnlich hoch fällt die Zustimmung aus (86 Prozent), wenn die Rezeptur verändert wird – etwa indem minderwertigere Zutaten eingesetzt werden.

Um die Arbeit des Projekts und Lebensmittelklarheit.de bekannter zu machen, ist das Projekt seit 2025 stärker auf Social Media aktiv. **Auf dem vzbv-Instagram-Kanal** erscheinen Posts zu Produktmeldungen und Neuigkeiten zur Lebensmittelkennzeichnung.

Mehr zum Projekt erfahren



6. MOBILITÄT UND RESSOURCENSCHUTZ

Verbraucher:innen müssen unabhängig von ihrem Geldbeutel mobil sein und sich dabei auf starke Rechte verlassen können – etwa, wenn Bus, Bahn oder Flugzeug ausfallen oder sich verspäten.

Marion Jungbluth, Leiterin Team Mobilität und Ressourcenschutz



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

- ❖ Die Finanzierung des Deutschlandtickets für 2025 ist gesichert.
- ❖ Sparpreis-Tickets der Deutschen Bahn sind am Schalter wieder ohne E-Mail-Adresse erhältlich.
- ❖ Die EU hat die Ökodesign-Verordnung verabschiedet, durch die Verbraucher:innen künftig mehr Produkte kaufen können, die leicht zu reparieren und haltbarer sind.

Deutschlandticket dauerhaft sichern

Mit Bus und Bahn in ganz Deutschland unterwegs sein und das ohne Tarifdschungel – dank des Deutschlandtickets ist das möglich. Bund und Länder haben 2024 beschlossen, den Ticketpreis auf 58 Euro zu erhöhen. Die Abonnentenzahlen zeigen, dass das Angebot auf großes Interesse stößt. Etwa 13,5 Millionen Menschen besaßen im Februar 2025 laut des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen das Ticket. Trotzdem bleibt die Nachfrage hinter den Prognosen von Branche und Politik zurück. Aus vzbv-Sicht schreckt die Debatte um die Zukunft und den Preis des Tickets potentielle Nutzer:innen ab. Eine Untersuchung des vzbv aus 2024 zeigt zudem, dass Verbraucher:innen zum Teil Probleme mit dem Kauf und der Kündigung des Tickets haben. Auch der Kundenservice bereitet stellenweise Schwierigkeiten. Der vzbv fordert daher, dass der Service rund um das Deutschlandticket verbessert und eine dauerhafte Fortführung des Tickets garantiert wird.

vzbv prüft Kundenerfahrungen mit der Bahn

Die Deutsche Bahn hat mit der Generalsanierung ganzer Strecken im laufenden Betrieb begonnen. Welche Auswirkungen das für Verbraucher:innen hat, untersucht der vzbv 2025 mit einem Verbraucheraufruf. In einer weiteren Untersuchung prüft der vzbv, inwiefern Verkehrsverbünde eigene Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit und Angaben zur Pünktlichkeit im Schienenpersonennahverkehr veröffentlichen und welche Kriterien diese beinhalten. Aus Sicht des vzbv ist ein systematischer Qualitätsmonitor erforderlich, der unabhängig und regelmäßig standardisierte Qualitätsmessungen durchführt, um die Attraktivität des öffentlichen Personenverkehrs zu steigern.

Recht auf Reparatur gestärkt

Wenn ein Produkt kaputtgeht, ist eine Reparatur eine Alternative zum Neukauf. Mit der Verabschiedung der Richtlinie zum Recht auf Reparatur 2024 hat die EU die Verbraucher:innen bei Reparaturen gestärkt. Teure Ersatzteile können Reparaturen allerdings unattraktiv machen. Ein vzbv-Marktcheck im Herbst 2024 zeigt etwa, dass es große Preisunterschiede bei Ersatzteilen für Spülmaschinen gibt. Hinzu kommt, dass Ersatzteile teilweise schwer zu finden sind. Nur sechs der zehn untersuchten Hersteller boten die untersuchten Ersatzteile an. Damit kommen einige Hersteller nicht der europäischen Ökodesign-Verordnung nach. Diese gibt vor, dass Hersteller Reparaturen nach der gesetzlichen Gewährleistungsfrist zu angemessenen Preisen ermöglichen müssen. Der vzbv fordert, dass das Recht auf Reparatur um Kriterien ergänzt wird, die festlegen, wann ein Preis als angemessen gilt.

Mehrheit für Recht auf Reparatur

Dem Großteil der Befragten ist die Einführung eines Rechts auf Reparatur als Ziel der Bundesregierung sehr oder eher wichtig.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (21. – 31. Oktober 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.001 Personen ab 18 Jahren.

Passagierrechte bei Bahn- und Flugreisen stärken

Wenn auf Reisen etwas nicht funktioniert, kann das nicht nur für Stress sorgen, sondern auch teuer werden. Ende 2023 hat die Europäische Kommission Vorschläge für eine bessere Durchsetzung von Fahr- und Fluggastrechten vorgelegt. Aus vzbv-Sicht bieten die Pläne allerdings keine unmittelbare Verbesserung für Reisende. Bei den Fluggastrechten droht sogar eine massive Absenkung des Schutzniveaus. Zudem fehlt eine Stärkung von Verbraucherrechten bei Reisen, bei denen mehrere Verkehrsmittel kombiniert genutzt werden, etwa Bahn und Flugzeug. Der vzbv wird sich weiterhin dafür einsetzen, dass Reisende flexibel, gut abgesichert und bezahlbar reisen können.

Wie weit ist die nächste Haltestelle entfernt? Sind E-Autos eine gute Alternative zu Verbrennern? Wie kommen Verbraucher:innen, die weder über Smartphone noch Internetzugang verfügen, an ihr Zugticket, wenn dieses nur noch digital angeboten wird? Verbraucher:innen haben unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen, wenn es um ihre Mobilität geht. Der vzbv fordert, dass bei der Verkehrswende alle Verbraucher:innen mitgenommen werden. Dafür hat sich der vzbv 2024 zusammen mit 14 Mitgliedsverbänden im Rahmen des **Verbandsthemas „Soziale Mobilitätswende“** besonders eingesetzt. Es wurden Forderungen entwickelt zur Digitalisierung in der Mobilität, gegen Mobilitätsarmut und zur Weiterentwicklung von Tarifen im Öffentlichen Personennahverkehr.

DARAN ARBEITET DER VZBV

- Digitalisierung bei Ticketkauf sinnvoll einsetzen, ohne Verbrauchergruppen auszuschließen
- Wirksame Maßnahmen zur Bekämpfung von Mobilitätsarmut einführen
- Fluggastrechte stärken
- Europäische Richtlinie zum Recht auf Reparatur auf nationaler Ebene verbraucherfreundlich umsetzen

- ➡ Nachhaltigen Konsum durch die Einführung des digitalen Produktpasses vereinfachen

Anmerkung: Das Team Mobilität und Reisen heißt seit 1. Januar 2025 Team Mobilität und Ressourcenschutz. Verbraucher:innen wünschen sich haltbare Produkte und ein Recht auf Reparatur. Das Team bearbeitet seit vielen Jahren die Themen Ressourcenschutz und Kreislaufwirtschaft. Mit der Umbenennung würdigt der vzbv die Bedeutung von Ressourcenschutz im Alltag der Verbraucher:innen.

PROJEKT „ENERGIEEFFIZIENTER PERSONENVERKEHR“

Ein hoher Ressourcenverbrauch, steigende Kosten oder laute und verstopfte Straßen in den Städten – Mobilität wird für immer mehr Verbraucher:innen zur Herausforderung. Hinzu kommen die Folgen des Klimawandels. Um all dem zu begegnen, muss der Mobilitätssektor umgebaut werden. Das Projekt „Energieeffizienter Personenverkehr“ hat sich damit beschäftigt, wie das im Sinne der Verbraucher:innen gelingen kann. Das Projekt lief von März 2016 bis Ende August 2024 und wurde von der European Climate Foundation gefördert. Ziel war es unter anderem, Rahmenbedingungen für E-Mobilität zu erarbeiten, von denen Verbraucher:innen profitieren – etwa der Ausbau der Ladeinfrastruktur.

Batterien auf Zukunft ausrichten

E-Autos, E-Roller oder E-Bikes: Immer mehr Fahrzeuge sind batteriebetrieben. Im Rahmen des Projekts hat der vzbv Anforderungen an die Umsetzung eines digitalen Batteriepasses entwickelt. Er soll Verbraucher:innen mehr Informationen über den Batteriezustand ermöglichen.

2024 hat das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz einen Vorschlag zur Anpassung des Batterierechts an die neue EU-Batterieverordnung gemacht. Der vzbv begrüßt die Pläne, fordert aber Nachbesserungen. Notwendig ist, die Wiederverwendung von Batterien schon beim Design konsequenter mitzudenken. Der vzbv setzt sich außerdem dafür ein, dass für batterieelektrische Fahrzeuge Effizienzvorgaben eingeführt und die Fahrzeuge umfassend über den gesamten Lebenszyklus bewertet werden – von der Rohstoffgewinnung über die Produktion, Nutzung und Wartung bis zur Entsorgung oder Wiederverwertung.

E-Mobilität zugänglich machen

Nicht alle Verbraucher:innen können sich den Umstieg auf E-Autos leisten. Das Projekt „Energieeffizienter Personenverkehr“ hat sich deshalb für Förderprogramme für einkommensschwache Haushalte eingesetzt.

Der vzbv wird sich mit den Erkenntnissen aus dem Projekt weiter dafür stark machen, den Zugang zur Elektromobilität für Verbraucher:innen zu erleichtern und alle Menschen bei der Mobilitätswende mitzunehmen.

7. RECHT UND HANDEL

Wer online shoppt, muss sich darauf verlassen können, dass die Produkte sicher sind. Anbieter müssen endlich stärker zur Verantwortung gezogen werden.

Felix Methmann, Leiter Team Recht und Handel



DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

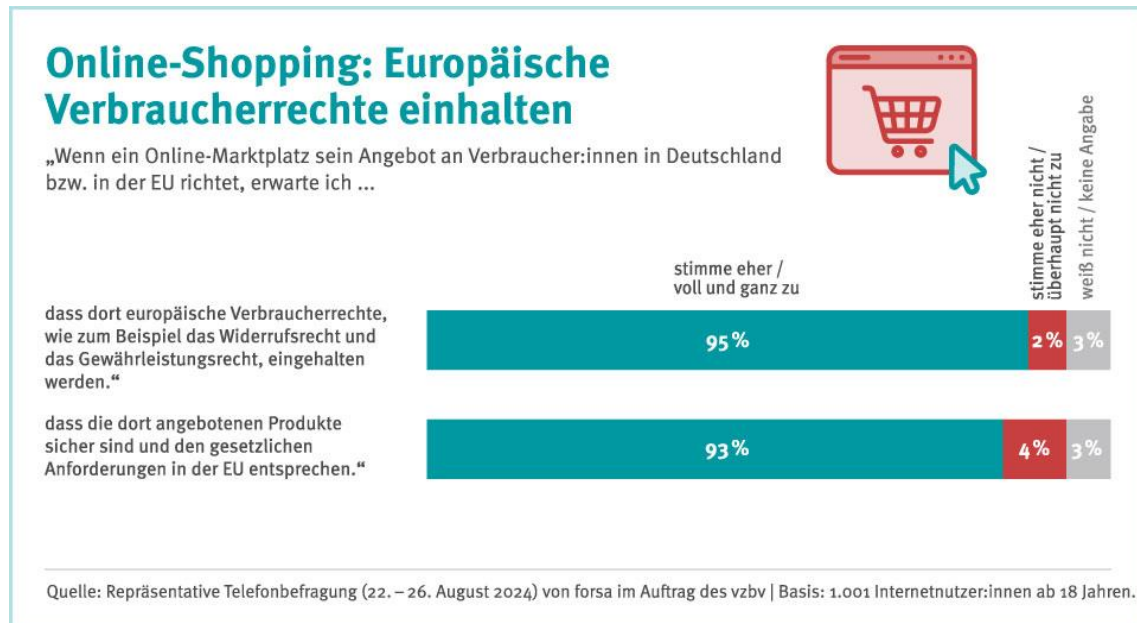
- ❖ Die Politik beschäftigt sich verstärkt mit der Produktsicherheit im Online-Handel, nachdem der vzbv sich dafür intensiv eingesetzt hat.
- ❖ Die Europäische Kommission plant, mit dem Digital Fairness Act gegen verbraucherschutzpolitische Schutzlücken im digitalen Raum vorzugehen, auf die der vzbv seit Langem hingewiesen hat.
- ❖ Der vzbv hat ein Papier zu Kostenfallen veröffentlicht, von dem ein Teil in die Vorbereitung für das Gesetzesvorhaben zur Stärkung der Rolle der Verbraucher:innen beim grünen Wandel einfließen soll.

Digitalisierung: Verbraucherrecht braucht ein Update

Online-Shopping ist bequem und flexibel. Manche Anbieter nutzen die Digitalisierung aber aus – etwa durch manipulative Designs (Dark Patterns), die zum Kaufen animieren und süchtig machen können. Deshalb müssen die Rechte der Verbraucher:innen im Digitalen stärker geschützt werden. Die Europäische Kommission hat sich 2024 nach langjähriger Prüfung der Kritik der Verbraucherverbände angeschlossen und einen Digital Fairness Act angekündigt. Mit dem Digital Fairness Act möchte die EU-Kommission, insbesondere manipulative und suchterzeugende Designs, Influencer-Marketing, problematische Personalisierungspraktiken sowie Probleme bei der Kündigung von Verträgen, adressieren. | *Mehr erfahren zur Arbeit des vzbv im Bereich Digitale Welt auf der gleichnamigen Schwerpunktseite (S. 10)*

Produktsicherheit online gewährleisten

Ein Toaster, der ohne Gebrauchsanweisung ankommt, oder ein neu gekauftes Spielzeug, das nach Chemie riecht: Solche Erlebnisse machen Verbraucher:innen immer wieder, wenn sie Produkte online bestellen. Deshalb setzt sich der vzbv seit Längerem für mehr Produktsicherheit beim Online-Shopping ein. Seit dem 14. Februar 2024 gelten durch den Digital Services Act neue Sorgfaltspflichten für Online-Marktplätze. Ergänzt wird der Digital Services Act durch die neuen Regelungen aus der Allgemeinen Produktsicherheitsverordnung. Diese gilt seit dem 13. Dezember 2024. Sie nimmt die Betreiber von Online-Marktplätzen stärker in die Verantwortung und enthält konkrete Maßnahmen für den Fall, dass ein Produkt zurückgerufen werden muss. Mit dem Markteintritt neuer Plattformen zeigt sich jedoch, dass weitere Maßnahmen nötig sind. Dazu gehören strengere Kontrollpflichten für Händler und eine Haftung für Online-Marktplätze, wenn kein Verantwortlicher feststellbar ist.



Gegen Anbieter, die im digitalen Raum Verbraucherrecht verletzen, geht der vzbv mit juristischen Mitteln vor. | *Mehr erfahren auf der Schwerpunktseite Digitale Welt (S. 10)*

DARAN ARBEITET DER VZBV

- ➔ Verbraucherrechte online genauso fair und bindend gestalten wie offline
- ➔ Mehr Verantwortung für Betreiber von Online-Marktplätzen
- ➔ Schlichtung stärken, um Verbraucherstreitigkeiten mit Unternehmen leichter und verbindlicher klären zu können
- ➔ Verbraucher:innen besser vor Kostenfallen schützen – auch an der Haustür und am Telefon
- ➔ Verbraucherposition gegenüber Inkassodienstleistern durch eine starke Aufsicht und Reform der Kostenregeln stärken

8. RECHTSDURCHSETZUNG

231 Abmahnungen hat der vzbv 2024 versendet, **92 Unterlassungsklagen** und **3 Sammelklagen** eingereicht.

Rechtswidrige Änderungen in laufenden Verträgen, falsch berechnete Zinsen bei Sparbüchern oder Produkte, die nicht halten, was sie versprechen: Anbieter verstoßen immer wieder gegen Verbraucherrecht. Gegen Rechtsverstöße geht der vzbv mit juristischen Mitteln vor – er mahnt ab und zieht, wenn nötig, vor Gericht, um die Rechte der Verbraucher:innen durchzusetzen.

Irreführende Werbung für Kindermilch oder zu spät versendete Stromrechnungen – wir gehen mit rechtlichen Mitteln gegen Anbieter vor, die sich nicht an die Regeln halten. So stellen wir rechtswidrige Praktiken ab.



Heiko Dünkel, Leiter Team Rechtsdurchsetzung

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

- ❖ Der Babynahrungshersteller HIPP muss seine Werbung für Kindermilch wegen irreführender Werbeaussagen anpassen.
- ❖ Apple muss die fehlende Prüfung von Bewertungen im App Store transparent machen.
- ❖ Das Oberlandesgericht München hat E.ON untersagt, Stromschlussrechnungen verspätet zu übersenden.
- ❖ Der vzbv erzielt durch einen Vergleich Rückzahlungen und kürzere Vertragslaufzeiten für Kund:innen von primastrom, voxenergie und nowenergy.
- ❖ Der Bundesgerichtshof urteilt nach mehreren Klagen der Verbraucherzentralen, dass Sparkassen falsch berechnete Zinsen bei Prämiensparverträgen nachzahlen müssen.

Versicherungsmakler und Finanzanlagenvermittler dürfen sich nicht als unabhängig darstellen

Wenn Verbraucher:innen sich zu Finanzanlagen und Versicherungen beraten lassen möchten, ist das über Vermittler:innen möglich. Diese Beratung ist nicht unabhängig, da die Produktanbieter den Vermittler:innen in der Regel Provisionen zahlen. Deshalb dürfen diese sich nicht als unabhängig bezeichnen. Diese Auffassung des vzbv wurde bereits von einigen Gerichten bestätigt. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass gesetzlich klar geregelt wird, welche Berater:innen sich als unabhängig bezeichnen dürfen. Nur wer ausschließlich von Kund:innen bezahlt wird, sollte dies tun dürfen.

Mehrere Urteile nach vzbv-Klagen: Energieverträge müssen transparent sein

Für Verbraucher:innen ist nicht immer klar erkennbar, wie sich die Fernwärmepreise zusammensetzen und wie hoch die Netzverluste im Vergleich sind. Der vzbv hat deswegen Klage gegen mehrere Anbieter eingereicht. Im Oktober 2024 urteilte das Oberlandesgericht (OLG) Koblenz im Fall der Mainzer Stadtwerke und Mainzer Fernwärme, dass die Fernwärmeanbieter ihre Preisregelungen transparenter darstellen müssen. Das Landgericht Düsseldorf urteilte im Fall des Anbieters Fernwärme Duisburg, dass die Angaben zu Netzverlusten auf der Internetseite des Anbieters nicht nachvollziehbar dargestellt worden sind. In einem weiteren Verfahren des vzbv verurteilte das Landgericht Gera die Stadtwerke Energie Jena-Pößneck im September 2024 wegen intransparenter Informationen in Kundenscheiben.

vzbv geht gegen Streaming-Anbieter vor

Seit Anfang 2024 werden Filme und Serien bei Amazon Prime mit Werbung gezeigt. Werbefrei können Kund:innen nur streamen, wenn sie dafür monatlich zusätzlich 2,99 Euro zahlen. Aus Sicht des vzbv hätte Amazon bei seinen Kund:innen die Zustimmung

für diese Vertragsänderung einholen müssen. Deshalb hat der vzbv im Februar 2024 Klage gegen Amazon eingereicht; eine Entscheidung steht noch aus.

Auch gegen den Sport-Streamingdienst DAZN hat der vzbv im vergangenen Jahr geklagt. In den Nutzungsbedingungen behielt sich DAZN 2022 das Recht vor, Abo-Preise zu erhöhen und das Programm zu ändern. Aus vzbv-Sicht wurde das in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausreichend begründet. Das OLG München hat dem vzbv im Oktober 2024 Recht gegeben. Das Urteil verbessert die Aussichten für eine parallel laufende Sammelklage, die der vzbv wegen unzulässiger Preiserhöhungen in laufenden Verträgen gegen DAZN führt.

Online-Plattformen und -Marktplätze verfügen über viel Macht in der digitalen Welt. Umso wichtiger ist es, dass online wie offline klare Regeln für Anbieter gelten, damit sich Verbraucher:innen dort sicher bewegen können. Der vzbv hat 2024 rechtliche Schritte gegen mehrere Anbieter eingeleitet, da sie die neuen europäischen Vorgaben für digitale Dienste und Plattformen missachtet haben – darunter Temu und Shein. | *Mehr erfahren auf der Schwerpunktseite Digitale Welt (S. 10)*

SAMMELKLAGEN

Wenn Verbraucher:innen von Unternehmen geprellt oder geschädigt wurden, bleiben für sie teils nur noch rechtliche Schritte. Nicht alle Menschen können sich das leisten – etwa, weil sie nicht über die finanziellen oder zeitlichen Kapazitäten verfügen. Verbraucherverbände wie der vzbv können in solchen Fällen Sammelklagen einreichen. Ziel ist es, dass das Gericht die Unternehmen, gegen die Klage erhoben wurde, dazu verpflichtet, den Betroffenen Entschädigungen zu zahlen. Betroffene können sich der Klage anschließen, indem sie sich ins Klageregister eintragen. Hat die Sammelklage vor Gericht Erfolg, haben die beteiligten Verbraucher:innen gute Chancen auf Rückerstattungen.

Wenn wir mit Unternehmen Vergleiche schließen oder Urteile erstreiten, profitieren Verbraucher:innen finanziell – 2024 besonders bei Energiepreisen und Sparverträgen.

Ronny Jahn, Leiter Team Sammelklagen



primastrom, voxenergie und nowenergy: Bis zu vierstellige Rückzahlungen für Verbraucher:innen

In der Energiekrise kam es teils zu drastischen Preissteigerungen für Strom und Gas. Nicht alle Preiserhöhungen waren rechtmäßig. Deshalb ist der vzbv gegen mehrere Energieanbieter juristisch vorgegangen. Für die Kund:innen von primastrom, voxenergie und nowenergy gab es im August 2024 gute Nachrichten. Nachdem der vzbv mit primastrom und voxenergie bereits im März wegen einseitiger Preiserhöhungen einen Vergleich schloss, folgte im August eine Einigung mit allen drei Unternehmen – diesmal auch bezüglich zu langer Vertragslaufzeiten. Kund:innen, die sich bis Ende 2024 meldeten, konnten durch die Vergleiche bis zu vierstellige Rückzahlungen erhalten und früher aus den Verträgen entlassen werden.

BGH-Urteil: Geld zurück für Prämiensparer:innen

Sparkassen haben Kund:innen mit Prämiensparverträgen jahrelang die Zinsen falsch berechnet. Das hat der BGH im Sommer 2024 anhand der Saalesparkasse und der Ostsächsischen Sparkasse Dresden entschieden. In seinem Urteil hat der BGH festgelegt, wie die Zinsen berechnet werden müssen und dass den Kund:innen Rückzahlungen zustehen. Diese dürften teilweise im vierstelligen Bereich liegen. Die Urteile sind richtungsweisend für insgesamt 16 weitere Klagen, die der vzbv und die Verbraucherzentralen aufgrund falscher Zinsberechnungen gegen Sparkassen eingereicht haben.

vzbv klagt für Verbraucher:innen Schadenersatz von Facebook ein

Daten von weltweit 533 Millionen Facebook-Nutzer:innen sind 2021 durch ein Datenleck öffentlich geworden. Im November 2024 hat der BGH geurteilt, dass den Nutzer:innen Schadenersatz in Höhe von jeweils mindestens 100 Euro zustehen kann. Damit Verbraucher:innen leichter zu ihrem Recht kommen, hat der vzbv eine Sammelklage gegen Facebook eingereicht. Da die Klage noch Ende 2024 eingereicht wurde, können Ansprüche von Facebook-Nutzer:innen nun nicht mehr verjähren – auch wenn sie sich erst später der Klage anschließen.

Mehr als 117.000 Verbraucher:innen haben sich an den 23 im Jahr 2024 laufenden Sammelklagen des vzbv beteiligt.

DAGEGEN GEHT DER VZBV JURISTISCH VOR

Rechtsdurchsetzung

- ❖ Verstöße gegen die Vorgaben zur Werbung mit Gesundheitsversprechen (EU-Health-Claims-Verordnung)
- ❖ Werbung mit grünen Werbeversprechen durch Fluggesellschaften
- ❖ Diskriminierung im Verbraucheralltag, etwa Online-Zwang bei Kundenpostfächern, verweigerte Bargeldzahlung, eingeschränkter Ticketverkauf bei Schwimmbädern
- ❖ Verstöße gegen Regeln zum Schutz von Minderjährigen auf Online-Plattformen und in sozialen Netzwerken
- ❖ Verstöße in Bonus-Apps von Supermärkten und Discountern

Sammelklagen

- ❖ Klage gegen DAZN wegen einseitiger Preiserhöhungen in laufenden Streaming-Verträgen
- ❖ Klage gegen SSS Software wegen intransparenter Webseiten zur An- und Ummeldung von Rundfunkbeitrag und Wohngeld, Sammelklage wegen Webseite service-rundfunkbeitrag.de
- ❖ Klage gegen Vodafone wegen einseitiger Preiserhöhungen
- ❖ Mehrere Klagen gegen Fernwärmeanbieter wegen intransparenter Preise: Klagen gegen E.ON, Avacon, Stadtwerke Neubrandenburg
- ❖ Klage gegen Facebook: Schadenersatz nach Datenleck

9. VERBRAUCHERBILDUNG

Die neue Bund-Länder-Arbeitsgruppe ist ein bedeutender Schritt hin zu mehr Verbraucherbildung. Hier setzen wir uns gemeinsam in einem breiten Bündnis dafür ein, Verbraucherbildung bundesweit zu stärken. Sie ist ein wichtiger Beitrag zur gesellschaftlichen Teilhabe.



Dr. Vera Fricke, Leiterin Team Verbraucherbildung

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2024

- ➔ Unter Beteiligung des vzbv und der Verbraucherzentralen ist eine Bund-Länder-Arbeitsgruppe (AG) zur Stärkung der Verbraucherbildung gestartet.
- ➔ 109 Materialien wurden für den Materialkompass von unabhängigen Gutachter:innen geprüft und Lehrkräften zur Verfügung gestellt.
- ➔ 103 Schulen hat der vzbv 2024 für ihr Engagement in der Verbraucherbildung ausgezeichnet – so viele wie nie zuvor.

Verbraucherschulen 2024: Mehr als 45.000 Schüler:innen profitieren von Angeboten

Fake News, unseriöse Finanztipps auf Social Media oder Greenwashing: Fallstricke lauern im Alltag junger Menschen überall. Mit der Auszeichnung Verbraucherschule würdigt der vzbv Schulen, die Schüler:innen engagiert auf den Konsumalltag vorbereiten. 2024 hat der vzbv 103 Schulen ausgezeichnet, deren Angebote mehr als 45.000 Schüler:innen erreichen. Bundesverbraucherschutzministerin und Schirmherrin der Auszeichnung Steffi Lemke überreichte die Preise am 3. Juni 2024 in Berlin. Die Preisträger werden Teil eines Netzwerks aus 540 Schulen. 2024 nahmen 976 Pädagog:innen an 11 digitalen Lehrkräftefortbildungen teil – ein deutlicher Anstieg an Teilnehmenden im Vergleich zu den Vorjahren.

Netzwerk und Auszeichnung Verbraucherschule langfristig sichern

Bis 2023 wurde das Angebot Verbraucherschule durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert. Seit Projektende ist die Finanzierung unklar. Deshalb hat der vzbv im Juni 2024 die Aktion #RettetDieVerbraucherschule gestartet, die von Lehrkräften und Politiker:innen unterstützt wurde. Mit Erfolg: Das Angebot kann befristet für eine neue Auszeichnungsrunde weitergeführt werden. Nach wie vor fehlt jedoch die Zusage für eine dauerhafte Finanzierung. Der vzbv macht sich weiterhin dafür stark.

Finanzbildung von Anfang an: Aber unabhängig!

Bildung zu Finanzthemen muss unabhängig sein, damit kommerzielle Anbieter nicht unter dem Deckmantel der Finanzbildung Werbung betreiben oder einseitig informieren. Es braucht verbindliche Qualitätsstandards, anhand derer Bildungsangebote bewertet werden können. Dafür hat sich der vzbv 2024 bei der Erarbeitung der nationalen Finanzbildungsstrategie unter Federführung des Bundesministeriums der Finanzen eingesetzt und wird es auch gegenüber der neuen Bundesregierung tun.

Mehrheit für unabhängige Finanzbildung

Neun von zehn Befragten finden es eher oder sehr wichtig, dass Unterrichtsmaterialien und -inhalte zum Thema Finanzen frei von wirtschaftlichen Interessen sind.



Quelle: Repräsentative Telefonbefragung (19. – 23. September 2024) von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.001 Personen ab 18 Jahren.

Bund-Länder-AG: Chance, Kinder und Jugendliche fit für den Alltag zu machen

Bildungspolitik ist in Deutschland Ländersache. Deshalb ist die Kultusministerkonferenz (KMK) eine wichtige Adresse, um schulische Verbraucherbildung zu stärken. 2023 hat die Verbraucherschutzministerkonferenz beschlossen, Verbraucherbildung zu stärken, und dafür eine Bund-Länder-AG gestartet. Diese hat 2024 Impulse formuliert, um die KMK-Empfehlung „Verbraucherbildung an Schulen“ aus dem Jahr 2013 weiterzuentwickeln. Der vzbv und die Verbraucherzentralen haben ihre jahrelange Expertise in die AG eingebracht. 2025 soll die Überarbeitung der KMK-Empfehlung abgeschlossen werden.

DARAN ARBEITET DER VZBV

- ❖ Finanzierung des Netzwerks und der Auszeichnung Verbraucherschule dauerhaft sichern und im vzbv verankern
- ❖ Schulen durch Netzwerkangebote wie Online-Fortbildungen, Austauschformate und qualitätsgeprüfte Unterrichtsmaterialien stärken
- ❖ Neue Bewerbungsrunde für die Auszeichnung als Verbraucherschule starten
- ❖ Weiterentwickelte KMK-Empfehlung umsetzen, um Schulen bei der Verbraucherbildung zu unterstützen
- ❖ Unabhängige Finanzbildung sicherstellen

Mehr erfahren auf [verbraucherbildung.de](https://www.verbraucherbildung.de)

PROJEKT „VERBRAUCHERCHECKER“

Für junge Menschen sind ihre Peers – also Freund:innen, Familie, Mitschüler:innen – enge Bezugspersonen. Deshalb setzt das Bildungsprogramm „Verbraucherchecker“ auf das Peer-to-Peer-Prinzip: Junge Menschen werden dazu ausgebildet, Kenntnisse

für den Verbraucheralltag in ihr soziales Umfeld weiterzutragen. In angeleiteten Workshops eignen sie sich dafür Wissen zu Verbraucherschutzthemen und motivierenden Methoden an. Die Workshops sind kostenfrei und finden bundesweit statt.

Interesse an Workshops hat Erwartungen übertroffen

2024 wurden bundesweit 707 Jugendliche an 19 Schulen und außerschulischen Einrichtungen zu Finanztipps auf Social Media, Abzocke beim Gaming, Fake-Shops, Datenschutz und weiteren Themen fit gemacht. Von Klassenräumen über das Engagement-Festival der Sportjugend Berlin bis zur LCOY, der größten Klimakonferenz Europas für junge Menschen, wurden zum Beispiel Infografiken zu Produktsiegeln erstellt und in Rollenspielen über die Vor- und Nachteile personalisierter Werbung diskutiert.

Damit hat das Projekt die angestrebte Anzahl an Workshop-Teilnehmenden übertroffen. Möglich war das auch dank der 40 Trainer:innen, die 2024 für die Umsetzung der Workshops in den Startlöchern standen. Die Ausbildung dieser Trainer:innen fand sowohl digital als auch im Rahmen der Lehramtsausbildung an Universitäten statt. Bei verschiedenen Netzwerktreffen, in Präsenz und digitalen Terminen, konnten sich die Trainer:innen untereinander, mit Lehrkräften und mit anderen Bildungsprojekten austauschen. Wie ein Workshop aussieht und wie Schüler:innen darauf reagieren, zeigt ein [im Oktober 2024 am Leibniz-Gymnasium in Potsdam gedrehtes Video](#). 2025 steht die Begleitung individueller Peer-Projekte im Fokus. Dabei wählen Teilnehmende nach den Workshops ein Verbraucherthema, über das sie aufklären möchten, und entwickeln eine Methode, mit der sie ihre Kenntnisse kreativ weitergeben.

Das Bildungsprogramm „Verbraucherchecker“ wird bis zum 31. Dezember 2026 durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert.

[Zum Instagram-Kanal der „Verbraucherchecker“](#) (Aktiv bis 31. März 2025; wird künftig Teil des vzbv-Instagram-Kanals)

[Mehr zum Projekt erfahren](#)



VI. VERBAND IM ÜBERBLICK

1. DIE VERBRAUCHERZENTRALEN

Die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer sind mit rund 200 Beratungsstellen bundesweit vor Ort sowie digital und mit mobilen Beratungsangeboten zu erreichen. Verbraucher:innen bekommen hier aktuelle, verlässliche Informationen und unabhängige Beratung. Alle Verbraucherzentralen mit ihren über 2.000 Mitarbeiter:innen sind Mitglied im vzbv.

DIE ERSTE VERBRAUCHERZENTRALE WURDE 1953 GEGRÜNDET.

Was die Verbraucherzentralen tun:

- ❖ Aktuelle, verlässliche Information und unabhängige Beratung
- ❖ Verfolgung von Rechtsverstößen (etwa aufgrund irreführender Werbung oder unzulässiger Vertragsklauseln) durch Abmahnungen und Klagen
- ❖ Vertretung von Verbraucherinteressen auf kommunaler und landespolitischer Ebene
- ❖ Information von Medien und Öffentlichkeit über wichtige Verbraucherthemen
- ❖ Durchführung verbraucherrelevanter Aktionen, Projekte und Ausstellungen
- ❖ Verbraucherbildung sowie Zusammenarbeit mit Schulen und Einrichtungen der Jugend- und Erwachsenenbildung
- ❖ Marktbeobachtung durch alle Anfragen und Beschwerden, die online und vor Ort in den Beratungsstellen eingehen

Verbraucher:innen durch unabhängige Beratung stärken

Wie Sorge ich am besten fürs Alter vor? Welche Tricks gibt es, um bei Strom oder beim Heizen zu sparen? Was kann ich tun, wenn mir an der Haustür ein Vertrag untergeschoben wurde? Die Verbraucherzentrale bietet den Menschen an den Stellen konkrete Hilfestellungen, wo sie im Alltag auf Probleme stoßen. Neben individueller Beratung organisiert die Verbraucherzentrale Informationsveranstaltungen, die Verbraucher:innen über ihre Rechte aufklären und für mehr Durchblick im komplexen Alltag sorgen

Probleme mit Produkten oder Anbietern melden

Wenn Verbraucher:innen negative Erfahrungen mit einem Anbieter oder einem Produkt gemacht haben, können sie **Beschwerde auf [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de) einreichen**. Die Beschwerde wird dann an die zuständige Verbraucherzentrale weitergeleitet, die den Verbraucher:innen dabei helfen kann, eine Lösung für das Problem zu finden. Außerdem fließt die Beschwerde in die Marktbeobachtung der Verbraucherzentrale ein und trägt so dazu bei, dass Probleme und Missstände frühzeitig aufgedeckt werden.

Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen 2024

Die 16 Verbraucherzentralen haben im Jahr 2024 insgesamt 645 Abmahnungen ausgesprochen sowie in 174 Fällen Unterlassungsklage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden. Die drei Branchen, in denen die Verbraucherzentralen am meisten abgemahnt haben, waren Lebensmittel/Genussmittel (97 Abmahnungen), e-commerce/Versandhandel (91 Abmahnungen) und Banken/Sparkassen/Finanzdienstleistungen/Geldanlage/Inkassodienst/Versicherung (77 Abmahnungen).

Breites Informationsangebot auf [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de)

Auf [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de) sowie auf den Webseiten der Verbraucherzentralen finden Verbraucher:innen diverse Wissensartikel. Dort können sie sich durch verschiedene Themengebiete klicken und Musterbriefe oder -formulare downloaden, die sie individualisieren können. Die Verbraucherzentralen stellen zudem ein breites Angebot an Ratgebern zu verschiedensten Themen zur Verfügung. Diese können über den Shop der Verbraucherzentralen www.ratgeber-verbraucherzentrale.de oder über den Buchhandel bezogen werden.

Der vzbv und einzelne Verbraucherzentralen arbeiteten 2024 in drei geförderten Drittmittelprojekten zusammen:

- Energieberatung der Verbraucherzentrale
- Lebensmittelklarheit
- Verbraucher stärken im Quartier

2. HIGHLIGHTS AUS DEN VERBRAUCHERZENTRALEN 2024

Bundesweite Fokuswochen stoßen auf reges Interesse

Wie lege ich mein Geld am besten an? Worauf sollte ich beim Thema Vorsorge achten? Wie geht es für mich nach der Schule weiter? Um diese und weitere Fragen ging es bei drei Fokuswochen, die die Verbraucherzentralen 2024 durchgeführt haben. Besonders groß war das Interesse an den Fokuswochen Geld und Vorsorge. In kostenlosen Online-Vorträgen erhielten Verbraucher:innen wertvolles Wissen und praktische Tipps. | [Mehr zur Fokuswoche Geld](#) / [Mehr zur Fokuswoche Ziele](#) / [Mehr zur Fokuswoche Vorsorge](#)

Fake-Shop-Finder deckt über 72.000 falsche Shops auf

Fake-Shops sind für Verbraucher:innen ein großes Ärgernis. Der Fake-Shop-Finder der Verbraucherzentrale entlarvt diese Shops. Dort können Verbraucher:innen per URL-Eingabe prüfen, ob es sich um einen seriösen Online-Shop handelt. Bis Ende 2024 wurden 700.000 Domains über das Tool analysiert. 72.700 davon waren Fake-Shops. Pro Monat kommen etwa 1.600 neue Fake-Shops hinzu. | [Mehr erfahren](#)

Oktoberfest: Verbraucherzentrale Bayern macht auf gefälschte Tischreservierungen aufmerksam

Der Ansturm auf Tischreservierungen für die Bierzelte des Oktoberfests ist jedes Jahr groß. Auf dem Zweitmarkt kommt es immer wieder zu unseriösen Angeboten und teils deutlich höheren Preisen. Wer auf dem Zweitmarkt kauft, kann zudem nicht sicher sein,

damit Zutritt in das Bierzelt zu erhalten. Die Verbraucherzentrale Bayern hat im August 2024 medienwirksam auf betrügerische Online-Angebote aufmerksam gemacht und Verbraucher:innen geraten, nur über das offizielle Portal der Oktoberfest-Wirte zu buchen. | [Mehr erfahren](#)

Verbraucherschutz von Anfang an

Verbraucherschutz geht alle etwas an. Schon Kinder und Jugendliche kommen beim Einkauf im Supermarkt oder durch die Nutzung von Smartphone und Co. mit Verbraucherthemen in Kontakt. Beim Familientag der Verbraucherzentrale Berlin wurden Themen wie gesunde Ernährung, Nachhaltigkeit, Energie und Finanzen spielerisch für die ganze Familie erlebbar. Wer bei einer Verbraucher-Rallye mitmachte, konnte Stempel an Mitmach-Stationen sammeln – wie dem Sinnesparcours und der Mülltrennanlage. | [Mehr erfahren](#)

Beratung vor Ort gestärkt: Digimobil fährt durch Sachsen-Anhalt

Beratung, die zu den Menschen kommt – das bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt seit 2024 mit dem Digimobil. Verbraucher:innen können online einen Termin buchen für eine der 16 Haltestellen, an denen der Minibus hält. Dort bekommen sie per Videochat Hilfestellungen. Die Idee zum Digimobil kommt aus Brandenburg. Die dortige Verbraucherzentrale setzt die Busse seit 2019 ein. | [Mehr erfahren](#)

CSD: Verbraucherschutz mit dabei

Vielfalt und Toleranz – das feiern viele Menschen jedes Jahr beim Christopher Street Day (CSD). Die Verbraucherzentrale Hessen beteiligte sich im August 2024 mit einem Infostand am CSD in Frankfurt. An den drei Veranstaltungstagen konnten Interessierte ihr Wissen zu Verbraucherthemen testen.

Fernwärme in NRW: Analyse deckt Defizite der Angebote auf

Die Preise für und Angaben zur Qualität von Fernwärme variieren teilweise stark. Das hat eine Marktanalyse der Verbraucherzentrale NRW 2024 gezeigt. Angaben zu Netzverlusten und dem Wärmemix sind oft schwer oder gar nicht zugänglich. Die Verbraucherzentrale macht sich deshalb für verbindliche Transparenzregeln und eine unabhängige Preisaufsicht von Fernwärme stark. | [Mehr erfahren](#)

Quartiersarbeit im Norden stärkt gezielt Menschen vor Ort

Die anhaltend hohen Lebenshaltungskosten belasten Verbraucher:innen. Um diejenigen zu erreichen, die davon besonders betroffen sind, hat die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein im Rahmen eines Projektes verstärkt auf aufsuchende Quartiersarbeit gesetzt. Diese richtete sich an Verbrauchergruppen, die sich kostenpflichtige Beratungen nicht leisten können. Angeboten wurden kostenfreie Sprechstunden und Bildungsveranstaltungen. | [Mehr erfahren](#)

Reparaturbonus kommt bei Verbraucher:innen an

Reparieren statt neu kaufen schont die Umwelt und den Geldbeutel. Bereits in vierter Runde hat die Verbraucherzentrale Thüringen 2024 zusammen mit der Thüringer Landesregierung den Reparaturbonus vergeben. Bis zu 100 Euro konnten Verbraucher:innen für eine Reparatur erstattet bekommen. Eine Evaluation des Fraunhofer Instituts zeigte, dass Verbraucher:innen vom Projekt profitieren und das Projekt zu mehr Nachhaltigkeit beiträgt. | [Mehr erfahren](#)

3. GASTBEITRAG: VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN

„Wir bieten den Menschen konkrete Hilfestellungen für ihren Alltag – sei es, durch Tipps für bewussteres Einkaufen oder für einen Tarifwechsel.“

Gastbeitrag von Dr. Ralph Walther, Vorstand der Verbraucherzentrale Thüringen

Das Jahr 2024 war für viele Menschen erneut eine finanzielle Herausforderung. Eine Verbraucherin schrieb uns: „Es ist nicht mehr nachvollziehbar, weshalb die Preise immer höher klettern. Früher habe ich meinen Wocheneinkauf für 25 Euro bekommen. Heute muss ich 35 Euro mehr ausgeben.“ Ihre Stimme steht für viele Menschen in einem Jahr, das geprägt war von den Folgen weltweiter Krisen.

Die hohen Lebenshaltungskosten, insbesondere für Lebensmittel und Energie, belasteten die Thüringer Haushalte erheblich. Schwierige Entscheidungen waren zu treffen: Wo kann gespart werden? Welche Ausgaben sind noch tragbar?

Die Verbraucherzentrale Thüringen stand hier zur Seite. Unsere Beratungen und Informationen zeigten, dass es oft Möglichkeiten gibt, Kosten zu senken – sei es durch bewussteres Einkaufen oder einen Tarifwechsel. Neben der individuellen Hilfe sorgten wir auch mittels Rechtsdurchsetzung für faire Marktbedingungen.

Rund um das Thema Energie war unsere Arbeit besonders gefragt. Mit dem Wegfall der Preisbremsen für Strom und Gas standen viele Haushalte vor massiven und teilweise unzulässigen Forderungen. Eine Verbraucherin sollte beispielsweise 300 Euro mehr für ihren monatlichen Gasabschlag bezahlen. Ihr Anbieter ExtraEnergie hatte im Herbst 2022 den Preis um zweihundert Prozent erhöht. Die Preisbremse milderte dies im Jahr 2023 ab. Das böse Erwachen kam mit dem Jahreswechsel.

Die Verbraucherin schloss sich auf unser Anraten hin der Sammelklage des vzbv gegen ExtraEnergie an, da die Begründung der Preiserhöhung rechtlich nicht haltbar scheint. Die Verbraucherzentrale Thüringen reagierte mit einer neuen Energierecht-Hotline auf den anhaltend hohen Beratungsbedarf rund um Energieverträge.

Auch im Bereich Lebensmittel setzten steigende Preise und schrumpfende Verpackungsgrößen Verbraucher:innen unter Druck. Auf dem Höhepunkt der Preiskrise verzichteten einige Thüringer Filialen von Aldi Nord auf die für den Einkauf wichtige Angabe des Grundpreises bei Obst und Gemüse. Wir mahnten ab. Aldi verweigerte eine Unterlassungserklärung. Wir mussten Klage einreichen, woraufhin das Landgericht Erfurt den Discounter zur korrekten Preisauszeichnung verpflichtete.

2024 hat erneut gezeigt, wie wichtig es ist, Verbraucher:innen eine starke Stimme zu geben. Als Verbraucherzentrale Thüringen bleiben wir eine verlässliche Ansprechpartnerin für alle Fragen rund um den Verbraucheralltag. Denn nur gut informierte Verbraucher:innen können selbstbestimmt und sicher handeln.

Die **Verbraucherzentrale Thüringen** unterhält ein Netz aus 12 Beratungsstellen. An 29 Orten findet darüber hinaus eine Energieberatung statt. Neben der individuellen Beratung ist die Verbraucherzentrale Thüringen Träger für die Vernetzungsstellen Schulverpflegung Thüringen und Seniorenernährung Thüringen. | www.vzth.de



4. PROJEKT „VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER“

Ob Ärger mit dem Handyvertrag oder eine an der Haustür angebotene Versicherung: Für Menschen in den Quartieren der „sozialen Stadt“ werden solche Verbraucherärgernisse schnell zu existenziellen Fragen. Verbraucherschutz bedeutet neben der politischen Interessenvertretung, den Menschen in ihrem Alltag konkret zu helfen. Das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ hat hierfür von 2017 bis 2024 niedrigschwellige Angebote gemacht und vor Ort Netzwerke entwickelt. In insgesamt 16 Quartieren in ganz Deutschland hat das Projekt Menschen unterstützt, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen.

Ein Highlight des Jahres 2024 war die Tagung zum Abschluss des Projektes im April. Dabei standen die Erfahrungen im Fokus, die das Modellprogramm in sieben Jahren gesammelt hat. Was kann aufsuchender Verbraucherschutz erreichen? Welche Methoden eignen sich? Worauf kommt es bei erfolgreicher Quartiersarbeit an? Eine wichtige Erkenntnis: Der Kontakt mit den Menschen auf Augenhöhe und Angebote direkt im Kiez stärken nicht nur die Menschen vor Ort, sondern auch den gesellschaftlichen Zusammenhalt und damit die Demokratie.

Die wichtigsten Learnings aus dem Projekt

- ❖ Aufsuchende Quartiersarbeit braucht Zeit und Geduld.
- ❖ Vertrauensaufbau sowohl bei der Zielgruppe als auch bei Netzwerkpartner:innen ist enorm wichtig. Etablierte Akteur:innen genießen bereits Vertrauen; davon profitiert die Quartiersarbeit.
- ❖ Das Netzwerk im Quartier muss kontinuierlich gepflegt werden.
- ❖ Alle Aktionen und Maßnahmen, die Vertrauen schaffen, sind wichtig für die Zielerreichung.
- ❖ Die Verwendung von bedarfsgerechten und passgenauen Bildungseinheiten und Materialien für alle Zielgruppen ist notwendig.
- ❖ Der Einsatz von einfacher Sprache ist immer sinnvoll.
- ❖ Es ist wichtig, im Quartier kontinuierlich auf der Straße präsent zu sein.
- ❖ Wichtig ist auch, die positive Identifikation mit dem Quartier zu fördern.
- ❖ Kein Quartier ist wie das andere: Was in einem Quartier gut funktioniert, kann in einem anderen Quartier scheitern. Daher: Ausprobieren lohnt sich!

Mit insgesamt **10.627 Aktionen** wurden im gesamten Projektzeitraum **80.760 Menschen erreicht**.

Mit Verbraucher stärken im Quartier endete 2024 ein sehr erfolgreiches Projekt, das europaweit und international Beachtung gefunden hat. Die Wirksamkeit des Projekts wurde in Studien und Evaluationen bestätigt. Das Projekt hat Verbraucher:innen und Netzwerke vor Ort nachhaltig gestärkt.

Mehr zum Projekt erfahren



5. MITGLIEDSBEITRAG

„Ganz praktisch und vor Ort unterstützen!“

Gastbeitrag von Claudia Mandrysch, Vorständin des AWO Bundesverbandes

Die Gleichzeitigkeit vieler Krisen ist ein Merkmal unserer Zeit. Manche Krisen sind sichtbarer, andere werden ausgeblendet oder gar ignoriert. Auf alle Krisen zu blicken und auch über diejenigen zu sprechen, die nicht jeden Tag in der Öffentlichkeit diskutiert werden, das ist unser Anspruch als AWO.

Im Rahmen unserer Kampagnenarbeit nehmen wir daher verstärkt eine Krise in den Blick, über die viel zu selten gesprochen wird: Die ungleiche Verteilung von Macht und Ressourcen und ihre Wirkung auf die Demokratie. Wenn Menschen erleben, dass der Sozialstaat sie nicht mehr gegen die großen Risiken des Lebens – Alter, Krankheit, Erwerbsunfähigkeit oder Verlust des Arbeitsplatzes – absichert, verlieren sie das Vertrauen in die Demokratie. Daher streiten wir politisch dafür, einen starken, nachhaltigen und verlässlichen Sozialstaat zu sichern. Einfache Zugänge zu bedarfsgerechten Leistungen, mehr Licht im Dickicht der verschiedenen Sozialgesetzbücher und Leistungsarten – all das würde dazu führen, dass Menschen die Demokratie wieder mehr als eine Staatsform erleben, die ihren Bedürfnissen gerecht wird und faire Verhältnisse schafft. Und genau hierfür braucht es größere Anpassungen in den sozialen Sicherungssystemen des 21. Jahrhunderts.

Neben dieser politischen Kampagnenarbeit lebt die AWO aber seit jeher davon, Krisenbelastungen im Alltag abzufedern, Fürsorge und Hilfe zur Selbsthilfe anzubieten. Wir fungieren deutschlandweit als Stimme unserer Klientel, um sozialen Missständen oder Ungerechtigkeiten Gehör zu verschaffen und entwickeln in dem Zusammenhang immer wieder neue Praxismodelle, die Verbesserungen im und am System verdeutlichen.

Wie dies im Kontext der Klimakrise aussehen kann, zeigen zwei unserer Modellprojekte: Im Projekt „Hitzeresiliente und Gesundheitsfördernde Lebens- und Arbeitsbedingungen in der stationären Pflege (HIGELA)“ unterstützen wir Mitarbeitende wie Bewohner:innen in Seniorenzentren dabei, sich ganz praktisch auf Klimafolgen wie starke Hitze vorzubereiten. Und im Projekt „KidZ – Köstlich in die Zukunft: Leckere Ernährung

in Pflegeeinrichtungen“ unterstützen wir die Stakeholder von Pflegeeinrichtungen dabei, eine klimagesunde Ernährung zu genießen und damit einen wichtigen Beitrag zur CO₂-Reduktion zu leisten.

Damit alle Menschen die großen Krisen unserer Zeit gut bewältigen können, müssen sie ganz praktisch und vor Ort unterstützt werden. Neben dem Engagement, wie wir es in der AWO leisten, braucht es darüber hinaus ein starkes, Verbraucherschützendes Engagement – deshalb sind wir gerne Mitglied im vzbv!

Der **AWO Bundesverband e. V.** vertritt auf nationaler und internationaler Ebene die politischen Interessen der AWO. Mit über 270.000 Mitgliedern, 18.000 sozialen Diensten und Einrichtungen und über 250.000 Mitarbeiter:innen ist die AWO einer der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege. | <https://awo.org>



6. DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ

In einer immer komplexer werdenden Konsumwelt ist Verbraucherbildung unabdingbar. Sie befähigt Verbraucher:innen, dem Konsumalltag selbstbestimmt, kritisch und nachhaltig zu begegnen. Hier setzt die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV) an, indem sie Verbraucherbildung mit eigenen als auch mit Förderprojekten gezielt unterstützt. Dadurch schafft sie bundesweite Leuchttürme zur Stärkung der Konsumkompetenz.

Kinder und Jugendliche müssen sich in einer immer komplexeren Welt zurechtfinden. Alltagskompetenzen sind daher wichtiger denn je. Wir fördern Projekte, die solche Kompetenzen von klein an aufbauen.

Luise Will, kommissarische Geschäftsführerin der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz



GEFÖRDERTE PROJEKTE IM JAHR 2024

Bewusster und nachhaltiger Konsum: Vom Wissen zum Handeln

Früh übt sich, den eigenen Konsum und dessen Auswirkungen auf unseren Planeten zu hinterfragen. Im Förderprojekt der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein beschäftigen sich Grundschüler:innen ganz praktisch damit, wie sie ihren Alltag nachhaltiger gestalten können. Anhand ihrer Erkenntnisse haben sie das Lernspiel „Konsum-Checker – Tauschen. Handeln. Weltverändern“ entwickelt, das künftig bundesweit verbreitet werden soll. | [Mehr erfahren](#)

Faktencheck Finanzen

Immer häufiger lassen sich junge Verbraucher:innen in Finanzfragen auf TikTok, Instagram und Co. beraten. Nicht selten spielen Influencer dort mit den Wünschen nach sozialem Aufstieg, Unabhängigkeit und vermeintlichen Wegen zum schnellen Geld. Dem setzt die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen mit dem *Faktencheck Finanzen* nun etwas entgegen: Mit unterhaltsamen Postings und Kurzvideos informiert und sensibilisiert der TikTok-Kanal über finanzielle Risiken. | [Mehr erfahren](#)

Bundespreis Verbraucherschutz 2024

Bundesweit bringen sich engagierte Menschen und Organisationen für den Verbraucherschutz ein. Dieses Engagement ehrt die DSV alle zwei Jahre mit dem Bundespreis Verbraucherschutz. Im September 2024 überreichte die Schirmherrin, Bundesverbraucherchutzministerin Steffi Lemke, den Preis an AlgorithmWatch. Die Organisation setzt sich auf herausragende Weise für Transparenz und gegen Diskriminierung beim Einsatz von künstlicher Intelligenz und Algorithmen ein. | [Mehr erfahren](#)

[Mehr zur Stiftung erfahren](#)



7. QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE DES VZBV

Verbraucherschützer:innen müssen sich immer wieder neu auf Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften einstellen. In enger Abstimmung mit seinen Mitgliedsorganisationen bietet der vzbv daher ein umfassendes und bedarfsorientiertes Fortbildungsprogramm für Beratungskräfte an, um eine bundesweit einheitliche Qualität der Beratung zu gewährleisten. Diese Stärkung der Verbraucherberatung und -information gehört zu den Kernaufgaben des Verbraucherschutzes. Denn für den vzbv steht fest: Gut informierte und aufgeklärte Verbraucher:innen lassen sich nicht so leicht täuschen.

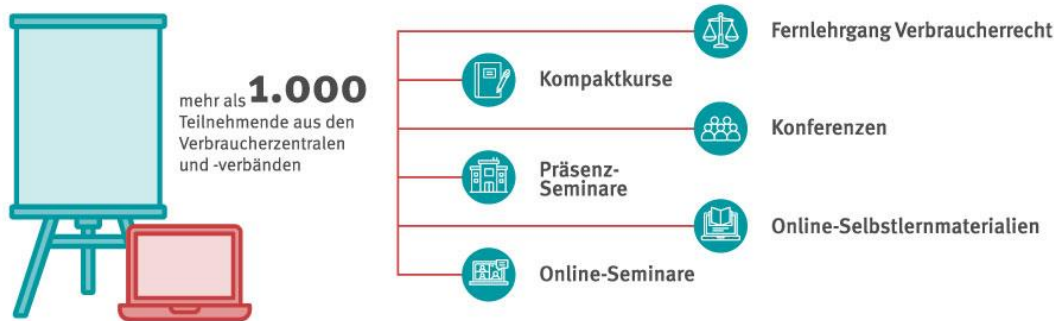
Zielgerichtete Fortbildungen analog und digital

Der vzbv setzte im vergangenen Jahr insgesamt um:

- 30 Präsenzseminare
- 12 Online-Veranstaltungen
- in 8 Themenbereichen
- für mehr als 1.000 Teilnehmende

Die Themenbereiche Markt und Recht, Bauen, Energie und Umwelt sowie Finanzen und Versicherungen waren dabei wieder am gefragtesten. Das Angebot umfasste unter anderem mehrtägige Präsenzseminare, Online-Konferenzen, themenbezogene Kompaktkurse, den bewährten Fernlehrgang Verbraucherrecht sowie ein breit gefächertes Online-Selbstlernangebot.

Das Fortbildungsangebot des vzbv



Quelle: vzbv | Hinweis: Die Angaben beziehen sich auf den Zeitraum zwischen 1. Januar und 31. Dezember 2024

VII. BERICHT

1. RECHENSCHAFTSBERICHT

Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2024

EINNAHMEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	25.832.078,38
<i>davon</i>	
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	339.496,62
Vermischte Einnahmen	74.481,21
Zuwendungen des Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	25.356.661,43
Erstattung von Verwaltungsausgaben	36.039,12
Mitgliedsbeiträge	25.400,00
Projektförderung	32.820.219,53
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	58.652.297,91

AUSGABEN	in Euro
Institutioneller Haushalt	25.832.078,38
<i>davon</i>	
Personalausgaben	14.273.695,58
Geschäftsbedarf	271.349,71
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	719.260,57
Mieten und Pachten	1.493.709,99
Aus- und Fortbildung	199.816,23

Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	1.120.967,39
Prozesskosten für Verbands- und Musterfeststellungsklagen	652.147,94
Reisekosten	71.884,77
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.699.042,09
Mitgliedsbeiträge	226.070,00
Sonstige Verwaltungsausgaben	175.051,09
Dienstleistungen, Informationstechnik	390.082,23
Marktbeobachtung	4.370.492,87
Investitionen	168.507,92
Projektförderung	32.820.219,53
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	58.652.297,91

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben nutzte der vzbv im Jahr 2024 vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz bereitgestellte institutionelle Zuwendungsmittel in Höhe von 25.356.661,43 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 475.416,95 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betrugen insgesamt 25.832.078,38 Euro. Neben den fixen Ausgaben für Personal, Mieten und den laufenden Geschäftsbetrieb wurden davon insbesondere Ausgaben im Rahmen der Marktbeobachtung, für Fachtagungen, Erarbeitung einheitlicher Beratungsstandpunkte der Netzwerkgruppen in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen, für den Bereich der Rechtsdurchsetzung sowie für Studien und Gutachten getätigt.

Die Einnahmen in Höhe von 339.496,62 Euro aus Vertragsstrafen und Prozesskostenerstattungen dienten ausschließlich der Deckung von Mehrausgaben bei Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und dem UKlaG sowie der Sammelklagen.

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 32.820.219,53 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

Übersicht über die Projektausgaben im Haushaltsjahr 2024		in Euro
Energieprojekte (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz)		29.363.768,91
Verbraucher stärken im Quartier (Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz/ Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen)		1.051.579,71
Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln (Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft)		1.121.998,36
Energieeffizienter Personenverkehr (European Climate Foundation)		59.008,27
Verbraucherchecker (Bundesministerium der Justiz / Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz)		405.551,12
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen, z.B. Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online		818.313,16
Gesamtausgaben Projekte		32.820.219,53

2. LOBBYTRANSPARENZ

Für eine faire und transparente Interessenvertretung

Die unterschiedlichen gesellschaftlichen Interessen müssen in Gesetzgebungsprozessen Gehör finden. Das ist ein wesentlicher Bestandteil der Demokratie. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass diese Interessenvertretung fair und nachvollziehbar stattfindet und ist daher seit 2019 Mitglied in der Allianz für Lobbytransparenz.

2022 wurde das Lobbyregistergesetz eingeführt, das die Interessenvertretung im demokratischen Prozess transparenter gemacht hat. Gemeinsam mit der Allianz hat der vzbv aber Mängel am Gesetz kritisiert – insbesondere Ausnahmen und Lücken bei der Eintragung ins Register. Die Ampel-Regierung hat während ihrer Regierungszeit zwar am Gesetz nachgebessert, eine echte Reform und mehr Transparenz sind allerdings ausgeblieben. Vielmehr wurden die Dokumentationspflichten massiv auf Seiten der Interessenvertretungen ausgeweitet. Weiterhin gibt es Ausnahmen für Gewerkschaften, Arbeitgeber, Kirchen und Religionsgemeinschaften und noch immer fehlt der politische Fußabdruck, mit dem Ministerien den Einfluss von Lobbygruppen auf einen Gesetzge-

bungsprozess dokumentieren sollten. Der vzbv wird sich zusammen mit der Allianz gegenüber der neuen Bundesregierung für entsprechende Gesetzesänderungen einsetzen, die weniger Bürokratie und mehr Transparenz schaffen. | [Mehr erfahren](#)

Initiative Transparente Zivilgesellschaft

Die Arbeit zivilgesellschaftlicher Organisationen sollte für alle nachvollziehbar sein. Dafür setzt sich die Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ) ein, der der vzbv 2018 beigetreten ist. Die ITZ fordert, dass die Finanzen, Aufgaben und die Organisationsstruktur zivilgesellschaftlicher Organisationen öffentlich einsehbar sind. Auch an seine eigene Tätigkeit und Kommunikation stellt der vzbv hohe Ansprüche und hat als Teil der ITZ ein Kurzprofil zu seiner Arbeit erstellt. | [Mehr erfahren](#)



3. MITGLIEDER

Verbraucherzentralen

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

Verbände

- ACE Auto Club Europa e. V.
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e. V.
- AWO Bundesverband e. V.
- BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e. V.
- Bauherren-Schutzbund e. V.
- Bund der Energieverbraucher e. V.
- Bund der Versicherten e. V.
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.
- Deutscher Bahnkunden-Verband e. V. - Bundesverband
- Deutscher Bundesjugendring
- Deutscher Caritasverband e. V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e. V.
- Deutscher Familienverband e. V.
- Deutscher LandFrauenverband e. V.
- Deutscher Mieterbund e. V.
- Diakonie Deutschland. Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.
- Digitalcourage e. V.
- Fahrgastverband PRO BAHN e. V.
- Familienbund der Katholiken (FDK) Bundesverband
- Gesellschaft für Informatik e. V. (GI)
- Haus & Grund Deutschland, Zentralverband der Deutschen Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e. V.
- KAB Deutschlands e. V.
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands (kfd) - Bundesverband e. V.
- SdK Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e. V.
- Verband Wohneigentum e. V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V.
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e. V. (ZdK)

Fördermitglieder

- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh)
- Deutscher Frauenring e. V. (DFR)
- Deutscher Gewerkschaftsbund

- Germanwatch e. V.
- RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V.
- Slow Food Deutschland e. V.
- Stiftung Warentest
- Transparency International Deutschland e. V.
- vhw - Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

4. MITGLIEDSCHAFTEN UND GREMIEN

MITGLIEDSCHAFTEN

International

- Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Vorstand
- Consumers International (CI)
- Finance Watch
- International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)
- Transatlantic Consumer Dialogue (TACD)

National

- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh)
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e. V. (DGfR)
- Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V. (DGVM)
- Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ)
- Nationaler Cybersicherheitsrat (NCSR)
- Netzwerk Europäische Bewegung Deutschland e. V. (EBD)
- Nürnberg Institut für Marktentscheidungen e.V. (NIM)
- Schlichtungsstelle Energie e. V.

STÄNDIGE VERTRETUNGEN: NATIONALE UND INTERNATIONALE VERBRAUCHERORGANISATIONEN ODER INTERESSENGRUPPEN**Organisation****ADAC Testbeirat**

- Beirat

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)

- Ständiger Ausschuss

BSt Gesundheit gGmbH (Weisse Liste, Bertelsmann Stiftung)

- Strategischer Beirat

Bündnis für Gute Pflege**Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)**

- Mitglied fachlicher Beirat

Deutsches Institut für Normung e. V. (DIN)

- Verbraucherrat - Ständiger Ausschuss des Präsidiums
- AG Ernährung und Landwirtschaft (AGEL)
- Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik Digitaler Produktpass

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Kuratorium
- Geschäftsführender Vorstand

Österreichische Energieagentur - Austrian Energy Agency (AEA)

- SHAREs Policy Developers Arbeitsgruppe

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

- Kuratorium
- Präsidium

Stiftung Gesundheitswissen

- Expertenbeirat

Stiftung Warentest

- Expertenrunde Recht
- Kuratorium

Unabhängige Patientenberatung Deutschland

- Stiftungsrat
- Fachausschuss Finanzen
- Fachausschuss Organisation und Grundsatzfragen

Verband Wohneigentum e. V.

- Beirat

Versicherungsombudsmann e. V.

- Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e. V. (WGfL)

- Wissenschaftlicher Beirat

STÄNDIGE VERTRETUNGEN: EU-INSTITUTIONEN, BUNDESMINISTERIEN, NACHGEORDNETEN BEHÖRDEN, REGIERUNGSKOMMISSIONEN

Behörde

Arbeitsgemeinschaft der gesetzlichen Spitzenorganisationen von Kranken-, Unfall-, Renten- und Pflegeversicherung

- Nationale Präventionskonferenz

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)

- Beirat Bundesstelle Energieeffizienz (BfEE)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Verbraucherbeirat
- Fachbeirat

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Fachbeirat der BLE für Obst, Gemüse und Kartoffeln, Wirtschaftskreis Verbraucher:innen

- Fachbeirat der BLE für Fischerei und Fischwirtschaft, Wirtschaftskreis Verbraucher:innen
- Fachbeirat der BLE für Milch und Milcherzeugnisse, Wirtschaftskreis Verbraucher:innen
- Verwaltungsrat

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

- CSR-Forum
- CSR-Lenkungskreis
- Ausschuss für Produktsicherheit (AfPS)

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung
- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung Fachforum Schule
- Kopernikus Beirat
- Kopernikus Fachbeirat ENavi

Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)

- Runder Tisch Automatisiertes Fahren
- Beirat des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) (stellv. Vorsitz)
- Beirat der Nationalen Leitstelle Ladeinfrastruktur

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen
- ZKBS - Zentrale Kommission für biologische Sicherheit, Personenkreis: Sachkundige Personen
- Begleitgremium Nationale Reduktions- und Innovationsstrategie (NRI)
- Verwaltungsrat des Deutschen Weinfonds (DWF), Gruppe "Verbraucher"

Bundesministerium der Finanzen (BMF)

- Fokusgruppe private Altersvorsorge

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- Allianz für Gesundheitskompetenz
- Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV)

- CPC-Netzwerk
- Jury Umweltzeichen

Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK)

- Projektbeirat Digitalisierung der Energiewende
- Ausschuss Gatewaystandardisierung gem. § 27 MsbG
- Strategieforum für Standardisierung

Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB)

- Bündnis für bezahlbares Wohnen

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)

- Beirat "Digitaler Verbraucherschutz"

Bundeskanzleramt

- Dialoggruppe zum Staatssekretärsausschuss für nachhaltige Entwicklung

Bundesnetzagentur – Digital Services Coordinator (DSC)

- Beirat

DENA (Deutsche Energieagentur) / BMWK (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz)

- Beirat Kompetenzzentrum Kommunale Wärmewende

Deutsche Bundesbank

- Forum Zahlungsverkehr
- Nationales Bargeldforum
- Arbeitsgruppe im Rahmen des nationalen Bargeldforums

Energie-Effizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes

- Netzwerkpartner

Engagement Global

- Jury - Schulwettbewerb zur Entwicklungspolitik

Europäische Kommission

- Commission expert group on the Regulation (EU) 2016/679 and Directive (EU) 2016/680 (E03461)
- Stakeholder Expert Group to support the application of the Package Travel and Linked Travel Arrangements Directive
- CPAG - Consumer Policy Advisory Group

G-BA - Gemeinsamer Bundesausschuss

- Koordinierungsausschuss
- Unterausschuss Bedarfsplanung
- Unterausschuss Qualitätssicherung

Geschäftsstelle der Bevollmächtigten der Bundesregierung für Pflege

- Digitaler Austausch mit den Verbänden nach § 118 SGB XI

Kompetenzzentrum Digitalisierung und Pflege (§ 125b SGB XI)

- Beirat

Koordinierungskreise der Verbände nach § 118 SGB XI

- KooK

Modellprogramm zur Erprobung der Telepflege nach § 125a SGB XI

- Beirat

Produktinformationsstelle Altersvorsorge

- Beirat

Qualitätsausschuss Pflege

- Steuerungskreis Qualitätsprüfung in stationären Einrichtungen (§113 b IV Nr. 1 und Nr. 3)
- Plenum und Arbeitsgruppen

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

- Beirat

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

- Beirat (Vorsitz)

Spitzenverband Bund der Krankenkassen

- Beirat Modellprogramm Begleitgremium nach § 125 SGB XI

Verbraucherkommission Baden-Württemberg

THINKTANKS UND FORSCHUNGSPROJEKTE

Organisation / Institution

Agora Agrar

- Rat

Agora Verkehrswende

- Beirat

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE)

- Koordinierungskreis in der Ernährungsberatung und –bildung

Öko-Institut e. V.

- Beirat – Dashboard Wärmewende – Systemanalyse und Visualisierung regionaler Auswirkungen

KOOPERATIONSPARTNER DER ENERGIEBERATUNG

Organisation / Institution

Bundesanstalt für Immobilienaufgaben (BImA)

- Mission E

Bundesverband der Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschlands

Caritas Verband e. V.

- Stromspar-Check aktiv

co2online

Deutsche Gesellschaft für Sonnenenergie

VerbraucherService Bundesverband im KDFB e. V.

World Wide Fund

WEITERE ZUSAMMENARBEIT

Organisation / Initiative

Allianz für Lobbytransparenz

Bündnis Kindermarketing regulieren

- Bündnis aus vzbv, AOK, DANK

CorA – Netzwerk für Unternehmensverantwortung

- AG Sorgfalt

Deutscher Reisesicherungsfonds (DRSF)

- Beirat

Digital Trade Alliance

Digitalpakt Alter (BAGSO)

- Partnerorganisation

DRV Knappschaft-Bahn-See

- Beirat des Sozialmedizinischen Dienstes

Ernährungswende anpacken

- Bündnis #ErnährungswendeAnpacken!

EU-Netzwerk "Better Regulation Watchdog"

EWIK – Eine Welt Internet Konferenz

Expertenbeirat Mobility Data Space

- Expertenbeirat

ExtrA

- Beirat

gematik GmbH

- Beirat

InkassoWatch

- Arbeitskreis

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium der Stiftung

Gebäudeallianz

Regionalfenster

- Beirat

Runder Tisch Reparatur

Sustainable Development Solutions Network Germany (SDSN)

- Deutsche SDSN-Versammlung

Transparency International

- Beirat

Verbändeaustausch mit Pflegebevollmächtigter

vunk - Institut für Verbraucherforschung und nachhaltigen Konsum

- Beirat des Instituts für Verbraucherforschung und nachhaltigen Konsum

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium der Stiftung
-

VIII. ORGANIGRAMM

Das höchste Organ des Verbands ist die Mitgliederversammlung. Der paritätisch aus Verbraucherzentralen und den weiteren Mitgliedsverbänden zusammengesetzte Verwaltungsrat führt die Aufsicht und der Vorstand lenkt die Arbeit des vzbv. |

[Zum Organigramm auf vzbv.de](https://www.vzbv.de)

Stand: 31. März 2025

Vorstand

- Vorständin | Ramona Pop
- Team Vorstand | Leitung: Henrik Fork-Weigel

Geschäftsbereich Kommunikation |

Leitung: Teresa Nauber

- Team Kommunikation | Leitung: Franka Kühn
- Team Öffentlichkeitsarbeit | Leitung: Ariane Jordan
- Team Verbraucherbildung | Leitung: Dr. Vera Fricke

Geschäftsbereich Verbraucherpolitik |

Leitung: Jutta Gurkmann

- Team Energie und Bauen | Leitung: Tom Janneck
- Team Energieberatung | Leitung: Dr. Christiane Dudda
- Team Mobilität und Ressourcenschutz | Leitung: Marion Jungbluth
- Team Rechtsdurchsetzung | Leitung: Heiko Dünkel
- Team Recht und Handel | Leitung: Felix Methmann
- Team Sammelklagen | Leitung: Ronny Jahn

Geschäftsbereich Verbraucherpolitik |

Leitung: Michaela Schröder

- Team Büro Brüssel | Leitung: Isabelle Buscke
- Team Digitales und Medien | Leitung: Lina Ehrig
- Team Finanzmarkt | Leitung: Dorothea Mohn
- Team Gesundheit und Pflege | Leitung: Thomas Moormann
- Team Lebensmittel | Leitung: Jochen Geilenkirchen

Geschäftsbereich Marktbeobachtung |

Leitung: Sven Scharioth

- Team Marktbeobachtung Digitales | Leitung: Dr. Dennis Romberg
- Team Marktbeobachtung Energie | Leitung: Svenja Gesemann
- Team Marktbeobachtung Finanzmarkt | Leitung: Dorina Wilhelm
- Team Qualitätssicherung | Leitung: Dr. Anne Piper

Geschäftsbereich Zentrale Dienste |

Leitung: Philipp von Bremen

- Stabsstelle Change Management | Leitung: Sina Malitzky
- Team Haushalt und Finanzen | Leitung: Marko Schiller
- Team Informationstechnologie | Leitung: Thomas Bunk
- Team Innerer Dienst | Leitung: Oliver Wölk
- Team Justizariat | Leitung: Dr. Thorsten Kasper
- Team Personal und Organisation | Leitung: Larissa Jungius
- Team Qualitätsentwicklung | Kommissarische Leitung: Regina Herrmann

Verwaltungsrat |

Vorsitz: Dr. Melanie Weber-Moritz, Bundesdirektorin des Deutschen Mieterbundes e.V.

Stellvertreter: Wolfgang Schuldzinski, Vorstand Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

- Florian Becker, Geschäftsführer Bauherren-Schutzbund e. V.
- Julia Bönisch, Vorständin der Stiftung Warentest
- Juliana Daum, Vorstandsvorsitzende beim VerbraucherService Bundesverband im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V.
- Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
- Petra Kristandt, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
- Marion Zinkeler, Vorständin Verbraucherzentrale Bayern e. V.

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz |

- Vorstandsvorsitz: Dr. Melanie Weber-Moritz
- Kommissarische Geschäftsführung: Luise Will

info@verbraucherstiftung.de

www.verbraucherstiftung.de

IX. KONTAKT UND INFORMATIONSSANGEBOTE

Medienservice

- Aktuelle Positionen und Einschätzungen des vzbv zu verbraucherpolitischen Themen
- Themendossiers mit Hintergrundinformationen zu Schwerpunktthemen
- Fachexpert:innen für Verbraucherschutz
- Aktuelle Presseinformationen per Newsletter und online
- ePresseschau: tägliche Übersicht über relevante Beiträge zu Verbraucherthemen in Online-Medien per E-Mail
- Dokumentenservice: Studien, Stellungnahmen und Positionen des vzbv
- Verbraucherpolitik kompakt: Verbandsnewsletter des vzbv
- Newsletter-Abo zur Rechtsdurchsetzung und zu aktuellen Urteilen
- Infografiken zur redaktionellen Verwendung

Auf der **Webseite des vzbv** finden Sie umfassende Themendossiers, aktuelle Meldungen sowie Hintergrundinformationen und können sich zu den Newslettern anmelden: www.vzbv.de

Mehr über die Arbeit und die Aufgaben des vzbv unter: www.vzbv.de/ueber-uns

Pressestelle

Leiterin Team Kommunikation und Pressesprecherin: Franka Kühn
Pressetelefon: (030) 258 00-525
presse@vzbv.de

Der vzbv in den sozialen Medien

Instagram: [verbraucherzentrale.vzbv](https://www.instagram.com/vzbv)
LinkedIn: [Verbraucherzentrale Bundesverband](https://www.linkedin.com/company/verbraucherzentrale-bundesverband)
X: [@vzbv](https://twitter.com/vzbv)
YouTube: [@vzbv](https://www.youtube.com/vzbv)

Die **Jahresberichte des vzbv** sind [hier auf vzbv.de](http://www.vzbv.de) zu finden.

X. IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

Tel.: +49 30 258000

Fax: +49 30 25800518

info@vzbv.de

www.vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Ramona Pop, Vorsitzende Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Redaktion und Text:

Anna-Lena Arndt, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Infografiken:

DMKZWO GmbH & Co. KG

www.dmkzwo.de

Bilder Titelblatt (v.l.n.r.): Bernadbodo – iStock, Rawpixel – iStock, Rawpixel – iStock

Redaktionsschluss:

März 2025

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert.

Sie erreichen die entsprechenden Einträge wie folgt:

- Deutsches Lobbyregister: www.lobbyregister.bundestag.de/startseite unter der Registernummer R001211
- Europäisches Transparenzregister: transparency-register.europa.eu/index_de unter der Registernummer 2893800753-48

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages