

Jahresbericht 2025



Ob Mogelpackungen im Supermarkt, süchtig machende Online-Medien oder Betrug durch Fakeshops: Verbraucher:innen stoßen in ihrem Alltag immer wieder auf Probleme. Besonders die steigenden Preise belasten die Menschen. Die Bundesregierung muss den Verbraucheralltag bezahlbar, fair und sicher gestalten. Das stärkt nicht nur die Menschen selbst, sondern auch das Vertrauen in die Demokratie. Wenn sich Verbraucher:innen gut geschützt fühlen, profitiert davon auch die Wirtschaft. Schließlich macht der private Konsum knapp die Hälfte der Wirtschaftsleistung in Deutschland aus. Die Politik sollte daher stärken, was alle stärkt: Verbraucherschutz.

Als Verbraucherzentrale erfahren wir aus erster Hand von den Problemen der Menschen. Wir bieten ihnen konkrete Hilfestellungen und setzen uns politisch dafür ein, Verbraucherinteressen zu stärken.



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

Liebe Leser:innen,

Ärger über Fakeshops, telefonisch untergeschobene Verträge oder dubiose Abrechnungen von Energieanbietern: Die Verbraucherzentralen erfahren täglich von Verbraucher:innen, was sie umtreibt. Und die Probleme nehmen zu: 18 Prozent mehr Beschwerden wurden 2025 im Vergleich zum Vorjahr in den Verbraucherzentralen erfasst. Vor Ort und digital helfen sie mit konkreten Tipps weiter. Seit 2025 gibt es eine Seite, auf der die Online-Veranstaltungen aller Verbraucherzentralen gebündelt zu finden sind, um Verbraucher:innen einen schnellen Überblick zu ermöglichen.

Besonders im Digitalen nehmen die Probleme von Verbraucher:innen zu. Von insgesamt über 348.000 Beschwerden im Jahr 2025 bezogen sich knapp 199.000 auf den digitalen Bereich. Wir haben das zum Anlass genommen, beim Deutschen Verbrauchertag im November 2025 mit politischen Entscheider:innen, Unternehmen und Mitgliedsverbänden über Verbraucherschutz beim Online-Shopping zu sprechen.

Mit dem Jahresbericht blicken wir zurück auf unsere Arbeit im vergangenen Jahr. Im Bericht erfahren Sie auch etwas zu unserem Verbandsthema, das wir für 2025 und 2026 gewählt haben: Zusammen mit den Verbraucherzentralen der Länder und den Mitgliedsverbänden werden wir das Thema „Gesunde Ernährung“ vertiefen. Ziel ist es, das Thema durch die gemeinsame Erarbeitung von Positionen politisch zu stärken und Verbraucher:innen so eine gesunde Ernährung zu erleichtern.

Ich möchte mich an dieser Stelle bei der Vorständin des Verbraucherzentrale Bundesverbands, Ramona Pop, der Geschäftsleitung sowie allen Mitarbeitenden des Verbandes bedanken. Mein Dank gilt zudem unserem Zuwendungsgeber, dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Viel Spaß beim Lesen!

Dr. Melanie Weber-Moritz

Inhalt

I. Im Fokus.....	5
1. Stärken, was alle stärkt – Statement von Ramona Pop.....	5
2. Bundestagswahl und Koalitionsvertrag.....	7
3. Shopping 4.0	9
II. Der Verbraucherzentrale Bundesverband in Zahlen 2025	12
III. Meilensteine im Jahr 2025.....	15
IV. Aus den Geschäftsbereichen	17
V. Arbeitsbereiche des Verbraucherzentrale Bundesverbands	18
1. Digitales und Medien.....	18
Marktbeobachtung Digitales	20
2. Energie und Bauen	21
Marktbeobachtung Energie.....	23
Projekt „Energieberatung“	24
3. Europa	26
4. Finanzmarkt	28
Marktbeobachtung Finanzmarkt	29
5. Gesundheit und Pflege	31
6. Lebensmittel	32
Projekt „Lebensmittelklarheit“	35
7. Mobilität und Ressourcenschutz.....	36
8. Recht und Handel	38
9. Rechtsdurchsetzung	40
10. Verbraucherbildung	43
Projekt „Verbraucherchecker“	45
VI. Verband im Überblick.....	46
1. Die Verbraucherzentralen.....	46
2. Verbraucherzentrale - Stark für mich.....	47
3. Highlights aus der Mitgliedschaft 2025	49
3.1 Highlights aus den Verbraucherzentralen	49
3.2 Highlights der Mitgliedsverbände	50
4. Gastbeitrag der Verbraucherzentrale Saarland	52
5. Mitgliedsbeitrag der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen	53
6. Verbraucherzentrale Bundesverband als Arbeitgeber	54
7. Qualifizierungsangebote des Verbraucherzentrale Bundesverbands	56
8. Deutsche Stiftung Verbraucherschutz	57

VII. Bericht	59
1. Rechenschaftsbericht.....	59
2. Lobbytransparenz.....	61
3. Mitglieder	62
4. Mitgliedschaften und Gremien.....	63
VIII. Organigramm.....	71
IX. Kontakt und Informationsangebote	73
X. Impressum	74

Digitaler Jahresbericht

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



I. Im Fokus

1. Stärken, was alle stärkt – Statement von Ramona Pop

Die Bundesregierung hat sich im Koalitionsvertrag für Verbraucherinnen und Verbraucher einiges vorgenommen. Nun kommt es darauf an, die Vorhaben so umzusetzen, dass der Alltag der Menschen spürbar besser wird.

Ramona Pop, Vorstandin des Verbraucherzentrale Bundesverbands



Mit wenigen Klicks erledigen wir unsere Einkäufe, buchen Arzttermine online und wenden uns bei Problemen mit einem Produkt zunächst an einen Bot im Kundenservice. Digitalisierung und KI verändern unseren Alltag spürbar. Für Verbraucherinnen und Verbraucher bietet das viele Vorteile beispielsweise können sie ihren Alltag unabhängig von Öffnungszeiten und ohne lange Wege organisieren. Es birgt aber auch Risiken und Einfallstore für Betrug, etwa durch Fakeshops und Phishing. Anhaltende strukturelle Probleme, wie teure Lebensmittel, hohe Energiepreise oder ein unzuverlässiger ÖPNV erhöhen die Sorgen der Menschen zusätzlich.

Als Verbraucherzentrale Bundesverband haben wir Ende 2025 eine Befragung durchführen lassen, um von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu erfahren, wie es ihnen mit Blick auf das Jahr 2026 geht. Über die Hälfte (52 Prozent) hat geantwortet, dass sie eher negativ auf 2026 blickt.

Höchste Zeit für die Politik, aktiv zu werden. Es kommt darauf an, Verbraucherinnen und Verbraucher mitzunehmen und verlässliche Rahmenbedingungen zu schaffen, damit sie ihren digitalen Alltag sicher gestalten können. Das stärkt jeden und jede Einzelne, und auch die Gesellschaft insgesamt.

Koalitionsvertrag bietet Chancen für Verbraucheralltag

An Lösungsvorschlägen mangelt es nicht. Im Bundestagswahlkampf 2025 und in den anschließenden Koalitionsverhandlungen haben wir Lösungen für die Alltagsprobleme der Menschen vorgeschlagen. Viele der Themen finden sich im Koalitionsvertrag wieder: Mehr als 100 verbraucherpolitische Vorhaben hat sich die Bundesregierung vorgenommen – darunter die Sicherung des Deutschlandtickets und die Reform der privaten Altersvorsorge. Entscheidend ist nun, dass bei Verbraucherinnen und Verbrauchern auch konkrete Veränderungen ankommen, die ihren Alltag verbessern.

Einige Themen sind im Koalitionsvertrag zu kurz gekommen. Dazu gehören insbesondere die hohen Lebensmittelpreise. Seit 2020 sind sie um mehr als 35 Prozent gestiegen. Eine gesunde und ausgewogene Ernährung darf keine Frage des Geldbeutels sein. Die Bundesregierung muss hier nachsteuern und für mehr Transparenz bei den Lebensmittelpreisen sorgen. Nur so können ungerechtfertigte Erhöhungen erkannt werden.

Shopping 4.0 – aber bitte sicher

Ein anderes Thema, wo es viel Handlungsbedarf gibt, ist Online-Shopping, und zwar nicht nur im Lebensmittelbereich. Für viele gehört Online-Shopping zum Alltag: Es gibt fast nichts, was es online nicht gibt, und mit ein paar Klicks liegt das gewünschte Produkt innerhalb weniger Tage vor der Haustür. Das ist erstmal praktisch und hat viele Vorteile. Problematisch wird es, wenn Anbieter manipulative Designs nutzen, um Verbraucherinnen und Verbraucher dazu zu bewegen, etwas zu kaufen, was sie gar nicht wollten. Ebenso problematisch ist es, wenn Plattformen nicht alle Informationen zu Händlern und Produkten zur Verfügung stellen. Ein großes Problem sind zudem Fakeshops, die immer professioneller aussehen. Nahezu jede und jeder achte Online-Shopper ist in den vergangenen zwei Jahren auf einen Fakeshop reingefallen. Betrügerinnen und Betrüger schalten beispielsweise bei Google oder Meta Werbung für ihre dubiosen Shops und erzielen so große Reichweiten. Damit Verbraucherinnen und Verbraucher von den Möglichkeiten, die das digitale Einkaufen bietet, ohne Risiken profitieren können, muss die Politik handeln. Sie sollte die Plattformen stärker in die Verantwortung nehmen.

Mehr zu unserer Arbeit im Bereich Shopping 4.0, der Bundestagswahl 2025, Informationen aus allen Fachbereichen sowie Zahlen und Fakten finden Sie in unserem Jahresbericht.

Ich wünsche viel Spaß bei der Lektüre!

Ramona Pop

2. Bundestagswahl und Koalitionsvertrag

Ob Lebensmittelpreise, Deutschlandticket oder Online-Shopping: Mit der Bundestagswahl 2025 und den anschließenden Koalitionsverhandlungen wurden wichtige Weichen für den Verbraucheralltag gestellt. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat rund um die Wahl auf die Probleme der Menschen aufmerksam gemacht und Lösungen präsentiert, die ihren Alltag besser machen.

Stärkt alle: Verbraucherschutz

Als im Februar 2025 ein neuer Bundestag gewählt wurde, standen für die Menschen ganz konkrete Alltagsorgen wie steigende Lebenshaltungskosten, unzuverlässige Busse und Bahnen oder Schwierigkeiten mit Online-Shops im Vordergrund. Genau hier setzte der Verbraucherzentrale Bundesverband mit seiner Kampagne zur Wahl an. Die klare Botschaft: Wer den Alltag der Menschen verbessern will, muss den Verbraucherschutz stärken.

60 Ideen für einen besseren Alltag

Im Rahmen der Kampagne präsentierte der Verbraucherzentrale Bundesverband gemeinsam mit seinen Mitgliedern Ideen, wie ein besserer Verbraucheralltag aussehen kann. Dazu gehören zum Beispiel ein zuverlässiger Nahverkehr, mehr Schutz beim Online-Shopping oder eine gut funktionierende Gesundheitsversorgung. Mit insgesamt 60 konkreten Vorschlägen hat der Verband gezeigt, dass guter Verbraucherschutz einen Unterschied macht und allen zugutekommt. Gerade in unsicheren Zeiten bietet Verbraucherschutz Sicherheit und sorgt dafür, dass niemand aus dem Blick gerät.

Wofür sich der Verbraucherzentrale Bundesverband stark gemacht hat

- **Gute Ernährung zu fairen Preisen:** Preise für Lebensmittel sind stark gestiegen. Eine gesunde und abwechslungsreiche Ernährung wird dadurch schwieriger. Wie die Preise entstehen, bleibt oft unklar. Deshalb braucht es eine unabhängige Preisbeobachtungsstelle.
- **Bezahlbare Energie aus sicheren Netzen:** Hohe Energiepreise belasten Verbraucher:innen. Durch die Energie- und Wärmewende könnte sich das Problem verschärfen. Energie muss bezahlbar bleiben. Der Strompreis für private Haushalte sollte deutlich sinken.
- **Zuverlässige und günstige Busse und Bahnen:** Verspätungen, schlechte Taktung und verschmutzte Fahrzeuge machen den ÖPNV wenig attraktiv. Die Qualität von Bus und Bahn muss deutlich verbessert und das Deutschlandticket langfristig erhalten werden.
- **Sicheres und faires Shopping:** Auf Online-Marktplätzen werden immer wieder unsichere Produkte angeboten – mit gefährlichen Folgen. Die Plattformen müssen stärker in die Verantwortung genommen werden, um Verbraucher:innen besser zu schützen.

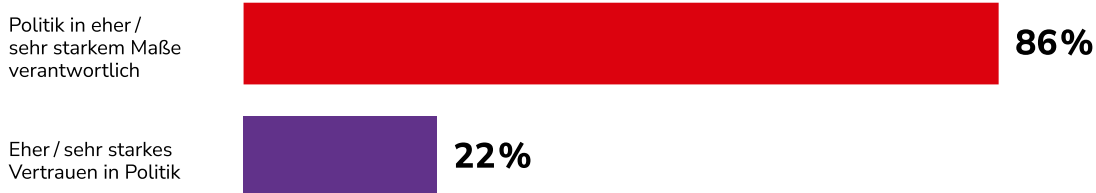
[Mehr erfahren zur Arbeit des Verbraucherzentrale Bundesverbands zur Bundestagswahl 2025](#)

Verbraucherschutz im Koalitionsvertrag

Viele der Themen, für die sich der Verbraucherzentrale Bundesverband zur Bundestagswahl 2025 stark gemacht hat, haben Einzug in den Koalitionsvertrag von Union und SPD gehalten. Insgesamt hat der Verbraucherzentrale Bundesverband darin 100 verbraucherpolitische Vorhaben gefunden, die Einfluss auf den Alltag der Verbraucher:innen haben. Positiv hervorzuheben ist zum Beispiel der Erhalt des Deutschlandtickets oder die umfassende Reform der privaten Altersvorsorge. Gleichzeitig gibt es auch Leerstellen bei den Plänen von Schwarz-Rot. Insbesondere die hohen Lebensmittelpreise und das Thema gesunde Ernährung kommen im Koalitionsvertrag zu kurz. Hier muss die neue Bundesregierung nachsteuern. Union und SPD stehen nun in der Verantwortung, für spürbare Verbesserungen im Alltag der Menschen zu sorgen. Sie sollten stärken, was alle stärkt: Verbraucherschutz.

Politik: Verantwortung hoch, Vertrauen niedrig

Während der Großteil der Verbraucher:innen die Verantwortung zum Schutz ihrer Interessen bei der Politik sieht, vertraut ihr in diesem Bereich nur gut jede:r Fünfte.



Quelle: Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung (1. – 12. September 2025) von forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands.
Basis: 1.503 Personen ab 14 Jahren.

Ausgewählte verbraucherpolitische Erfolge im Koalitionsvertrag

- Durch die **Bestätigungslösung für telefonisch abgeschlossene langfristige Verträge** sollen Verbraucher:innen besser vor untergeschobenen Verträgen geschützt werden.
- Das **Deutschlandticket** soll langfristig gesichert werden und Verbraucher:innen einen bezahlbaren und attraktiven Zugang zum ÖPNV ermöglichen.
- Die **Reform der privaten Altersvorsorge** soll es Verbraucher:innen künftig einfacher und lukrativer machen, selbst fürs Alter vorzusorgen.
- Mit der **Senkung der Stromsteuer** sollen Verbraucher:innen bei den Energiekosten finanziell entlastet werden.
- Ein **Verbot von manipulativen und süchtig machenden Designs** im Internet soll Verbraucher:innen online besser schützen.
- Durch eine **umfassende Pflegereform** soll Pflege für Verbraucher:innen dauerhaft bezahlbar bleiben.

Wie verbraucherfreundlich wurden die Vorhaben umgesetzt? Der Verbraucherzentrale Bundesverband bleibt dran und zeigt mit dem Verbraucherpolitik-Check, was aus den Ankündigungen geworden ist. | [Mehr erfahren auf vzbv.de](https://www.vzbv.de)

Verbraucherschutz im Supermarkt: Verbraucherpolitisches Forum auf der Grünen Woche 2025

Im Supermarkt sollte Verbraucher:innen die Möglichkeit gegeben werden, regional, fair und nachhaltig einzukaufen. Doch steigende Preise, unklare Kennzeichnungen und fehlende Auswahl erschweren einen bewussten Einkauf. Einen Monat vor der Bundestagswahl diskutierte der Verbraucherzentrale Bundesverband auf der Grünen Woche gemeinsam mit Politik, Wissenschaft und Wirtschaft über faire Preise und die Macht der großen Lebensmittelkonzerne. Die Forderung auf dem verbraucherpolitischen Forum war eindeutig: Die Politik muss handeln, damit gesundes Essen für alle bezahlbar bleibt. | [Mehr erfahren auf vzbv.de](https://www.vzbv.de)

3. Shopping 4.0

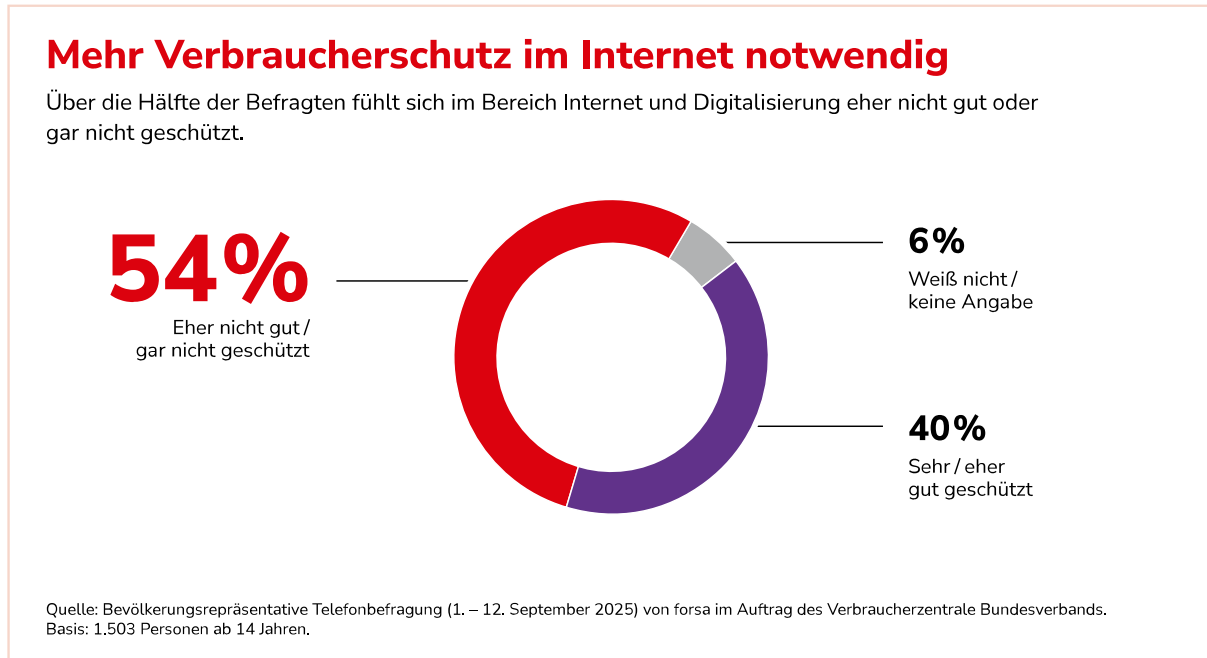
Shoppern in der App oder chatten mit dem Kundenservice-Bot: Wie wir heute einkaufen, ist untrennbar mit der Digitalisierung verbunden. Der Online-Handel wächst rasant durch neue Tools, den Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) und die Auswertung von Nutzungsdaten. So geht Shopping immer einfacher, schneller und personalisierter – aber zu welchem Preis?

Für mehr Verbraucherschutz auf Online-Marktplätzen

Über Online-Marktplätze werden immer wieder Produkte verkauft, die den Regeln in der EU nicht entsprechen. Solche Produkte können für Verbraucher:innen zum Sicherheitsrisiko werden – etwa, wenn sie für Kinder verschluckbare Kleinteile enthalten oder eine erhöhte Brandgefahr aufweisen. Im Juni 2025 wurde der Verbraucherzentrale Bundesverband von der Bundesnetzagentur als Trusted Flagger zugelassen. In dieser Funktion meldet er illegale Produkte und Verstöße gegen das Verbraucherrecht an Online-Plattformen, sodass diese schneller dagegen vorgehen können. Ziel ist es, digitale Marktplätze für Verbraucher:innen sicherer zu machen. Zu seiner Tätigkeit als Trusted Flagger hat der Verbraucherzentrale Bundesverband im März 2026 [eine erste Bilanz veröffentlicht](#). Der Verband hat von Juni 2025 bis Dezember 2025 auf 13 verschiedenen Plattformen Inhalte gemeldet. Dazu gehört zum Beispiel Werbung für einen Unterwäsche-Fakeshop auf Facebook. Oder irreführende Werbung mit falschen Gesundheitsversprechen: Auf Instagram warb etwa ein Post dafür, dass „alle Krankheiten über den Darm geheilt werden können“.

Produkte aus Drittstaaten kommen in der EU jeden Tag millionenfach an. Auch sie müssen EU-Vorgaben entsprechen. Notwendig sind eine klare Verantwortung der Betreiber von Online-Marktplätzen sowie eine Stärkung von Zoll und Marktüberwachung. Um zu verdeutlichen, dass bei der Produktsicherheit Verbraucherschutz und fairer Wettbewerb zusammengehören, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband 2025 zusammen mit dem Handelsverband Deutschland und der Deutschen Steuergewerkschaft ein Positionspapier veröffentlicht. Die Bundesregierung hat den Aktionsplan E-Commerce veröffentlicht, in dem sich wichtige Positionen des Verbraucherzentrale

Bundesverbands wiederfinden. Dieser soll den Schutz vor unsicheren und gefährlichen Produkten im Online-Handel stärken. Zudem hat die Europäische Kommission Pläne für mehr Produktsicherheit im Online-Handel vorgelegt.



Google und Meta tun nicht genug gegen Fakeshops

Immer wieder haben Verbraucher:innen Ärger mit Fakeshops: Laut einer Befragung im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands im September 2025 ist nahezu jede:r achte Online-Shopper:in (12 Prozent) in den vergangenen zwei Jahren auf einen Fakeshop reingefallen. Grund dafür kann auch Werbung sein, die Fakeshops schalten und Verbraucher:innen so auf sich aufmerksam machen. Eine Untersuchung des Verbraucherzentrale Bundesverbands von 653 Fakeshops aus dem Herbst 2025 zeigte, dass die Hälfte der Seiten (50 Prozent) über Google oder Meta wirbt. Laut EU-Regelungen müssen Online-Plattformen und Suchmaschinen Risiken erkennen und verringern, die durch ihr Geschäftsmodell entstehen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich dafür ein, dass die Europäische Kommission die bestehenden Regeln konsequent anwendet, um Verbraucher:innen besser vor Fakeshops zu schützen. | *Mehr erfahren zur Digitalpolitik des Verbraucherzentrale Bundesverbands im Kapitel Digitales (S. 18)*

Online-Bewertungen nicht transparent genug

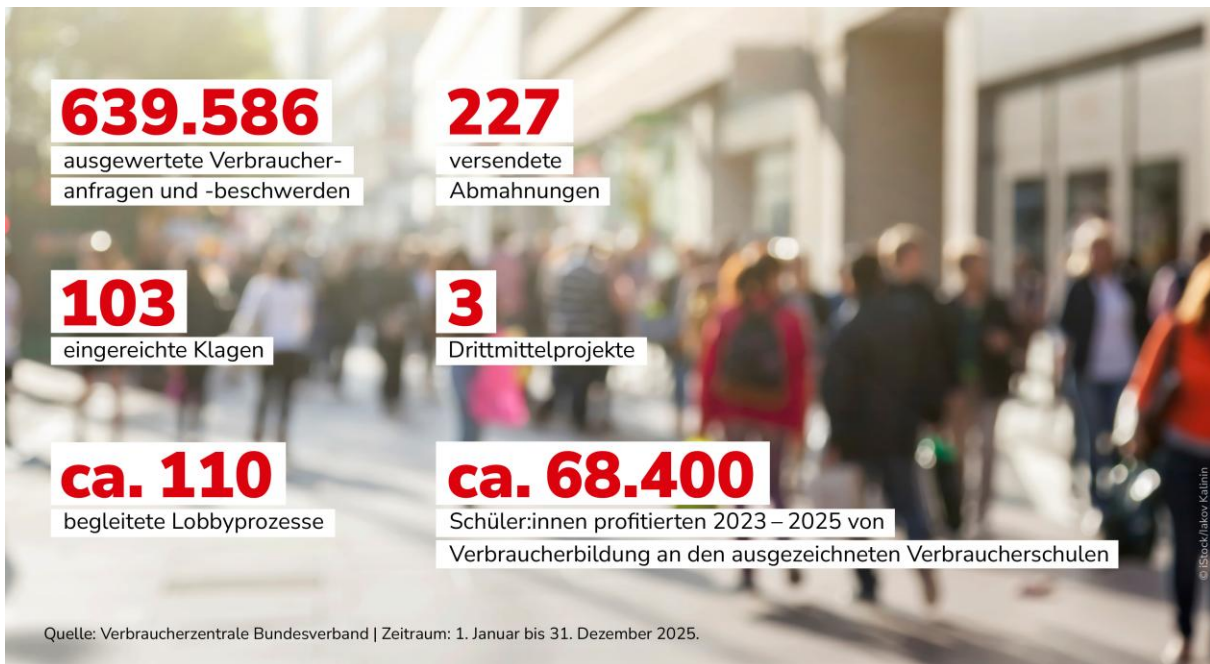
Wer online shoppt, greift auch auf Kundenbewertungen zurück, um sich für ein Produkt zu entscheiden. Aber nicht immer ist klar, ob die Bewertungen echt sind. Von April bis Juli 2025 haben der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen 462 Webseiten geprüft. Das Ergebnis ist ernüchternd: Über ein Viertel der Anbieter (26 Prozent) haben unzureichend darüber informiert, nach welchen Kriterien sie Bewertungen prüfen. Die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband haben diese Anbieter daraufhin abgemahnt.

Verbraucher:innen besser vor Überschuldung schützen

„Buy now, pay later“ wird beim Online-Shopping immer wieder ganz oben als Zahlungsart angeboten. Dabei besteht allerdings die Gefahr der Überschuldung. Das zeigen Fallbeispiele aus Schuldnerberatungen, die der Verbraucherzentrale Bundesverband im Oktober 2025 veröffentlicht hat. | *Mehr dazu und wofür sich der Verbraucherzentrale Bundesverband gegenüber der Bundesregierung einsetzt, um Verbraucher:innen besser bei solchen Krediten zu schützen, im Kapitel Finanzmarkt (S. 28)*

Ob Fakeshops, untergeschobene Verträge oder manipulative Designs: Beim Online-Shopping stehen Verbraucher:innen immer wieder vor Problemen. Was dabei ihre Sorgen sind und welche Probleme konkret auftauchen, zeigt der Verbraucherreport 2025. | [Mehr erfahren zum Verbraucherreport auf \[vzbv.de\]\(https://www.vzbv.de\)](#)

II. Der Verbraucherzentrale Bundesverband in Zahlen 2025



2.148 Teilnehmende bei (digitalen) Veranstaltungen



32.592 Erwähnungen in den Medien



121 ausgezeichnete Verbraucherschulen

Mitarbeiter:innen in Berlin-Kreuzberg

175

institutionell

60

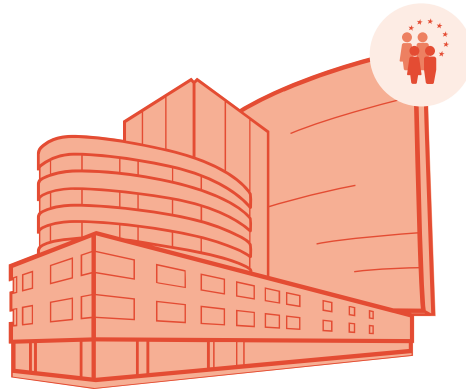
in Projekten

12

Studentische Aushilfen

2

Auszubildende



3

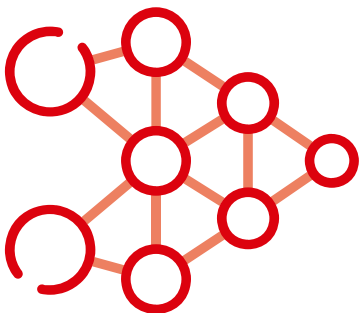
Mitarbeiter:innen unter einem Dach mit dem europäischen Verbraucherverband BEUC in Brüssel

25,9 Mio. Euro

Höhe institutioneller Haushalt

Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband | Stand: 31. Dezember 2025.

Mitglieder



16 Verbraucherzentralen

28 Verbände

9 Fördermitglieder

Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband | Stand: 31. Dezember 2025.

3 geförderte Drittmittelprojekte



**Energieberatung der
Verbraucherzentrale**



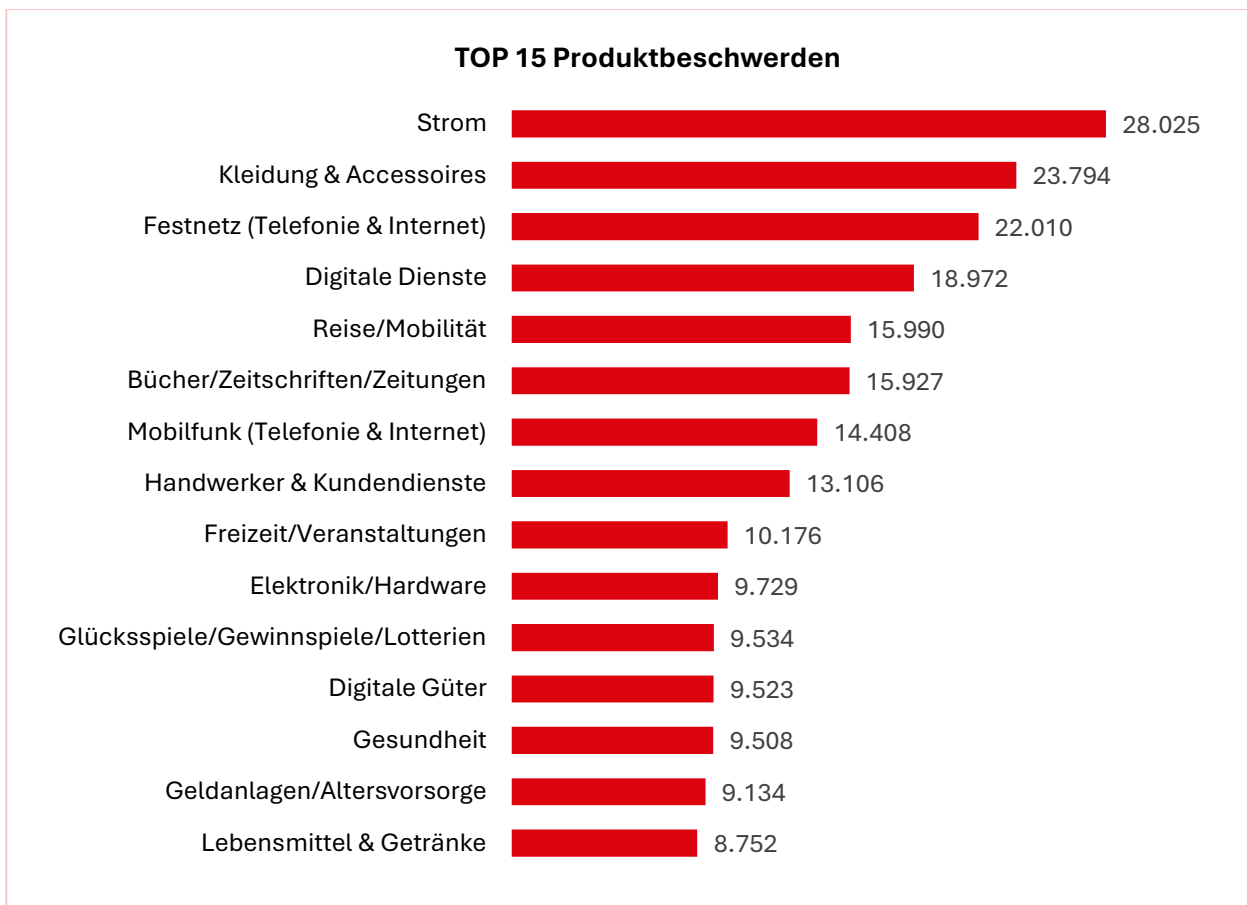
Lebensmittelklarheit



**Peer-Education mit jungen
Verbraucher:innen
(Verbraucherchecker)**

Verbraucherbeschwerden 2025

Die Verbraucherzentralen sind für Verbraucher:innen bei Problemen mit Produkten oder Anbietern oft die erste Anlaufstelle. Der Verbraucherzentrale Bundesverband wertet diese Beschwerden systematisch aus, um Fehlentwicklungen am Markt frühzeitig zu erkennen. Die folgende Grafik zeigt die Produkte und Dienstleistungen, zu denen im vergangenen Jahr die meisten Beschwerden erfasst wurden.



Quelle: Beschwerdestatistik der 16 Verbraucherzentralen | Basis: 348.126 Beschwerden in 2025. | Die TOP 15 Produktbeschwerden machen 63 Prozent aller Beschwerden in 2025 aus.

III. Meilensteine im Jahr 2025

(chronologisch)

März 2025

Bundesgerichtshof (BGH) verurteilt Meta wegen Datenschutzverstoß

Meta hat in seinem App-Center für kostenlose Spiele gegen Datenschutzrecht verstoßen. Das hat der BGH geurteilt und damit die Datenschutzklagebefugnis von Verbraucherverbänden bestätigt. |

[Mehr erfahren](#)

April 2025

Koalitionsvertrag sieht Verbesserungen für Verbraucheralltag vor

Mehr als 100 verbraucherpolitische Vorhaben haben sich Union und SPD vorgenommen. Nun kommt es darauf an, sie umzusetzen – etwa bei der privaten Altersvorsorge und untergeschobenen Verträgen. | [Mehr erfahren](#)

Juni 2025

Über 100.000 Anmeldungen für Vodafone-Sammelklage

Vodafone hat die Preise für Internetanschlüsse einseitig um monatlich fünf Euro erhöht. Der Verbraucherzentrale Bundesverband klagt dagegen. Über 100.000 Menschen machen bereits bei der Sammelklage mit. | [Mehr erfahren](#)

Juni 2025

Verbraucherzentrale als Trusted Flagger zugelassen

Als Trusted Flagger und im Beirat des Digital Services Coordinator stärkt der Verbraucherzentrale Bundesverband die Rechte der Verbraucher:innen auf Online-Plattformen. | [Mehr erfahren](#)

Juli 2025

Verbraucherzentrale präsentiert neuen Markenauftritt

Die Verbraucherzentrale hat eine neue Marke und ein neues Corporate Design. Der neue Look geht einher mit einer klaren Positionierung: Die Verbraucherzentrale steht eng an der Seite der Menschen. | [Mehr erfahren](#)

Juli 2025

Urteil: Kein Zwang zur Datenpreisgabe bei Bahntickets

Die Deutsche Bahn muss Tickets auch analog und ohne die Preisgabe von E-Mail-Adresse oder Telefonnummer anbieten. Das urteilte das OLG Frankfurt nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands. | [Mehr erfahren](#)

Oktober 2025

Neuer Service ermöglicht Angebotsvergleich bei Wärmepumpen

Mit einem neuen, kostenlosen Service der Energieberatung der Verbraucherzentrale können Verbraucher:innen bis zu drei Angebote für Wärmepumpen einsenden. Expert:innen geben dann eine Empfehlung ab. | [Mehr erfahren](#)

November 2025

Verbraucherzentrale gewinnt Klage gegen FIFA wegen Greenwashing

„Vollständig klimaneutrales Turnier“, „energieeffiziente Stadien“: Das Landgericht Berlin hat der FIFA mehrere irreführende Werbeaussagen zur angeblich klimaneutralen Fußball-WM in Katar untersagt. | [Mehr erfahren](#)

November 2025

EU-Verbraucheragenda 2030 verspricht wichtige Fortschritte

Mit der Verbraucheragenda 2030 setzt die Europäische Kommission den Rahmen für einen zukunftsorientierten Verbraucherschutz. Sie erkennt an, dass Wirtschaftswachstum auf starken Verbraucher:innen beruht. | [Mehr erfahren](#)

Dezember 2025

Urteil: Werbung bei Amazon Prime Video ist unzulässig

Die Einführung von Werbung bei Prime Video war unzulässig. Das hat das Landgericht München I nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands gegen Amazon geurteilt. | [Mehr erfahren](#)

Dezember 2025

Telefonische Krankschreibung ist ein Erfolgsmodell

Vor zwei Jahren wurde die telefonische Krankschreibung dauerhaft eingeführt. Dadurch konnten Millionen unnötiger Praxisbesuche vermieden werden. Das entlastet Praxen und Erkrankte. | [Mehr erfahren](#)

IV. Aus den Geschäftsbereichen

Im Verbraucherzentrale Bundesverband arbeiten rund 250 Kolleg:innen daran, den Alltag der Verbraucher:innen besser zu machen. Ein unterstützendes Arbeitsumfeld ist dafür die Grundlage: Zum dritten Mal in Folge wurden wir von kununu als Top Company ausgezeichnet.

Philipp von Bremen, Geschäftsbereichsleiter Zentrale Dienste



Der Bundesgerichtshof hat 2025 die Klagebefugnis von Verbraucherverbänden bei Datenschutzverstößen bestätigt: Ein starkes Signal für den Verbraucherschutz im Digitalen und endlich Klarheit nach 12 Jahren mit mehreren vorangegangenen Urteilen.

Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik



Als Trusted Flagger sorgen wir dafür, dass Plattformen illegale Inhalte schnell prüfen und so zügiger entfernen können. Da geht's zum Beispiel um Werbung für Fakeshops oder unsichere Produkte, die nichts auf Plattformen verloren haben.

Sven Scharioth, Geschäftsbereichsleiter Marktbeobachtung



Patientenrechte sind ein besonders hohes Gut. Denn Patient:innen und ihre Angehörigen befinden sich meist in besonders vulnerablen Situationen. Wir machen uns stark dafür, ihre Rechte und Bedürfnisse bei der Politik hochzuhalten.

Michaela Schröder, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik



2025 sind wir als Verbraucherzentrale mit einer neuen Marke und einem modernen Corporate Design gestartet. Wir haben unser Profil geschärft und unseren Auftritt modernisiert. Unser Auftrag bleibt klar: Wir machen uns stark für Verbraucher:innen.

Rebecca Winkels, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation



V.Arbeitsbereiche des Verbraucherzentrale Bundesverbands

1. Digitales und Medien

Wettbewerb und Innovation dürfen nicht auf Kosten des Verbraucherschutzes gehen. Vereinfachungen im EU-Digitalrecht können den Schutz der Nutzer:innen schwächen und ihr Vertrauen gefährden. Genau das ist aber die Voraussetzung für eine gelungene Digitalisierung.



Lina Ehrig, Leiterin Team Digitales und Medien

Die wichtigsten Erfolge 2025

- Die Bundesregierung setzt sich für einen verbraucher- und wettbewerbsfreundlichen Umstieg von Kupfer- auf Glasfaserkabel ein.
- Millionen Nutzer:innen können den Sicherheits-Support von Windows 10 weiterhin nutzen, nachdem Microsoft ihn durch großen gesellschaftlichen Druck um ein Jahr verlängert hat.
- Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist im Beirat des Digital Services Coordinator sowie als Trusted Flagger eine starke Vertretung der Verbraucher:innen für die Plattformregulierung.

Online-Plattformen müssen sicher sein

Digitale Plattformen sind ein zentraler Bestandteil des Verbraucheralltags: Ob beim Einkaufen, Kommunizieren mit Freund:innen oder beim Streamen von Serien. Verbraucher:innen müssen Plattformen sicher nutzen können. Dafür sollen die europäischen Regelungen des Digital Services Act (DSA) sorgen. 2025 zeigte sich, dass die Regelungen aufgrund geopolitischer Spannungen zunehmend unter Druck stehen. Geltendes Recht muss durchgesetzt werden. Dafür setzt sich der Verbraucherzentrale Bundesverband gegenüber der Bundesregierung und auf EU-Ebene ein. Zudem sollte der DSA stärker dafür genutzt werden, Kinder und Jugendliche auf Online-Plattformen zu schützen.

Seit Juni 2025 ist der Verbraucherzentrale Bundesverband als **Trusted Flagger** zugelassen. Diese Funktion ermöglicht es dem Verband, sich verstärkt für ein sicheres Online-Umfeld für Verbraucher:innen einzusetzen. | *Mehr erfahren auf der Schwerpunktseite Shopping 4.0 (S. 9)*

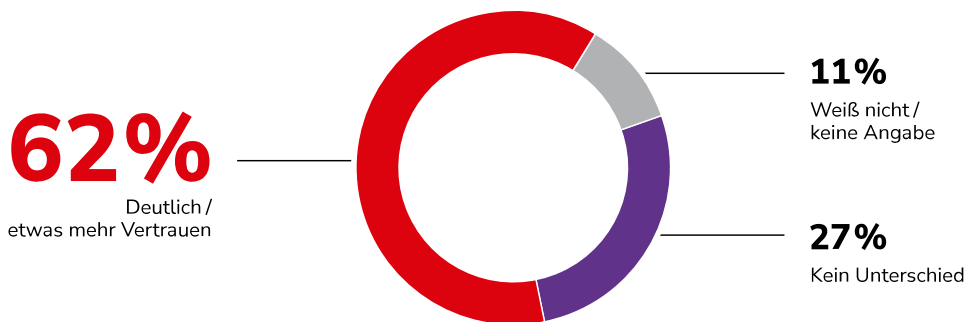
Bürokratieabbau darf nicht zum Sicherheitsrisiko werden

KI umgibt Verbraucher:innen in immer mehr Bereichen ihres Alltags. Umso wichtiger ist es, dass sie im digitalen Alltag gut geschützt sind. Eine Befragung im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands Ende 2025 zeigte, dass sich gut die Hälfte der Verbraucher:innen (52 Prozent) davor sorgt, bei Kaufentscheidungen oder Vertragsabschlüssen von KI beeinflusst zu werden.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband bringt sich deshalb intensiv in die Verhandlungen um die Omnibus-Gesetze (Digital Omnibus und KI-Omnibus) ein. Mit diesen plant die Europäische Kommission, zum Abbau von Bürokratie Schutzstandards für KI und den Datenschutz aufzuheben. Für Verbraucher:innen hieße das unter anderem weniger Betroffenenrechte, weniger Rechtssicherheit und weniger Transparenz. Die Bundesregierung sollte sich dafür einsetzen, dass die Digital-Omnibus-Gesetze Verbraucherschutzstandards nicht verwässern.

EU-Datenschutzrecht stärkt Vertrauen

Die Mehrheit vertraut Unternehmen im Umgang mit ihren Daten mehr, wenn sie dem europäischen Datenschutzrecht unterliegen.



Quelle: Internetrepräsentative Onlinebefragung (21. – 30. Oktober 2025) von eye square im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands.
Basis: 1.000 Internetnutzer:innen ab 16 Jahren.

Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Digital Networks Act verbraucherfreundlich gestalten durch starke Kundenschutzrechte auf dem Telekommunikationsmarkt, Wahrung der Netzneutralität, vielfältige Angebote und faire, bezahlbare Preise für Verbraucher:innen
- Europäisches Datenschutzrecht im Digital-Omnibus-Gesetz verteidigen
- Kinder und Jugendliche auf Online-Plattformen und bei der Nutzung digitaler Anwendungen schützen
- Einhaltung der Vorgaben zur Plattformregulierung (DSA) sicherstellen und diese weiterentwickeln
- Verbraucher:innen vor Manipulation durch Chatbots schützen

Marktbeobachtung Digitales

Fakeshops gehen mit perfiden Tricks vor, um zum Kauf zu animieren. Jeder zweite von uns untersuchte Fakeshop schaltet Werbung über Google oder Meta. Die Plattformen müssen das endlich abstellen.

Dr. Dennis Romberg, Leiter Team Marktbeobachtung Digitales



Fakeshops sorgen für Ärger

Wenn die bezahlte Online-Ware nicht ankommt oder minderwertige Produkte geliefert werden, kann ein Fakeshop dahinterstecken. Ein Ärgernis, das viele Verbraucher:innen umtreibt, wie Beschwerden verdeutlichen. Außerdem zeigt eine Befragung im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands aus dem September 2025, dass nahezu jede:r achte Shopper:in (12 Prozent) in den vergangenen zwei Jahren auf einen Fakeshop hereingefallen ist. | *Mehr erfahren auf der Schwerpunktseite Shopping 4.0 (S. 9)*

Online-Shops missachten Pflichten

Damit Verbraucher:innen online sicher einkaufen können, hat die EU mit dem DSA-Regeln für Online-Plattformen festgelegt. Ein Blick in die Praxis zeigt jedoch, dass es bei der Umsetzung hapert. Zwei Untersuchungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands im Frühjahr und Sommer 2025 offenbarten eine Reihe von Mängeln auf Online-Marktplätzen wie Amazon, Temu oder dem neu gestarteten TikTok Shop. Dazu gehören fehlende Informationen zu Händlern und Herstellern sowie unvollständige Sicherheits- und Warnhinweise. Hinzukommen manipulative Designs, die Online-Shops einsetzen, um Verbraucher:innen zum Kauf zu animieren – etwa durch Meldungen von knappen Lagerbeständen oder dem Anzeigen von Countdowns.

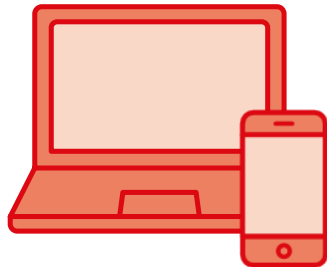
Game Over: Gaming-Anbieter manipulieren Nutzer:innen

Anbieter von Online-Games setzen teilweise auf manipulative Designs (Dark Patterns), um Nutzer:innen an ihre Spiele zu binden. Laut eines Praxischecks des Verbraucherzentrale Bundesverbands von Juli bis September 2025 können Anbieter mit Kaufaufforderungen, intransparenten Preisen von virtuellen Gegenständen und weiteren Designtricks manipulieren. Für die Nutzer:innen kann das zu hohen Kosten führen, wenn sie durch die Tricks im Spiel mehr Geld ausgeben. 2025 hat der Verbraucherzentrale Bundesverband mit dem Praxischeck und fünf Unterlassungsverfahren an der Aktion „Game Over“ des Europäischen Verbraucherverbands BEUC teilgenommen.

Online-Buchung von Arztterminen alles andere als nutzerfreundlich

Über Doctolib und Jameda können Arzttermine online gebucht werden. Bei der Nutzerfreundlichkeit gibt es aber Nachholbedarf, wie ein Marktcheck des Verbraucherzentrale Bundesverbands im Februar 2025 gezeigt hat. Probleme gibt es vor allem aufgrund unzureichender oder nicht funktionierender Filterfunktionen. Dadurch werden auch Praxen angezeigt, die keine Termine frei haben oder bei denen die gesuchte Leistung nicht zur Auswahl steht. Dass das rechtswidrig sein kann, zeigt ein Urteil, das der Verbraucherzentrale Bundesverband Anfang 2026 gegen die Buchungsplattform Doctolib erzielt hat.

TOP 3 Verbraucherbeschwerden im Digitalbereich



8.955

Beschwerden über Widerrufsprobleme beim Online-Kauf von Kleidung und Accessoires

4.740

Beschwerden über untergeschobene Festnetzverträge (Telefonie & Internet)

4.708

Beschwerden über untergeschobene Verträge von digitalen Diensten

Basis: 198.935 Beschwerden mit Bezug zum Bereich Digitales im Jahr 2025.

Diese Themen hat der Verbraucherzentrale Bundesverband aktuell besonders im Blick

- Schutz von Kindern und Jugendlichen im Digitalbereich
- Umsetzung des Digital Services Act
- Einsatz von KI
- Schutz vor Dark Patterns
- Umsetzung der Verbraucherrechte auf dem Telekommunikationsmarkt

2. Energie und Bauen

Die Bundesregierung sollte die Stromsteuer für die privaten Haushalte senken, wie sie es im Koalitionsvertrag versprochen hat. Die Zuschüsse zu den Übertragungsnetzentgelten reichen nicht aus, um Verbraucher:innen zu entlasten.

Florian Munder, Leiter Team Energie und Bauen



Die wichtigsten Erfolge 2025

- Menschen, die Strom oder Gas aus der Grundversorgung beziehen, werden künftig besser vor Energiesperren geschützt.
- Verbraucher:innen können ab dem 1. Juni 2026 selbst erzeugten Strom leichter mit ihren Nachbar:innen teilen.
- Die Bundesregierung plant, die Preisaufsicht auf dem Fernwärmemarkt zu stärken. Dadurch würden die Preise transparenter und stärker kontrolliert.

Strompreis endlich auch für Verbraucher:innen senken

Verbraucher:innen in Deutschland zahlen einen der höchsten Strompreise in Europa. Die Bundesregierung will die Stromsteuer laut Koalitionsvertrag senken. Bislang hat sie das trotz gesellschaftlichen Drucks nur für die Wirtschaft umgesetzt. Im Sommer 2025 hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie einen Zuschuss zu den Übertragungsnetzkosten angekündigt. Davon würde aber erneut vor allem die Wirtschaft profitieren, wie der Verbraucherzentrale Bundesverband kritisiert. Damit Verbraucher:innen spürbar entlastet werden, sollte die Bundesregierung die Strompreisumlagen sowie die Stromsteuer endlich auch für private Haushalte senken.

Preise für Fernwärme weiterhin zu intransparent

Fernwärmepreise sind für Verbraucher:innen immer wieder eine Blackbox. Laut einer Befragung im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands im Oktober 2024 sind knapp zwei Drittel der befragten Fernwärmekund:innen (64 Prozent) für eine öffentliche Preisaufsicht. Das bekräftigt ein Gutachten, das der Verbraucherzentrale Bundesverband beauftragt und bei den Berliner Energietagen im April 2025 vorgestellt hat. Das Gutachten zeigt deutliche Defizite in der Regulierung von Wärmenetzen. Begleitend dazu hat der Verbraucherzentrale Bundesverband einen Marktcheck zu den Fernwärmepreisen durchgeführt, der eine große Preisspanne zeigt. Notwendig ist eine Novellierung der Fernwärmeverordnung, sodass die Preise für Fernwärme für Verbraucher:innen bezahlbar und transparent sind.

Fernwärme: Mehrheit ist für öffentliche Preisaufsicht

Mehr als sechs von zehn der befragten Fernwärmekund:innen sprechen sich dafür aus, dass die Bundesregierung eine öffentliche Preisaufsicht einführt.



Quelle: Bevölkerungsrepräsentative Onlinebefragung (17. – 24. Oktober 2024) von eye square im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands.
Basis: 222 Fernwärmekund:innen.

Kosten für Transformation der Gasnetze nicht Verbraucher:innen auflasten

Mehr als die Hälfte der Haushalte in Deutschland heizt derzeit mit Gas. Im Zuge der Energiewende wird der Gasverbrauch jedoch deutlich zurückgehen, während die Kosten für den Betrieb der Gasnetze weitgehend bestehen bleiben. Dadurch droht den verbleibenden Gaskund:innen eine finanzielle Mehrbelastung. Die Bundesregierung muss die notwendigen Vorkehrungen treffen, um das zu verhindern. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat den dazu im Dezember 2025

vorgelegten Gesetzentwurf begrüßt. Nachbesserungsbedarf gibt es allerdings bei der Planungspflicht für die Netzbetreiber, dem Schutz privater Haushalte und der Regelung der Finanzierung.

Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Digitalisierung der Energiewende: Vorteile für Verbraucher:innen schaffen, etwa indem sie mit dynamischen Tarifen von günstigen Strompreisen profitieren
- Verbraucher:innen vor Kostenfallen beim Heizungstausch schützen
- Gasnetze so transformieren, dass Gas für private Haushalte bezahlbar bleibt
- Sozialen Ausgleich für den CO₂-Preis im Europäischen Emissionshandel für Heizen und Mobilität schaffen
- Reform der Netzentgeltssystematik: Netzkosten fair zwischen unterschiedlichen Verbrauchergruppen verteilen

Marktbeobachtung Energie

Dynamische Tarife und digitale Lösungen sind wichtig, damit die Energiewende gelingt. Wir machen sichtbar, wo Verbraucher:innen auf Hürden stoßen, damit Politik und Unternehmen handeln und Teilhabe für alle Menschen möglich wird.



Svenja Gesemann, Leiterin Team Marktbeobachtung Energie

Probleme mit dynamischen Stromtarifen im Blick

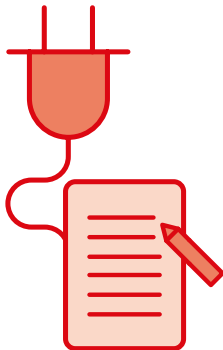
Dynamische Tarife sollen es Verbraucher:innen ermöglichen, von Schwankungen am Strommarkt zu profitieren. Seit 2025 müssen Stromlieferanten die Tarife anbieten. Der Verbraucherzentrale Bundesverband untersucht regelmäßig, wie das in der Praxis funktioniert und wertet dafür Berichte von Verbraucher:innen aus. Probleme gibt es unter anderem mit Preisgarantien, nicht ausgewiesenen Preisbestandteilen auf Rechnungen oder fehlenden Angaben bei Preiserhöhungen. In mehreren Fällen hat der Verbraucherzentrale Bundesverband juristische Schritte eingelegt.

Über Smart Meter können Verbraucher:innen ihren Energieverbrauch digital und jederzeit ablesen. Seit 2025 gibt es das Recht auf den Einbau des Geräts. In der Praxis läuft die Umsetzung durch die Anbieter bisher allerdings nur schleppend. Die Nutzungsmöglichkeiten für Verbraucher:innen sind dadurch noch eingeschränkt.

Ärger wegen am Telefon untergeschobenen Strom- und Gasverträgen

Telefonisch untergeschobene Verträge gehören seit Jahren zu den Hauptbeschwerdegründen bei Strom und Gas. Das liegt auch daran, dass Anbieter Maßnahmen, wie die Pflicht zur schriftlichen Bestätigung, immer wieder umgehen. Im Herbst 2025 hat der Verbraucherzentrale Bundesverband Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen unter anderem auch im Energiebereich ausgewertet und als Fallsammlung zusammen mit der Forderung nach der Einführung einer Bestätigungslösung veröffentlicht. | *Mehr erfahren im Kapitel Recht und Handel (S. 38)*

TOP 3 Verbraucherbeschwerden im Energiebereich



4.093

Beschwerden über unverständliche Stromrechnungen

3.341

Beschwerden über untergeschobene Stromverträge

2.310

Beschwerden über nicht nachvollziehbare Verbrauchshöhen bei Strom

Basis: 45.579 Beschwerden mit Bezug zum Bereich Energie im Jahr 2025.

Diese Themen hat der Verbraucherzentrale Bundesverband aktuell besonders im Blick

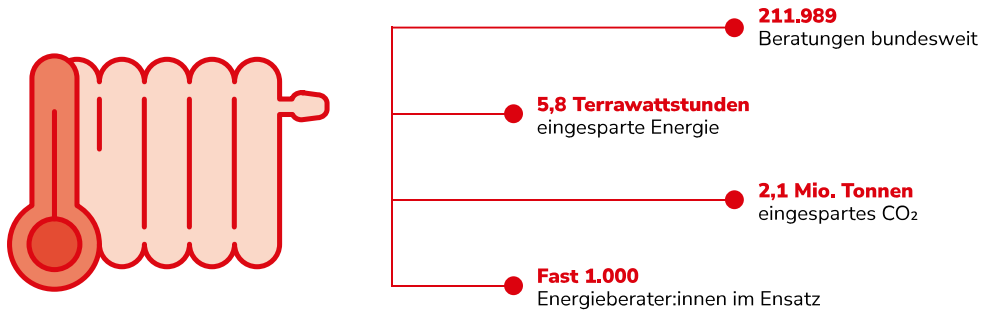
- Hindernisse beim Smart Meter-Rollout
- Probleme mit steuerbaren Verbrauchseinrichtungen wie Wärmepumpen und Wallboxes
- Abschaltung von Gasanschlüssen im Zuge der Transformation der Gasnetze
- Energiearmut
- Laufendes Monitoring der Energiepreise bei Strom, Gas und Fernwärme

Projekt „Energieberatung“

Der Alltag ist teurer geworden. Verbraucher:innen merken das unter anderem an den Energiepreisen. Über Möglichkeiten, Energie zu sparen, berät seit 1978 die Energieberatung der Verbraucherzentrale. Auch zu Fragen rund um moderne Heizungstechniken, Dämmung und erneuerbare Energien steht die Energieberatung den Verbraucher:innen zur Seite. Sie ist mit rund 1.000 Expert:innen an nahezu 900 Standorten vor Ort, telefonisch und online vertreten. Im Jahr 2025 fanden rund 212.000 Beratungen statt. Schwerpunkte lagen dabei besonders auf den Themen Heizungstausch und dem Vergleich von Wärmepumpenangeboten. Die Wirkung der Energieberatung lässt sich in Zahlen bemessen: Im Jahr 2025 konnten durch die in den Beratungen empfohlenen Maßnahmen 5,8 Terawattstunden Energie sowie 2,1 Millionen Tonnen CO₂ eingespart werden.

Seit 2021 erhebt die Energieberatung die Preise für Heiztechnik. 2025 sind die Preise um 6 Prozent gestiegen. Im Vergleich zum Vorjahr (2024: Anstieg um 8 Prozent) ist der Preisanstieg leicht zurückgegangen. Während die Preise für eine Erdwärmepumpe mit Erdkollektor um 8 Prozent zulegten, verteuerten sich Gasheizungen gar nicht.

Energieberatung der Verbraucherzentrale wirkt



Quelle: Energieberatung der Verbraucherzentrale | Zeitraum: 1. Januar bis 31. Dezember 2025.

Neues Tool ermöglicht kostenlosen Wärmepumpen-Angebotsvergleich

Der Einbau einer Wärmepumpe ist eine kostspielige Anschaffung. Seit 2025 gibt es ein neues Angebot der Energieberatung, das Verbraucher:innen die Wahl des Angebots erleichtern soll. Mit dem **Wärmepumpen-Angebotsvergleich** können bis zu drei Angebote verglichen werden. Verbraucher:innen reichen die Angebote ein und können dann kostenlos telefonisch oder per Video von Energieberater:innen eine Einschätzung erhalten. Und noch eine Neuerung ist 2025 hinzugekommen: Ab sofort können Wohneigentumsgemeinschaften über [verbraucherzentrale-energieberatung.de](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de) ihre Bedarfe übermitteln und erhalten dann eine speziell darauf zugeschnittene Beratung.

Da sich der Wärmepumpen-Angebotsvergleich und die Beratung von Wohnungseigentümergemeinschaften großer Beliebtheit erfreuen, werden sie 2026 fortgeführt. Darüber hinaus soll die Energieberatung der Verbraucherzentrale im Rahmen von One-Stop-Shops sichtbar werden. Das sind zentrale Anlaufstellen für alle an Gebäuderenovierungen beteiligten Akteure.

[Mehr zum Projekt erfahren](#)



3. Europa

Wirtschaftswachstum geht nur mit starken Verbraucher:innen. Es ist gut, dass die EU das mit der Verbraucheragenda 2030 anerkennt. Nun kommt es auf die Umsetzung an. Sie muss für die Menschen konkrete Verbesserungen im Alltag bringen.

Thomas Bobinger, Leiter Team Brüssel



Die wichtigsten Erfolge 2025

- Die EU hat die Verbraucherrechte bei Pauschalreisen gestärkt, sodass für Urlauber:innen künftig transparenter ist, ob sie wirklich eine Pauschalreise buchen.
- Mit der Verbraucheragenda 2030 hat die EU den Rahmen für einen starken Verbraucherschutz in den nächsten Jahren gesetzt.
- Die EU hat beschlossen, die Haltbarkeit und Reparierbarkeit von Smartphones und Tablets zu verbessern und damit Kosten sowie Elektroschrott zu reduzieren.

Starke Verbraucher:innen für eine starke Wirtschaft

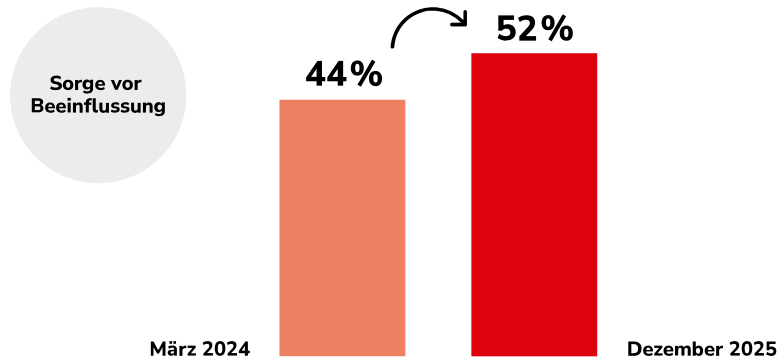
Ob die digitale Transformation oder der Einfluss von KI: Verbraucherpolitik steht in den nächsten Jahren vor großen Herausforderungen. Mit der 2025 veröffentlichten Verbraucheragenda 2030 will die EU ihnen begegnen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat die Agenda begrüßt, weil sie einen guten, zukunftsorientierten Rahmen vorgibt. Zudem betont sie, dass starke Verbraucher:innen Voraussetzung für das Wirtschaftswachstum Europas sind. Nun kommt es darauf an, die Agenda durch konkrete Vorhaben mit Leben zu füllen. Eine Möglichkeit dafür ist etwa der Digital Fairness Act, an dem die Europäische Kommission derzeit arbeitet. Mit ihm will sie sicherstellen, dass Verbraucher:innen im Internet besser vor Manipulation geschützt sind, zum Beispiel wenn sie online shoppen. Auch beim Klimaschutz sind Regelungen notwendig, die den Menschen in ihrem Alltag nützen zum Beispiel verlässliche Informationen über Lebensdauer, Reparaturfähigkeit und Umweltwirkungen von Produkten. Das würde Verbraucher:innen helfen, umweltschonende und kostensparende Produkte erkennen zu können.

Künstliche Intelligenz: Schutzniveau für Verbraucher:innen sollte nicht sinken

KI bietet viele Chancen für den Verbraucheralltag. Dafür braucht es aber einen gesetzlichen Rahmen, der Verbraucher:innen gut schützt. Die Europäische Kommission hat ein Gesetzespaket (Digitaler Omnibus) zum Bürokratieabbau vorgeschlagen, das Verbraucherrechte im Digitalen massiv schwächen könnte. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat den Prozess 2025 mehrfach kritisch kommentiert und die Erhaltung des bestehenden Schutzniveaus gefordert. | *Mehr erfahren im Kapitel Digitales (S. 18)*

Sorge vor KI-Einfluss wächst

Gut die Hälfte der Verbraucher:innen sorgt sich, dass sie künftig bei Kaufentscheidungen oder Vertragsabschlüssen von KI beeinflusst werden könnte. Die Entwicklung zeigt: Diese Sorge nimmt spürbar zu.



Quelle: Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragungen (11. – 28. März 2024 sowie 2. – 4. Dezember 2025) von forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands | Basis: 1.500 Personen ab 14 Jahren (2024) sowie 1.002 Personen ab 18 Jahren (2025).

Rechte von Fluggästen erhalten und ausbauen

Die Europäische Kommission möchte die Fluggastrechte reformieren. 2025 hat der EU-Ministerrat Vorschläge gemacht, nach denen die bestehenden Entschädigungsansprüche bei Verspätungen sinken würden. Reisende wären damit deutlich schlechter abgesichert als bisher. Das Verfahren ging 2025 in den Vermittlungsausschuss zwischen Europäischem Parlament und Ministerrat. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich weiterhin dafür ein, dass das Schutzniveau nicht abgesenkt wird. | *Mehr erfahren im Kapitel Mobilität und Ressourcenschutz (S. 36)*

Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Schutz vor manipulativen Designs und unfairen Online-Geschäftspraktiken ausbauen
- Wettbewerb, Zugang und Verbraucherinteressen in digitalen Netzinfrastrukturen sicherstellen
- Verbraucherrechte beim Datenschutz sowie beim Training von KI-Systemen wahren
- Schutzniveau für Flugreisende erhalten und ausbauen
- Buchung von Durchgangsfahrkarten und grenzüberschreitenden Bahnreisen vereinfachen

Kontakt zum Büro des Verbraucherzentrale Bundesverbands in Brüssel:

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

4. Finanzmarkt

Eine Reform der privaten Altersvorsorge muss allen Verbraucherinnen und Verbrauchern nutzen und nicht nur denjenigen dienen, die sich gut am Finanzmarkt auskennen. Sie muss dafür sorgen, dass alle gut fürs Alter zusätzlich vorsorgen können.



Dorothea Mohn, Leiterin Team Finanzmarkt

Wichtigster Erfolg 2025

- Das Bundesministerium der Finanzen hat einen Vorschlag für die Reform der privaten Altersvorsorge vorgelegt. Im März 2026 hat der Bundestag dem Gesetz zugestimmt, mit dem nun auch ein staatlich organisiertes Standardprodukt umgesetzt werden muss. Es bringt wesentliche Verbesserungen für Verbraucher:innen, um kostengünstig und renditestark fürs Alter vorzusorgen.

Besserer Schutz bei Online-Krediten notwendig

Immer wieder berichten Verbraucher:innen von Betrug oder Manipulation bei Online-Krediten. 2025 hat die Verbraucherzentrale 55 Prozent mehr Beschwerden zu Verbraucherdarlehen im Vergleich zum Vorjahr erfasst. Gleichzeitig plant die Bundesregierung, die Aufnahme von Online-Krediten zu erleichtern: per Klick und ohne digitale Unterschrift. Der Verbraucherzentrale Bundesverband kritisiert das und fordert höhere Schutzstandards. Es sollte weiterhin eine (digitale) Unterschrift notwendig sein, um einen Kredit abzuschließen. Zudem muss die Entscheidung, wer einen Kredit bekommt, nachvollziehbar sein. Dabei sollte eine Prüfung sicherstellen, dass der Kredit auch zurückgezahlt werden kann.

Restschuldversicherung: Verbraucher:innen vor unfreiwilligen Abschlüssen schützen

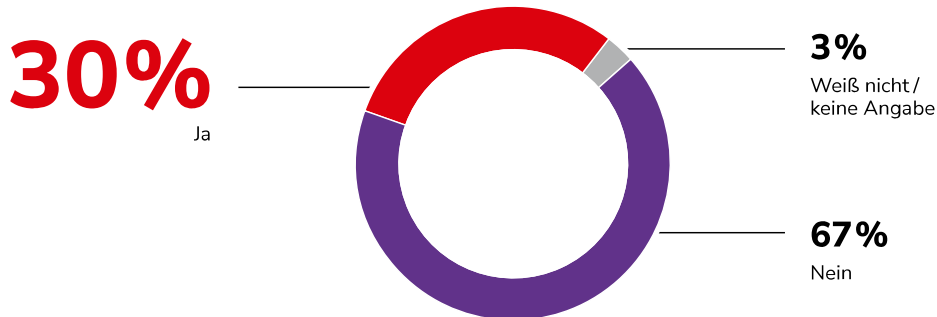
Wer einen Kredit aufnimmt, bekommt mitunter eine Restschuldversicherung mit angeboten. Sie soll in Fällen wie Jobverlust oder Krankheit absichern. Immer wieder sind diese Versicherungen aber überteuert und kommen der versprochenen Leistung nicht nach. Seit 2025 müssen Anbieter nach der Kreditvergabe sieben Tage warten, bevor sie eine Restschuldversicherung anbieten dürfen. Die Kreditwirtschaft will die Regelung wieder abschaffen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband fordert, an ihr festzuhalten. Durch die Wartefrist können Verbraucher:innen ohne Druck entscheiden, ob sie eine Restschuldversicherung abschließen wollen. Statt zum Abschluss einer Versicherung gedrängt zu werden, können sie selbst recherchieren, ob eine zusätzliche Absicherung tatsächlich notwendig ist – und welche zu ihren Bedürfnissen passt.

Verbraucher:innen haben klare Erwartungen an digitalen Euro

Die EU arbeitet derzeit an der Einführung des digitalen Euros. Verbraucher:innen erwarten vom neuen Zahlungsmittel, dass es nutzerfreundlich, sicher und kostengünstig oder kostenfrei ist. Das zeigt eine gemeinsame Studie von European Consumer Organisation (BEUC), Euroconsumers und International Consumer Research & Testing (ICRT) aus dem Frühjahr 2025. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich – auch als Mitglied von BEUC – dafür ein, dass der digitale Euro verbraucherfreundlich gestaltet wird.

Hürden bei Barzahlung vorhanden

Drei von zehn Befragten konnten im letzten halben Jahr mindestens einmal nicht bar zahlen, weil die Barzahlung nicht angeboten wurde.



Quelle: Internetrepräsentative Onlinebefragung (21. – 31. Oktober 2025) von eye square im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands.
Basis: 1.000 Internetnutzer:innen ab 16 Jahren.

Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Verbraucherfreundliche Zahlungsmittel: Bargeld sichern und digitalen Euro nutzerfreundlich gestalten
- Schutz vor Kontobetrug stärken
- Auskunfteien so regulieren, dass Bonitäts-Scores fair, nachvollziehbar und korrekt sind
- Allen Verbraucher:innen eine bezahlbare, sinnvolle private Altersvorsorge ermöglichen
- Elementarschadenversicherung: Verbraucher:innen umfassend gegen Klimarisiken absichern

Marktbeobachtung Finanzmarkt

Wir beobachten immer mehr Betrugsfälle im Finanzbereich. Die Betrugsmaschinen sind teilweise so ausgefeilt, dass Verbraucher:innen sie nur schwer erkennen können. Anbieter müssen im Schadensfall schnell erreichbar sein und kompetent helfen.

Dorina Wilhelm, Leiterin Team Marktbeobachtung Finanzmarkt



Überschuldungsrisiken bei Krediten

Kredite können Verbraucher:innen helfen, finanzielle Herausforderungen zu stemmen. Sie können aber auch zur Belastung werden und zu Überschuldung führen – insbesondere bei Kleinstkrediten wie „Buy now, pay later“. Das legen Fallbeispiele aus der Schuldnerberatung nahe, die im Oktober 2025 vom Verbraucherzentrale Bundesverband veröffentlicht wurden. Die Fälle verdeutlichen auch, wie schnell der Überblick über getätigte Ausgaben verloren gehen kann. Faktoren, die zur Überschuldung beitragen sind unter anderem: fehlende Prüfung der Ein- und Ausgaben sowie finanzieller Verpflichtungen im Rahmen der Kreditwürdigkeitsprüfung, fehlende Bestimmung zur

Identifikation der Kreditnehmer:innen beim Vertragsabschluss, hohe Kosten beim Zahlungsverzug sowie intransparente Darstellung der verbliebenen zu zahlenden Summe.

Prämien sparen: Banken und Sparkassen kommen Verpflichtungen nicht ausreichend nach

Banken und Sparkassen haben Verbraucher:innen teils jahrzehntelang bei Prämienparverträgen zu geringe Zinsen gezahlt. Das hat der BGH im Juli 2024 bestätigt. Die Finanzinstitute müssen die zu wenig gezahlten Beträge nun zurückzahlen, kommen dem in der Praxis aber immer wieder nur ungenügend nach. Das zeigt eine Auswertung der Reaktionen von knapp 300 Banken und Sparkassen, die der Verbraucherzentrale Bundesverband im März 2025 durchgeführt hat. Demnach lehnen Banken und Sparkassen die Zinsnachberechnung immer wieder mit dem Grund ab, das Urteil sei nicht allgemeingültig. In anderen Fällen sind die Neuberechnungen der Zinsen fehlerhaft und weisen zu geringe Nachzahlungsbeträge auf.

Neue Betrugsmasche über WhatsApp-Gruppen

WhatsApp-Gruppen, die in vermeintlich lukrative Geldanlagen locken sollen: Davon berichten Verbraucher:innen immer wieder. Betrüger:innen nutzen die Gruppen, um mit angeblicher Expertise Vertrauen aufzubauen und dadurch an das Geld der Gruppenmitglieder zu kommen. Im Juni 2025 hat die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eine Warnung vor der WhatsApp-Masche herausgegeben. Auch der Verbraucherzentrale Bundesverband hat zusammen mit den Verbraucherzentralen eine Warnung vor betrügerischen WhatsApp-Gruppen veröffentlicht.

TOP 3 Verbraucherbeschwerden im Finanzbereich



2.489

Beschwerden über Zinsanpassungen bei Sparanlagen

1.102

Beschwerden über Betrug im Grauen Kapitalmarkt

1.028

Beschwerden über Preiserhöhungen / Beitragssteigerungen bei Kranken- oder Pflegeversicherungen

Basis: 31.624 Beschwerden mit Bezug zum Bereich Finanzen im Jahr 2025.

Diese Themen hat der Verbraucherzentrale Bundesverband aktuell besonders im Blick

- Verbrauchererfahrungen mit dem Kundenservice, zum Beispiel bei Neobanken, die ihren Service ausschließlich online anbieten
- Betrugsmaschen bei Geldanlagen, beim Zahlungsverkehr und beim Kreditabschluss
- Probleme mit der Riesterreife
- Identitätsprüfung bei Zahlungsdienstleistern

5. Gesundheit und Pflege

Die anstehenden Reformen im Gesundheits- und Pflegebereich werden nur dann gelingen, wenn die Politik sie konsequent von den Patient:innen und den Ergebnissen her denkt und ausgestaltet.

Thomas Moormann, Leiter Team Gesundheit und Pflege



Die wichtigsten Erfolge 2025

- Online-Terminbuchungsplattformen sollen geprüft werden: Dafür hat sich die Datenschutzkonferenz ausgesprochen und das Bundesministerium der Gesundheit hat angekündigt, sich näher mit den Plattformen zu beschäftigen.
- Die Bundesregierung hat einen Entwurf für den Zukunftspakt Pflege vorgelegt, der Pflegebedürftigen eine flexiblere und unbürokratischere Nutzung ambulanter Pflege ermöglichen soll.
- Die erste Einsicht in die Behandlungsakte wird künftig kostenlos sein und muss den Patient:innen unverzüglich gewährt werden.

Pflegereform: Versorgung verbessern, Finanzierung sichern

Pflege betrifft Millionen Menschen in Deutschland – sei es als Pflegebedürftige oder Angehörige. Steigende Kosten und Versorgungslücken sorgen immer wieder für Probleme. Es ist gut, dass die Bundesregierung mit dem Zukunftspakt Pflege eine Reform plant. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat hierfür Vorschläge gemacht. Dazu gehört etwa, den pflegebedingten Eigenanteil zu deckeln und ein Notfallbudget für Krisensituationen zu schaffen. Zudem wird ein Finanzausgleich zwischen der sozialen und der privaten Pflegeversicherung benötigt, um die Finanzierungslasten fairer zu verteilen und das Solidarprinzip zu stärken. Leider bleibt das Eckpunktepapier, das die eingesetzte Bund-Länder-AG zur Reform Ende 2025 veröffentlicht hat, deutlich hinter den Erwartungen zurück. Das Papier enthält lediglich Optionen und bleibt unverbindlich. Der Verbraucherzentrale Bundesverband wird sich weiter für konkrete Verbesserungen für die Pflegebedürftigen einsetzen.

Elektronische Patientenakte an Bedürfnissen der Patient:innen ausrichten

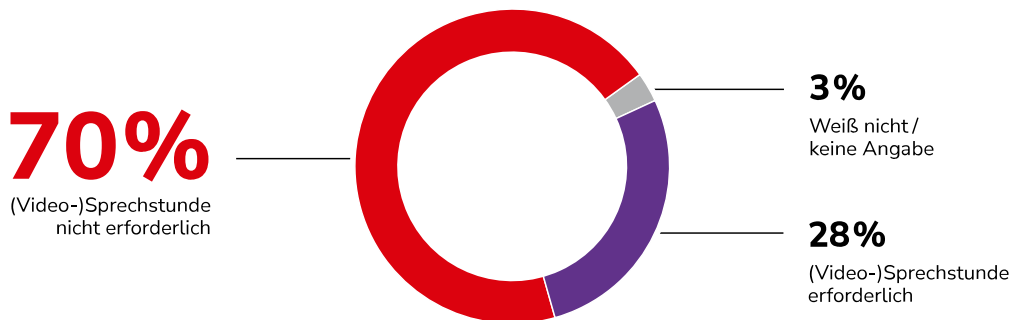
Alle Gesundheitsdaten an einem Platz: Das verspricht die elektronische Patientenakte (ePA). Nachdem Ende 2024 verschiedene Sicherheitslücken der ePA öffentlich wurden, ist sie 2025 verzögert gestartet. Nach einer Pilotphase wurde sie am 29. April bundesweit eingeführt. Verschiedene Befragungen zeigen, dass Verbraucher:innen nicht genug über die ePA informiert wurden. Nur wenige nutzen die ePA, unter anderem weil ihnen aktuell der Mehrwert fehlt. Zudem können Patient:innen derzeit nicht hinreichend genau einstellen, wer welche Inhalte einsehen darf. Die Bundesregierung muss die ePA so nachbessern, dass sie den Bedürfnissen der Verbraucher:innen entspricht. Ein erster Schritt in die richtige Richtung ist, dass Abrechnungsdaten, die Aufschluss über sensible Diagnosen geben können, künftig nur von den Patient:innen einsehbar sind.

Alternativen zur Online-Terminbuchung notwendig

Arzttermine lassen sich über Plattformen, wie Doctolib und Jameda, recht bequem buchen. Eine Untersuchung des Verbraucherzentrale Bundesverbands 2025 zeigt allerdings deutliche Mängel bei der Nutzerfreundlichkeit der Plattformen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich deshalb dafür ein, Patient:innen alternative Wege der Terminbuchung zu ermöglichen. Die Bundesregierung sollte Arztpraxen dazu verpflichten, auch eine telefonische Terminvereinbarung anzubieten. 2026 hat der Verbraucherzentrale Bundesverband zudem ein Urteil gegen Doctolib zu dessen Filterfunktionen erzielt. | *Mehr erfahren zur Untersuchung der Online-Terminbuchungsplattformen im Kapitel Digitales/ Marktbeobachtung Digitales (S. 18)*

Telefonische Krankschreibung entlastet alle

Die Mehrheit der Befragten, die eine telefonische Krankschreibung erhalten haben, brauchte im Anschluss keine (Video-)Sprechstunde mehr. Arztpraxen wurden so um Millionen Patientenbesuche entlastet.



Quelle: Internetrepräsentative Onlinebefragung (21. – 31. Oktober 2025) von eye square im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands.
Basis: 274 Befragte, die eine telefonische Krankschreibung in Anspruch genommen haben.

Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Gesetzliche Krankenversicherung durch Reform stabilisieren und Solidarprinzip stärken
- Pflege zu fairen Bedingungen finanzierbar machen
- Elektronische Patientenakte weiterentwickeln, sodass sie Patient:innen einen echten Mehrwert bietet sowie Datenschutz und -sicherheit gewährleistet sind
- Ambulante ärztliche Versorgung stärker am Bedarf der Verbraucher:innen ausrichten

6. Lebensmittel

Eine gesunde und ausgewogene Ernährung darf keine Frage des Geldbeutels sein. Die Bundesregierung muss dafür sorgen, dass die gesunde Wahl die einfache und eine für alle bezahlbare ist.

Christiane Seidel, Leiterin Team Lebensmittel



Die wichtigsten Erfolge 2025

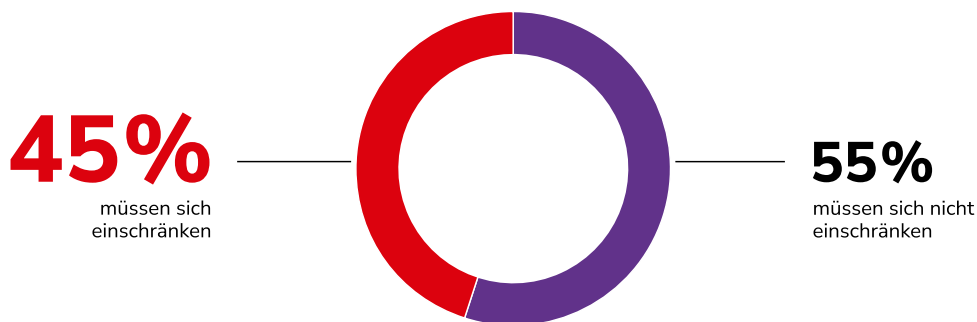
- Ein Sondergutachten der Monopolkommission hat belegt, dass bei den Lebensmittelpreisen mehr Transparenz notwendig ist. Nun müssen politische Maßnahmen für fairere Preise folgen.
- Die Bundesregierung hat angekündigt, die Tierhaltungskennzeichnung auf die Außer-Haus-Verpflegung auszuweiten.
- Ein Gutachten des Verbraucherzentrale Bundesverbands hat verdeutlicht, dass Verbraucher:innen eine Ernährungspolitik wollen, die dafür sorgt, dass es einfach ist, sich gesund zu ernähren.

Mehr Transparenz bei Lebensmittelpreisen schaffen

Die hohen Preise für Lebensmittel belasten Verbraucher:innen. Laut einer Befragung im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands von November 2025 müssen sich 45 Prozent der Verbraucher:innen aufgrund der gestiegenen Lebensmittelpreise beim Lebensmitteleinkauf einschränken. Die Preissteigerungen sind nicht immer nachvollziehbar: Ein Gutachten der Monopolkommission hat 2025 bestätigt, dass mehr Daten notwendig sind, um die Preissteigerungen zu überprüfen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich dafür ein, eine Preisbeobachtungsstelle einzurichten.

Hohe Preise schränken Lebensmitteleinkauf ein

Mehr als vier von zehn müssen sich aufgrund der gestiegenen Lebensmittelpreise beim Lebensmitteleinkauf einschränken.



Quelle: Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung (12. – 14. November 2025) von forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands.
Basis: 1.002 Personen ab 18 Jahren.

Ein besonderes Ärgernis im Zusammenhang mit Preissteigerungen sind Mogelpackungen. Darüber versuchen Hersteller, weniger Inhalt oder Änderungen an der Rezeptur zu verstecken. Im Dezember 2025 hat der Verbraucherzentrale Bundesverband eine Befragung veröffentlicht, laut der 76 Prozent der Verbraucher:innen sich schon einmal gegen ein Produkt entschieden haben, weil sie den Eindruck hatten, es sei eine Mogelpackung. Notwendig ist eine EU-weite, einheitliche Kennzeichnung von Mogelpackungen.

Klare und einfache Kennzeichnung für Fleischersatzprodukte beibehalten

Ob „Tofu-Steak“ oder „Seitan-Hähnchen“: Vegane und vegetarische Produkte hießen bislang oft wie das Fleischprodukt, das sie ersetzen. Das Europäische Parlament hat im Herbst 2025 beschlossen, solche Bezeichnungen zu verbieten. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat den Beschluss kritisiert, da die angelehnten Bezeichnungen bei der Orientierung helfen.

Tierhaltungskennzeichnung erweitern und Kontrollsystem einführen

Auf tierischen Produkten sollte erkennbar sein, wo sie herkommen und wie die Tiere gehalten werden. Die Einführung der verpflichtenden Tierhaltungskennzeichnung wurde mehrfach verschoben. Der Verbraucherzentrale Bundesverband fordert, die verpflichtende Tierhaltungskennzeichnung neben Schweinen auf weitere Tierarten wie Rind und Geflügel sowie verarbeitete Produkte auszuweiten und begrüßt die geplante Ausweitung auf die Außer-Haus-Verpflegung. Zudem ist ein staatliches Kontrollsystem für Tiergesundheit und -schutz notwendig, damit die Kennzeichnung auch zu besseren Haltungsbedingungen führt.

Werbung für Nahrungsergänzungsmittel strenger regulieren

Werbung für Nahrungsergänzungsmittel begegnet Verbraucher:innen in ihrem Alltag immer wieder. Eine Studie im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit aus 2025 hat gezeigt, dass knapp ein Viertel der Befragten (24 Prozent) Nahrungsergänzungsmittel als eine Art natürliches Arzneimittel einstufen, obwohl es sich um Lebensmittel handelt. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich für strengere Regeln bei der Bewerbung der Mittel ein.

Gesunde Ernährung muss leichter werden

Jede:r sollte sich gesund ernähren können – ohne großen Aufwand und unabhängig vom Geldbeutel. Um das zu fördern, widmet sich der Verbraucherzentrale Bundesverband zusammen mit den Verbraucherzentralen und seinen Mitgliedsverbänden dem Thema Gesunde Ernährung 2025 und 2026 vertieft als Verbandsthema. Zu den Schwerpunkten „Pflanzliche Proteine“, „Gesunde Wahl zur Leichten machen“ und „Gemeinschaftsverpflegung und Ernährungsbildung“ wurden Positionspapiere erarbeitet, die 2026 veröffentlicht werden. Zur Veröffentlichung des ersten Papiers, zu Pflanzenproteinen, fand im Februar 2026 ein digitales Fachgespräch mit Politiker:innen und Expert:innen statt.

Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband:

- Transparenz bei Lebensmittelpreisen sicherstellen
- Mogelpackungen EU-weit einheitlich kennzeichnen
- Tierhaltungskennzeichnung auf weitere Tierarten erweitern und Umsetzung kontrollieren
- Gesunde Ernährung von Kindern und Jugendlichen fördern
- Werbung für Nahrungsergänzungsmittel strenger regulieren

Projekt „Lebensmittelklarheit“

Ob Mogelpackungen oder unverständliche Kennzeichnungen: Wenn Verbraucher:innen durch den Supermarkt laufen, begegnen ihnen immer wieder Lebensmittel, über die sie sich wundern oder ärgern. Auf dem Portal „Lebensmittelklarheit.de“ können Verbraucher:innen Produkte melden, durch deren Kennzeichnung oder Aufmachung sie sich getäuscht fühlen. Das Portal beschäftigt sich mit Meldungen, die sich im rechtlichen Graubereich einer irreführenden Kennzeichnung befinden. Die Fachredaktion des Projekts „Lebensmittelklarheit“ wertet die Fälle aus, konfrontiert die Hersteller und veröffentlicht alle Informationen zu der Produktmeldung auf dem Portal. Das führt in knapp vier von zehn Fällen (in 33 von 84 Fällen) dazu, dass Anbieter die Produktinformation anpassen – so eine Erhebung des Projekts aus dem Jahr 2023. In anderen Fällen leitet der Verbraucherzentrale Bundesverband teils juristische Schritte ein, um gegen Unternehmen vorzugehen.

Auf Lebensmittelklarheit.de finden Verbraucher:innen umfangreiche Informationen zur Lebensmittelkennzeichnung und können Fragen einreichen. 1,51 Millionen Mal wurde das Portal 2025 aufgerufen; Verbraucher:innen reichten insgesamt 735 Produktmeldungen ein und stellten 333 Fragen. Bei 42 Prozent der Produktmeldungen konnte die Fachredaktion die Kritik der Verbraucher:innen nachvollziehen und bereitete die Kennzeichnungsproblematik zur Veröffentlichung im Portal Lebensmittelklarheit.de auf. Seit 2025 ist das Projekt auf dem [Instagram-Kanal des Verbraucherzentrale Bundesverbands](#) aktiv und veröffentlicht dort unter anderem Produktmeldungen und Neuigkeiten zur Lebensmittelkennzeichnung.

Zwei Marktchecks bringen Licht in Kennzeichnung von Gewürzprodukten und Tee

Immer wieder führt das Projekt „Lebensmittelklarheit“ Marktchecks zu einer bestimmten Produktgruppe durch. 2025 ging es um Gewürzprodukte und um Tee. Von den 22 untersuchten Gewürzprodukten suggerierten 15 durch ihren Namen, ein Gewürz oder eine Gewürzmischung zu sein. Tatsächlich handelte es sich dabei aber um minderwertigere Gewürzzubereitungen, Gewürzsalze oder Würzmischungen. Der zweite Marktcheck hat Tees mit gesundheitsbezogenen Aussagen untersucht. Das Ergebnis: 34 Tees warben gesundheitsbezogen. Bei den meisten Tees (21 von 34) waren Vitamine, Mineralstoffe oder Melatonin zugesetzt, um mit gesundheitsbezogenen Angaben werben zu dürfen. Knapp jeder achte Tee (4 von 34) warb sogar krankheitsbezogen. Krankheitsbezogene Werbung ist bei einem Tee, der nicht als Arzneitee verkauft wird, verboten. In einer 2025 veröffentlichten Studie untersuchte das Projekt außerdem, inwieweit Verbraucher:innen Werbeversprechen für Nahrungsergänzungsmittel glauben.

Das Projekt „Lebensmittelklarheit“ wird vom Es ist das Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Heimat gefördert. Der aktuelle Förderzeitraum läuft vom 1. Januar 2026 bis zum 31. Dezember 2028. Eine Fortsetzung ist geplant.

[Mehr zum Projekt erfahren](#)



7. Mobilität und Ressourcenschutz

Das Deutschlandticket ist als Erfolg gestartet. Für Nutzer:innen bleibt es aber nur attraktiv, wenn es weiterhin bezahlbar ist. Die versprochene Preisstabilität bis 2029 muss kommen.

Ann-Cathrin Beermann, Leiterin Team Mobilität und Ressourcenschutz



Die wichtigsten Erfolge 2025

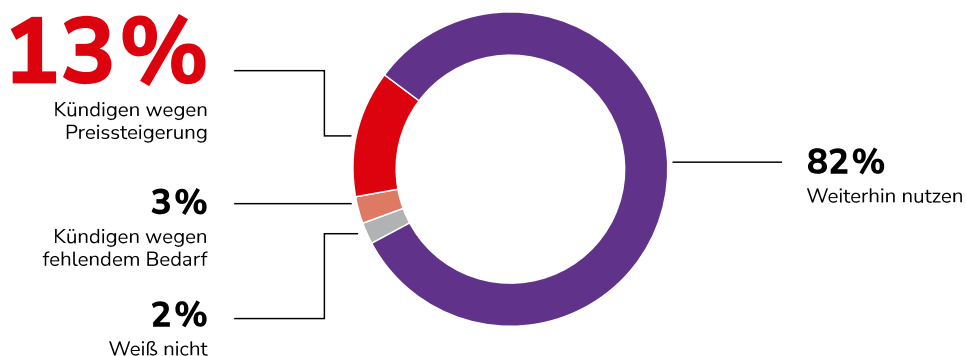
- Die Bundesregierung hat Maßnahmen für deutlich mehr Transparenz beim öffentlichen Laden von E-Autos beschlossen. Ein Preisvergleich und die Wahl der günstigsten Ladesäule werden dadurch einfacher.
- Bund und Länder haben sich auf eine langfristige Sicherung des Deutschlandtickets verständigt.
- Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat gemeinsam mit anderen Verbraucherschutzorganisationen erste Erfolge für den Erhalt der Fluggastrechte erzielt.

Deutschlandticket verstetigt – allerdings mit Preissteigerung

Mit Bus, Regionalbahn oder Straßenbahn in ganz Deutschland mit nur einem Ticket unterwegs sein: Das ermöglicht das Deutschlandticket. Bund und Länder haben im September 2025 beschlossen, das Ticket zu verstetigen. Damit haben sie eine langjährige Forderung des Verbraucherzentrale Bundesverbands aufgegriffen. Kritisch ist jedoch die beschlossene Preissteigerung zum 1. Januar 2026 und die geplante Einführung einer indexbasierten Preisanpassung. Mit steigendem Preis wird das Ticket zunehmend unattraktiv für ÖPNV-Nutzer:innen.

Kündigungen beim Deutschlandticket wegen Preisanstieg

Jeder Achte plante das Deutschlandticket wegen des Preisanstiegs von 58 auf 63 Euro zu kündigen.



Quelle: Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung (27. Oktober – 7. November 2025) von forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands.
Basis: 236 Personen ab 18 Jahren, die das Deutschlandticket nutzen.

Rechte von Flugreisenden hochhalten

Wer in der EU eine Flugreise antritt oder mit einer Airline aus der EU fliegt, kann sich bislang auf starke Fluggastrechte verlassen, etwa bei Verspätungen oder Flugausfällen. Der EU-Ministerrat will das Schutzniveau nun deutlich absenken. Gemeinsam mit anderen Verbraucherverbänden versucht der Verbraucherzentrale Bundesverband dies zu verhindern. Erste Erfolge wurden erzielt: Im Januar 2026 stimmte das Europäische Parlament gegen den Reformvorschlag des EU-Ministerrats und auch aus der Europäischen Kommission gab es zuletzt positive Signale für den Erhalt des Schutzniveaus.

Deutsche Bahn braucht verbraucherfreundliche Agenda

Verspätungen, Ausfälle und Probleme beim Ticketkauf: Bei der Deutschen Bahn gibt es viel zu tun, um sie verbraucherfreundlicher zu machen. Das Bundesministerium für Verkehr hat 2025 die „Agenda für zufriedene Kunden“ veröffentlicht. Allerdings fehlen darin konkrete Pläne, um die Bedürfnisse der Fahrgäste zu erheben – ein Defizit aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Der Verband fordert, dass ein unabhängiger und systematischer Qualitätsmonitor Teil der Agenda wird, der auch die Hinderungsgründe von aktuellen Nicht-Kund:innen erhebt. Dass ein Qualitätsmonitor notwendig ist, bestätigt auch ein Marktcheck zu Qualitätsangaben von Verkehrsverbänden, den der Verbraucherzentrale Bundesverband im April 2025 veröffentlicht hat. Demnach ist es für Verbraucher:innen nicht immer möglich, auf den Internetseiten der Verkehrsverbände Informationen zur Qualität von Angebot, Tarif und Infrastruktur im Schienenpersonennahverkehr zu finden.

Seit 2025 modernisiert die Deutsche Bahn rund 4.200 Kilometer Strecke im Rahmen der Generalsanierung. Dafür werden Streckenabschnitte für mehrere Monate vollständig gesperrt. Mit einem Verbraucheraufruf untersucht der Verbraucherzentrale Bundesverband, welche Erfahrungen Reisende während der Generalsanierung machen.

Ökodesign – Informationen zur Reparierbarkeit auf weitere Produktgruppen ausweiten

Das Smartphone oder Tablet ist defekt: Lässt es sich reparieren? Darüber gibt ein neues europaweites Label Aufschluss, zu dem Händler seit dem 20. Juni 2025 verpflichtet sind. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat die Einführung des Labels begrüßt, weil es Verbraucher:innen die Wahl nachhaltiger Produkte erleichtert. Allerdings sollte die Regelung zügig auf weitere Produktgruppen ausgeweitet werden, zum Beispiel auf Waschmaschinen, Laptops und Kaffeemaschinen.

Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Öffentliche Ladesäulen: Preistransparenz gewährleisten, Monopole bei Ladeinfrastruktur verhindern und EU-Vorgaben zur Preisgestaltung verbraucherfreundlich gestalten
- ÖPNV-Tarife für Gelegenheitsnutzer:innen vereinfachen
- Hohes Schutzniveau bei Fluggastrechten halten und ausbauen
- Europäische Richtlinie zum „Recht auf Reparatur“ in Deutschland verbraucherfreundlich umsetzen
- Digitalen Produktpass verbraucherfreundlich für verschiedene Produktgruppen einführen

8. Recht und Handel

Wir haben die Digitalisierung des Verbraucheralltags und die damit verbundenen Probleme im Blick. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen ausreichend geschützt sein und dürfen nicht durch manipulative Praktiken ausgenutzt werden.

Felix Methmann, Leiter Team Recht und Handel



Die wichtigsten Erfolge 2025

- Verbraucher:innen sind künftig deutlich besser vor manipulativen Designs beim Online-Vertrieb von Finanzdienstleistungen geschützt.
- Seit dem 1. Januar 2025 liegt die Aufsicht über Rechtsdienstleister und Inkassounternehmen endlich gebündelt beim Bundesamt für Justiz. Dadurch können Verbraucher:innen besser vor unseriösen Anbietern geschützt werden.
- Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat den Schutz vor manipulativen Praktiken im Internet mehrfach im politischen Diskurs platziert und im Oktober 2025 ein umfangreiches Positionspapier zu digitaler Fairness veröffentlicht.

Manipulative Designs bei Online-Finanzdienstleistungen künftig eingeschränkt

Anbieter nutzen zum Teil Designtricks, um Verbraucher:innen online zu manipulieren – das gilt auch für Online-Finanzdienstleistungen. Ende 2025 hat der Bundestag beschlossen, Verbraucher:innen in dem Bereich künftig besser vor schädlichen Online-Designs zu schützen. Ursprünglich wollte die Bundesregierung nur eine manipulative Praktik verbieten. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat sich für drei konkrete Regelungen und ein allgemeines Manipulationsverbot für den Online-Vertrieb von Finanzdienstleistungen erfolgreich eingesetzt: Der Bundestag hat die Regelungen beschlossen, die am 19. Juni 2026 in Kraft treten.

Im Fokus: Shopping 4.0

Kundenservice über Chatbots oder KI-basierte Shopping-Empfehlungen: Unser Einkaufsverhalten ist stark von technischen Entwicklungen geprägt. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich dafür ein, dass Verbraucher:innen sicher und nach ihren Bedürfnissen einkaufen können. | *Mehr erfahren auf der Schwerpunktseite Shopping 4.0 (S. 9)*

Künftig besserer Schutz vor Greenwashing

Die Shampoo-Verpackung, die „biologisch abbaubar“ ist, oder die Nudeln, die „nachhaltig“ produziert wurden: Immer wieder finden sich grüne Werbeaussagen auf Produkten. Ab dem 27. September 2026 sind solche allgemeinen Umweltaussagen untersagt, wenn sie nicht auf demselben Medium – zum Beispiel auf der Produktverpackung – verständlich erklärt werden oder im Einzelfall ausdrücklich geregelt sind. Entsprechende EU-Regelungen hat der Bundestag Ende

2025 umgesetzt. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat bereits mehrere Verfahren aufgrund von grünen Werbeaussagen geführt, zum Beispiel gegen die FIFA. | *Mehr erfahren im Kapitel Rechtsdurchsetzung (S. 40)*

Inkassokosten müssen transparenter sein

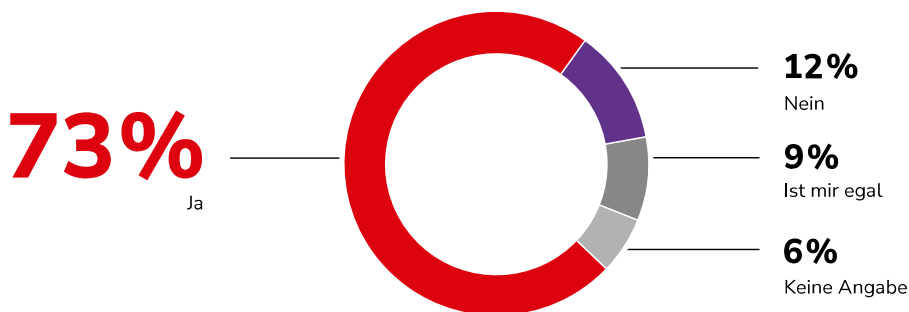
Anbieter können Inkassounternehmen einschalten, wenn Verbraucher:innen in Zahlungsverzug geraten. Unternehmen beauftragen zum Teil Inkassounternehmen aus ihrem eigenen Konzern, damit diese anschließend selbst Inkassokosten erheben können. Diese sollen dann die Verbraucher:innen zahlen. Der BGH hat diese Praxis im Februar 2025 für rechtmäßig erklärt – entgegen der Einschätzung von Verbraucherschützer:innen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband fordert eine grundlegende Inkassoreform, durch die Inkassokosten transparenter werden und nicht mehr künstlich überhöht werden dürfen.

Weiterhin Ärger um telefonisch untergeschobene Verträge

Telefonisch untergeschobene Verträge gehören in den Verbraucherzentralen zu den am häufigsten erfassten Beschwerdegründen. Die Bundesregierung hat sich vorgenommen, Verbraucher:innen besser vor dieser Masche zu schützen; bislang sind konkrete Verbesserungen aber ausgeblieben. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich für eine umfassende Bestätigungslösung ein. Dann wären telefonisch geschlossene Verträge erst nach schriftlicher Bestätigung gültig.

Unternehmen zu Schlichtungen verpflichten

Eine große Mehrheit ist dafür, dass die Teilnahme an Schlichtungsverfahren für alle Unternehmen verpflichtend sein sollte. Bislang gilt das nur für bestimmte Sektoren.



Quelle: Internetrepräsentative Onlinebefragung (21. – 30. Oktober 2025) von eye square im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands.
Basis: 1.000 Internetnutzer:innen ab 16 Jahren.

Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Verbraucher:innen im digitalen Raum besser schützen durch eine Stärkung auf EU-Ebene (Digital Fitness Check)
- Betreiber von Online-Marktplätzen beim Thema Produktsicherheit stärker zur Verantwortung ziehen
- Bestätigungslösung einführen, um Verbraucher:innen besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen zu schützen
- Schlichtungsverfahren stärken, damit Verbraucher:innen Streitigkeiten mit Unternehmen einfacher und verbindlicher klären können

9. Rechtsdurchsetzung

227 Abmahnungen hat der Verbraucherzentrale Bundesverband 2025 versendet und **103 Unterlassungsklagen** sowie **4 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 Verbraucherzentrale Bundesverband mit juristischen Mitteln vor – er mahnt ab und zieht wenn nötig vor Gericht, um die Rechte der Verbraucher:innen durchzusetzen.

Nachzahlen wegen nicht geflogener Teilstrecken? Das war bislang leider teure Praxis. Der Bundesgerichtshof hat dem nach einer Klage gegen die Lufthansa engere Grenzen gesetzt – nur eines von vielen Unterlassungsverfahren, das wir 2025 geführt haben.



Heiko Dünkel, Leiter Team Rechtsdurchsetzung

Die wichtigsten Erfolge 2025

- BGH-Urteil gegen Lufthansa: Fluggesellschaften dürfen nicht pauschal von Passagier:innen eine Nachzahlung verlangen, wenn diese nicht alle Flüge eines Tickets in der gebuchten Reihenfolge antreten.
- Die auf Tagesgeld- und Sparkonten erhobenen Niedrigzinsen waren rechtswidrig, urteilte der BGH. Kund:innen können nun die gezahlten Beträge von ihrer Bank oder Sparkasse zurückfordern.
- Die Einführung von Werbung in Filmen und Serien bei Amazon Prime Video im Februar 2024 war unzulässig, so das Landgericht München I.
- Durch einen Vergleich zwischen dem Verbraucherzentrale Bundesverband und der Sparkasse KölnBonn haben Verbraucher:innen insgesamt über 100.000 Euro bekommen. Hintergrund sind Kontoführungsgebühren, die zuvor unrechtmäßig von der Sparkasse verlangt worden waren.
- BGH-Urteil: Die Berliner Sparkasse hat rechtswidrig gehandelt, als sie die Kontoführungsgebühren von Bestandskund:innen ohne deren Zustimmung erhöht hat. Die Kund:innen haben die Gebühren zurückerhalten.
- Rund 2.400 Prämiensparer:innen erhalten Zinsnachzahlungen aufgrund eines Vergleiches zwischen dem Verbraucherzentrale Bundesverband und der Stadtparkasse München.

Festivals: Zusatzkosten beim bargeldlosen Bezahlen in mehreren Fällen rechtswidrig

Festivals finden zunehmend „cashless“ statt: Die Veranstalter stellen hierfür Bezahlchips zur Verfügung, mit denen die Besucher:innen auf dem Gelände Essen und Getränke bezahlen können. Für die Nutzung dieser Bezahlchips, aber auch für Rückerstattungen von Restguthaben auf dem Chip, verlangten Veranstalter mitunter Gebühren. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hält

das für rechtswidrig und hat 2025 zehn Anbieter abgemahnt. Acht Veranstalter haben eingelenkt und Unterlassungserklärungen abgegeben. Im Falle des Heroes Festivals kam es zur Klage. Das Oberlandesgericht Bamberg entschied unter anderem, dass für die Aufladung des Chips sowie die Rückerstattung von Restguthaben keine Gebühren erhoben werden dürfen. Das Verfahren gegen den Veranstalter des SEA YOU Festivals läuft noch.

Rabatte gegen persönliche Daten: Der Preis von Supermarkt-Apps

Supermarkt-Apps versprechen Rabatte und Aktionen. Verbraucher:innen können sie aber nur scheinbar kostenlos nutzen: Für die Vergünstigungen müssen sie zum Teil jede Menge Daten an die Anbieter übermitteln. Ein Beispiel für so eine App ist die Lidl-Plus-App. Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist der Ansicht, dass Lidl die Nutzer:innen der App nicht hinreichend darüber informiert, dass sie mit der Preisgabe der Daten zahlen, und klagt dagegen. In erster Instanz hat das OLG Stuttgart der Klage nicht stattgegeben. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat Berufung beim BGH eingelegt. Eine ähnliche Klage führt der Verbraucherzentrale Bundesverband gegen Penny.

FIFA bewarb Katar-WM mit irreführenden Werbeaussagen

„Vollständig klimaneutrales Turnier“, „energieeffiziente Stadien“: Mit solchen Aussagen warb die FIFA für die Fußball-WM 2022 in Katar. Der Verbraucherzentrale Bundesverband klagt aufgrund der Werbeaussagen gegen den Weltfußballverband und hat im November 2025 Recht bekommen: Das Landgericht Berlin urteilte, dass mehrere Werbeaussagen zur WM in Katar irreführend waren.

Knapp 900 Euro sind zu viel für den Smart-Meter-Einbau

Mit Smart Metern können Verbraucher:innen ihren Energieverbrauch digital und jederzeit ablesen. Seit 2025 können sie sich die Geräte auf eigene Kosten einbauen lassen. Der Preis dafür darf aber nicht unangemessen sein. Das hat das Landgericht Halle nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands im August 2025 entschieden. Bei der Klage ging es um den Fall der Mitteldeutschen Netzgesellschaft (Mitnetz Strom), die bis zu 884 Euro von Kund:innen für den Smart-Meter-Einbau verlangt hatte.

Sammelklagen

Wenn Verbraucher:innen von Unternehmen geschädigt werden, bleibt ihnen teils nur der Rechtsweg. Doch nicht alle Menschen können sich eine Klage finanziell oder zeitlich leisten. Verbraucherverbände wie der Verbraucherzentrale Bundesverband können in solchen Fällen Sammelklagen einreichen. Ziel ist es, dass Gerichte die betroffenen Unternehmen zu Entschädigungen verpflichten und Betroffene Geld zurückbekommen. Verbraucher:innen können sich anschließen, indem sie sich ins Klageregister eintragen. | [Mehr erfahren auf sammelklagen.de](https://www.verbraucherzentrale.de/mehr-erfahren-auf-sammelklagen.de)

Im Bereich Finanzdienstleistungen haben wir 2025 mit zwei Vergleichen und zwei Urteilen konkrete Zahlungen an Verbraucherinnen und Verbraucher erstritten – ein wichtiges Signal in Zeiten steigender Kosten.

Ronny Jahn, Leiter Team Sammelklagen



Entschädigung für Datenleck: Prozess gegen Meta hat begonnen

Bei einem Datenleck sind Daten von Millionen Facebook-Nutzer:innen 2021 öffentlich geworden. Damit Betroffene leichter an den ihnen zustehenden Schadenersatz kommen, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband eine Sammelklage gestartet. Verbraucher:innen können sich kostenlos an ihr beteiligen – über 25.000 Menschen haben sich bereits angeschlossen. Beim Prozessauftakt im Oktober 2025 blieben viele Fragen offen, darunter die Zuständigkeit des Gerichts. Das Verfahren wird 2026 weiterlaufen.

Vier Klagen wegen Preiserhöhungen auf dem Fernwärmemarkt

Immer wieder sind die Preise für Fernwärme intransparent und unübersichtlich. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich politisch für mehr Verbraucherschutz auf dem Fernwärmemarkt ein. Zudem klagt der Verband derzeit gegen vier Fernwärmeanbieter wegen aus seiner Sicht unzulässiger Preiserhöhungen. Neben den laufenden Verfahren gegen HanseWerk Natur und E.ON hat der Verbraucherzentrale Bundesverband im Jahr 2025 Sammelklagen gegen Avacon und die Stadtwerke Neubrandenburg eingereicht. Die Verfahren haben eine Signalwirkung, denn sie sollen klären, unter welchen Bedingungen eine Preiserhöhung zulässig ist. | *Mehr erfahren zur Energiepolitik des Verbraucherzentrale Bundesverbands im Kapitel Energie und Bauen (S. 21)*

Sammelklage gegen Vodafone: Über 114.000 Menschen machen mit

Um fünf Euro pro Monat hat Vodafone die Preise für Internetanschlüsse 2023 einseitig erhöht. Mehr als 114.000 Verbraucher:innen wollen das nicht auf sich sitzen lassen – und beteiligen sich an der Sammelklage des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Der Prozessbeginn wurde im Dezember 2025 kurzfristig vom Gericht verschoben und wird nun für Mitte 2026 erwartet. Vodafone-Kund:innen können sich nach wie vor kostenlos an der Sammelklage beteiligen.

Beteiligung an Sammelklage gegen DAZN nun möglich

Der Streaming-Dienstleister DAZN hat für Unmut gesorgt, als er 2021 und 2022 die Preise für Bestandskund:innen erhöhte. Aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands war das unzulässig. Eine Sammelklage soll den Fall klären und Betroffene möglichst die zu viel gezahlten Beträge zurückbringen. Seit Februar 2025 können sich Verbraucher:innen an der Klage beteiligen. Der Prozess startet voraussichtlich im September 2026.

Mehr als 179.000 Verbraucher:innen haben sich an den 21, im Jahr 2025 laufenden, Sammelklagen des Verbraucherzentrale Bundesverbands beteiligt.

Dagegen geht der Verbraucherzentrale Bundesverband aktuell juristisch vor

- Verstöße gegen Verbraucherrechte von Kindern und Jugendlichen
- Verspätete Schlussrechnungen im Energiebereich
- Unübersichtliche Gesamtpreise und Preistricks bei Fitnessstudios
- Überzogene Aufpreise für Handgepäck im Flugbereich
- Werbung mit unzulässigen Gesundheitsversprechen
- Sammelklage gegen Debeka wegen Stornogebühren bei Lebensversicherungen
- Sammelklage gegen 1N Telecom wegen Schadenersatzforderungen gegenüber Verbraucher:innen

- Sammelklage gegen Meta wegen Facebook-Datenleck: Klärung der Gerichtszuständigkeit
- Unterlassungsklagen gegen Deutsche Bank und ihre Niederlassung Postbank sowie gegen UniCredit wegen Klauseln bei Überziehungskrediten

10. Verbraucherbildung

Die Auszeichnung Verbraucherschule stärkt als einziges bundesweites Angebot die unabhängige Verbraucherbildung in Schulen. Ohne dauerhafte Finanzierung würde dieser wichtige Hebel verloren gehen.

Anke Wolf, kommissarische Leiterin Team Verbraucherbildung



Die wichtigsten Erfolge 2025

- Die Bundesregierung hat sich im Koalitionsvertrag vorgenommen, das Netzwerk und die Auszeichnung Verbraucherschule weiterhin zu fördern.
- Die Bildungsministerkonferenz hat die zwölf Jahre alte Empfehlung zu Verbraucherbildung an Schulen grundlegend aktualisiert und damit an aktuelle Herausforderungen angepasst.
- Knapp 1.000 junge Menschen haben sich in Workshops der „Verbraucherchecker“ mit Verbraucherschutzthemen beschäftigt.

Verbraucherschule im Koalitionsvertrag

Schulen tragen entscheidend dazu bei, Kinder und Jugendliche aufs Leben vorzubereiten. Um das zu stärken, zeichnet der Verbraucherzentrale Bundesverband seit 2015 besonders engagierte Schulen im Bereich Verbraucherbildung als „Verbraucherschulen“ aus. Für die Auszeichnung haben sich im Jahr 2025 zahlreiche Schulen beworben – 121 von ihnen werden den Titel Verbraucherschule 2026 erhalten. Mit ihren Maßnahmen haben sie rund 68.400 Schüler:innen erreicht – so viele wie noch nie.

Über die Auszeichnung hinaus vernetzt der Verbraucherzentrale Bundesverband bundesweit Lehrkräfte und stärkt Kompetenzen in der Verbraucherbildung. 2025 fanden sieben Online-Fortbildungen zu Themen wie Fake News oder Risiken beim Online-Shopping statt.

Daran nahmen insgesamt 330 Personen teil. Ende des Jahres reisten 24 Lehrkräfte von Verbraucherschulen und Multiplikator:innen auf Einladung der Vertretung der Europäischen Kommission in Deutschland nach Brüssel. Bei der Exkursion ging es um europäische Verbraucherthemen und um die Frage, wie sie im Unterricht vermittelt werden können.

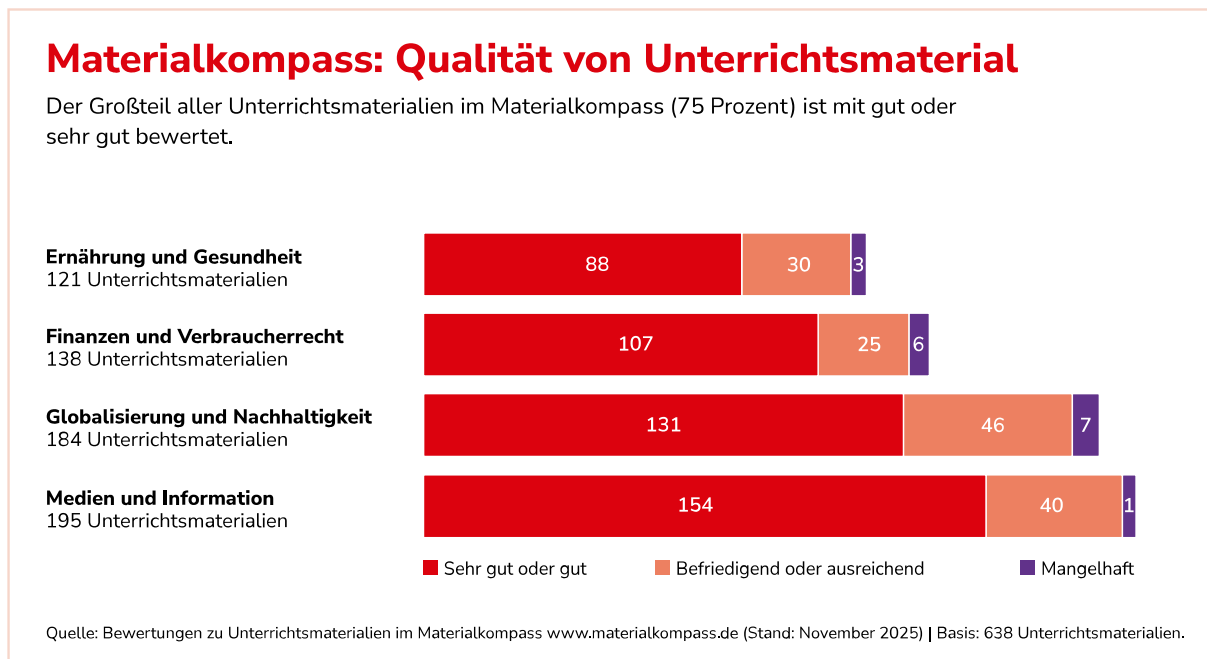
Die Verbraucherschule ist bundesweit einzigartig. Union und SPD haben im Koalitionsvertrag vereinbart, sie weiter zu fördern. 2026 stehen dank des Engagements von Parlamentarier:innen Mittel zur Verfügung, um das Angebot aufrechtzuerhalten. Doch um es darüber hinaus zu sichern, ist eine dauerhafte Finanzierung aus dem Bundeshaushalt nötig.

Zeitgemäße Grundlage für starke Alltagsbildung an Schulen

Der Alltag wird zunehmend komplexer: Jeden Tag gilt es, eine Vielzahl von Entscheidungen zu treffen – und dabei immer mehr Eigenverantwortung zu übernehmen. Das spüren auch Kinder und Jugendliche. Es ist daher wichtig, dass sie frühzeitig Alltagswissen erlangen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat es begrüßt, dass die Bildungsministerkonferenz 2025 eine aktualisierte Empfehlung zu Verbraucherbildung an Schulen veröffentlicht hat, und gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Impulse in die Überarbeitung eingebracht. Die neue Empfehlung ist eine gute, zeitgemäße Grundlage, um die Alltagsbildung an Schulen zu stärken. Nun sind die Länder am Zug: Sie müssen Vorgaben und Richtlinien entwickeln, um Verbraucherbildung flächendeckend an Schulen zu etablieren.

Mehr als 600 geprüfte Unterrichtsmaterialien im Materialkompass

Verbraucherbildung sollte unabhängig und qualitativ hochwertig sein – ohne Werbung und Einflussnahme, aber mit umfassenden Inhalten und geeigneten Methoden. Um Lehrkräfte bei der Recherche zu unterstützen, gibt es den Materialkompass: eine Datenbank für unabhängig geprüfte Unterrichtsmaterialien. 2025 gingen 72 neue, von unabhängigen Gutachter:innen geprüfte Unterrichtsmaterialien online. Damit standen Ende 2025 insgesamt 638 Materialien zur Verfügung – die meisten aus dem Bereich Medien, gefolgt von Materialien zu Nachhaltigkeit und zur Finanzbildung. | [Mehr erfahren unter materialkompass.de](https://www.materialkompass.de)



Daran arbeitet der Verbraucherzentrale Bundesverband

- Finanzierung des Netzwerks und der Auszeichnung Verbraucherschule dauerhaft sichern
- Feierliche Auszeichnung der 121 Verbraucherschulen 2026
- Mit neuer Handreichung „So macht Schule stark für den Alltag“ Schulen dabei unterstützen, Verbraucherbildung in der Schulentwicklung zu verankern
- Materialkompass kontinuierlich um unabhängig geprüfte Unterrichtsmaterialien erweitern

- Rolle der Verbraucherbildung für präventiven Verbraucherschutz von Kindern und Jugendlichen sichtbar machen

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

Projekt „Verbraucherchecker“

Woran erkenne ich Fakeshops? Welche Lebensmittel-Siegel bedeuten was? Und was ist dran an Finanztipps auf Social Media? Um solche Alltagsfragen geht es im Projekt „Verbraucherchecker“. Das Projekt macht junge Menschen fit für den Alltag. Vom Projektteam ausgebildete Trainer:innen gehen bundesweit an Schulen und andere Lernorte und geben für junge Menschen ab 15 Jahren kostenfreie Workshops. Teilnehmende erwerben Kompetenzen zum Verbraucherschutz und können ihr Wissen danach mit anderen teilen.

Hohe Nachfrage nach Verbraucherchecker-Workshops

2025 wurde das Bildungsprogramm um zwei neue Workshops zu KI und Fast Fashion ergänzt. Mit insgesamt 974 Workshop-Teilnehmenden wurde die angestrebte Zahl von 800 deutlich übertroffen. Seit dem Projektstart 2024 haben somit mehr als 1.600 junge Menschen an Verbraucherchecker-Workshops teilgenommen. In acht Trainer:innen-Ausbildungen wurden 2025 insgesamt 117 neue Trainer:innen ausgebildet. Um möglichst vielen Interessierten Zugang zum Bildungsprogramm zu ermöglichen, hat das Projektteam ein niedrigschwelliges Online-Format entwickelt, das 2026 umgesetzt wird: Jeden Monat lernen Interessierte einen Workshop der Verbraucherchecker kennen. Ziel des Formats ist es, dass (angehende) Lehrkräfte die Workshops künftig eigenständig umsetzen können.

Von Influencer:innen bis zu bewusstem Modekonsum: Breite Themenpalette im Projekt

Influencer:innen geben auf Social Media Finanztipps. Welche Bedeutung sie für die Finanzbildung haben, diskutierten am 8. April 2025 Expert:innen und Fachpublikum beim Dialogforum der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz. Mit dabei waren auch Verbraucherchecker-Trainer:innen und zwei Schüler:innen, die an einem Verbraucherchecker-Workshop teilgenommen haben.

Knapp drei Monate später lud das Projekt Schüler:innen aus Berlin und Brandenburg zu einem Projekttag „Verbraucherschutz“ in den Verbraucherzentrale Bundesverband ein. Um den neuen Workshop „Style mit Haltung: Bewusster Konsum im Kleiderschrank“ kennenzulernen, waren im September und Oktober 2025 außerdem drei Schulklassen aus Berlin im Verbraucherzentrale Bundesverband zu Gast.

[Mehr zum Projekt erfahren](#)



VI. Verband im Überblick

1. Die Verbraucherzentralen

Die Verbraucherzentralen beraten Verbraucher:innen unabhängig zu Verträgen, Produkten und Dienstleistungen, unterstützen bei individuellen Problemen und klären über Risiken sowie Handlungsmöglichkeiten auf. Sie sind bundesweit mit rund 200 Beratungsstellen vor Ort, digital und mit mobilen Beratungsangeboten zu erreichen. Verbraucher:innen bekommen aktuelle, verlässliche Informationen und unabhängige Beratung. Alle Verbraucherzentralen mit ihren etwa 2.000 Mitarbeiter:innen sind Mitglied im Verbraucherzentrale Bundesverband.

Die erste Verbraucherzentrale wurde 1953 gegründet.

Die Verbraucherzentralen

- bieten aktuelle, verlässliche Informationen und unabhängige Beratung
- verfolgen Rechtsverstöße durch Abmahnungen und Klagen – etwa bei irreführender Werbung oder unzulässigen Vertragsklauseln
- vertreten Verbraucherinteressen auf kommunaler und landespolitischer Ebene
- informieren Medien und Öffentlichkeit über wichtige Verbrauchertemen
- organisieren verbraucherrelevante Aktionen, Projekte und Ausstellungen
- fördern Verbraucherbildung und arbeiten mit Schulen sowie Einrichtungen der Jugend- und Erwachsenenbildung zusammen
- beobachten durch Anfragen und Beschwerden, die online und vor Ort in den Beratungsstellen eingehen, den Markt und machen dadurch auf Missstände aufmerksam

Verbraucher:innen durch unabhängige Beratung stärken

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

Probleme mit Produkten oder Anbietern melden

Wenn Verbraucher:innen negative Erfahrungen mit einem Anbieter oder einem Produkt gemacht haben, können sie sich vor Ort in den Beratungsstellen und auf [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de) beschweren. 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 aufgedeckt werden. [verbraucherzentrale.de/beschwerde](https://www.verbraucherzentrale.de/beschwerde)

Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen 2025

Die Verbraucherzentralen der Länder haben im Jahr 2025 insgesamt 751 Abmahnungen ausgesprochen sowie in 166 Fällen Unterlassungsklage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden. Die Branchen, in denen die Verbraucherzentralen am meisten abgemahnt haben, waren Direktvertrieb/ e-commerce / Vergleichsportale/ Versandhandel (109 Abmahnungen), Lebensmittel / Genussmittel (103 Abmahnungen) und Banken / Sparkassen/ Finanzdienstleistungen / Geldanlage / Inkassodienst / Kreditvermittler / Schuldenregulierer / Versicherung (76 Abmahnungen).

Informationen zur Rechtsdurchsetzung des Verbraucherzentrale Bundesverbands im Jahr 2025 sind im gleichnamigen Kapitel zu finden (S. 40).

Breites Informationsangebot auf verbraucherzentrale.de

Auf verbraucherzentrale.de sowie auf den Webseiten der Verbraucherzentralen finden Verbraucher:innen zahlreiche Artikel zu diversen Themen ihres Alltags: Von der Altersvorsorge bis zur Zahnzusatzversicherung. Außerdem stehen Musterbriefe oder -formulare zum Downloaden zur Verfügung, die sie mit ein paar wenigen Klicks individualisieren können. Die Verbraucherzentralen bieten zudem kostenlose Online-Kurse zu vielen Themen an. Seit 2025 gibt es eine Übersicht aller Online-Kurse auf verbraucherzentrale.de.

Darüber hinaus bieten die Verbraucherzentralen ein breites Angebot an Ratgebern zu verschiedensten Themen. Diese können über den Shop der Verbraucherzentralen [ratgeber-verbraucherzentrale.de](https://shop.verbraucherzentrale.de) oder über den Buchhandel bezogen werden.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband und einzelne Verbraucherzentralen arbeiteten 2025 in zwei geförderten Drittmittelprojekten zusammen:

- Energieberatung der Verbraucherzentrale
- Lebensmittelklarheit

2. Verbraucherzentrale - Stark für mich.

Über die letzten Jahre und Jahrzehnte hat sich der Verbraucheralltag stark verändert, Konsumententscheidungen werden immer komplexer. Mit den Entwicklungen rund um KI kündigen sich schon neue Umbrüche an. Die Verbraucherzentrale ist seit vielen Jahrzehnten für die Menschen in Deutschland da.

Im Sommer 2025 sind Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen mit einer neuen Marke und einem neuen Corporate Design an den Start gegangen. Der neue Auftritt stärkt das, wofür die Verbraucherzentrale seit ihrer Gründung steht: Sie macht sich stark für Verbraucher:innen, steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite und setzt sich aktiv für ihre Interessen ein.

Neuer Marken-Claim: „Stark für mich“

Neben dem neuen Corporate Design nutzt die Verbraucherzentrale bundesweit seit Sommer 2025 den gemeinsamen Marken-Claim „Stark für mich“. Der Claim bringt das Versprechen der Verbraucherzentrale auf den Punkt: der Einsatz für die Interessen der Verbraucher:innen. Jeden Tag macht sich die Verbraucherzentrale stark für die Menschen – in der persönlichen Beratung, im Austausch mit Unternehmen, gegenüber der Politik und vor Gericht.

Das neue Corporate Design ist nicht nur ein ästhetisches Update. Es spiegelt die Haltung der Verbraucherzentrale, nahbar, aktiv und immer im Interesse der Verbraucher:innen aufzutreten. Zudem ist das neue Design barrierefrei und für alle Kanäle geeignet – ob auf Printmaterialien, online oder im Stadtbild als Aushängeschild der Beratungsstellen. Die Leitfarbe ist weiterhin ein warmes Rot.



Neue Marke im Raum

Die neue Marke und das neue Corporate Design sind neben der Online-Kommunikation und in Printformaten bundesweit auch vor Ort zu finden. So sind beispielsweise erste Beratungsmobile der Verbraucherzentrale im neuen Look unterwegs. Im prägnanten Verbraucherzentralen-Rot bieten die Fahrzeuge Videochatberatung vor Rathäusern und auf Marktplätzen in ländlichen Regionen an.

3 Fragen zur neuen Marke | Interview mit Ramona Pop

Frau Pop, die Verbraucherzentrale hat einen neuen Markenauftritt. Warum war dieser Schritt notwendig?

Der gemeinsame Markenauftritt der Verbraucherzentralen ist bereits mehr als 20 Jahre alt. In dieser Zeit hat sich nicht nur das Kommunikationsverhalten der Menschen verändert, sondern auch der Verbraucheralltag ist durch Online-Shopping, KI oder Greenwashing deutlich komplexer geworden. Auch wir als Verbraucherzentrale entwickeln uns ständig weiter. Es war also Zeit für einen neuen Look, der zeigt: Wir sind ansprechbar, wir hören zu und wir kümmern uns sehr engagiert um die Probleme der Verbraucher:innen.

Was sind die wichtigsten Merkmale des neuen Designs?

Das neue Corporate Design ist mehr als ein optisches Facelift. Es bringt unsere Haltung zum Ausdruck. Die Farbe Rot spielt dabei eine zentrale Rolle. Sie steht für Energie, Entschlossenheit und den aktiven Einsatz für Verbraucherinteressen. Also genau für das, was die Verbraucherzentrale seit Jahrzehnten ausmacht. Gleichzeitig legen wir viel Wert auf ein modernes, barrierefreies und

medienübergreifend wiedererkennbares Design. Der Auftritt funktioniert in allen Kanälen, etwa auf der Webseite, in Social Media, Print und in unseren Beratungsstellen vor Ort. So schaffen wir die Basis für eine starke Verbraucherzentrale: lebendig, nah am Menschen und bereit für die Anforderungen zeitgemäßer Kommunikation.

Mit dem neuen Look kommt auch ein neuer Marken-Claim: „Stark für mich“. Was steckt dahinter?

„Stark für mich“ ist nicht nur ein Slogan, sondern ein Versprechen. Der Marken-Claim bringt zum Ausdruck, wofür wir seit vielen Jahrzehnten stehen. Wir machen uns jeden Tag stark für die Interessen der Verbraucher:innen, sei es in der Beratung, gegenüber der Politik, im Gespräch mit Unternehmen und wenn nötig auch vor Gericht. Im Mittelpunkt stehen die Menschen mit ihren alltäglichen Problemen und Sorgen. Mit unserem Claim zeigen wir, dass sich die Verbraucherzentrale stark für sie macht. So modern unser neues Erscheinungsbild ist, unser Kern bleibt derselbe. Wir stehen fest an der Seite der Verbraucher:innen und arbeiten mit Herzblut daran, dass ihr Alltag jeden Tag ein Stückchen besser wird.

3. Highlights aus der Mitgliedschaft 2025

3.1 Highlights aus den Verbraucherzentralen

Verbraucherzentralen bündeln Online-Kurse auf neuer Übersichtsseite

Von Finanzen über Ernährung bis Digitales – die Verbraucherzentralen bieten kostenlose Online-Kurse zu diversen Themen an. Seit 2025 gibt es auf verbraucherzentrale.de eine neue Übersichtsseite aller Online-Kurse. Durch thematische Filter findet man schnell, wonach man sucht. | [Mehr erfahren](#)

Vorsorge leicht gemacht mit der Verbraucherzentrale

Worauf muss ich bei meiner Patientenverfügung achten? Wann ist eine Vorsorgevollmacht sinnvoll? Was heißt digitale Vorsorge? Mit diesen und vielen weiteren Fragen beschäftigte sich die Fokuswoche Vorsorge, die die Verbraucherzentralen im November 2025 zum fünften Mal ausrichteten. Interessierte konnten sich in insgesamt 25 kostenlosen Online-Vorträgen über verschiedene Aspekte der Vorsorge informieren. | [Mehr erfahren](#)

Musterfeststellungsklage gegen Gas.de eingereicht

Im Dezember 2025 hat die Verbraucherzentrale Hessen verjährungshemmend eine Musterfeststellungsklage gegen die Gas.de Energieversorgungsgesellschaft beim Oberlandesgericht Hamm eingereicht. Damit soll festgestellt werden, dass die deutschlandweiten fristlosen Kündigungen sämtlicher Gasversorgungsverträge des Energiediscounters Anfang Dezember 2021 rechtswidrig waren und den Betroffenen Schadenersatz zusteht. | [Mehr erfahren](#)

BGH untersagt Vorher-Nachher-Bilder von Schönheits-Ärzten

Das Projekt Faktencheck Gesundheitswerbung der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz ist erfolgreich als die als DR. RICK & DR. NICK bekannten Geschäftsführer der Aesthetify GmbH vorgegangen. Sie dürfen nun nicht mehr mit Vorher-Nachher-Bildern für

ästhetische Unterspritzungen werben, weil solche Werbung gegen das Heilmittelwerbegesetz verstößt. | [Mehr erfahren](#)

Commerzbank muss über 40.000 Kund:innen über unwirksame Vereinbarung informieren

Nach einem Urteil des Oberlandesgericht Frankfurt muss die Commerzbank über 40.000 Kund:innen schriftlich darüber informieren, dass Vereinbarungen über Verwarentgelte auf Spareinlagen unwirksam sind. Zuvor hatte der BGH geurteilt, dass die Bank keine Entgelte für Guthaben auf Sparkonten verlangen durfte. Geklagt hatte die Verbraucherzentrale Hamburg. | [Mehr erfahren](#)

Krisensicher durch Eigenvorsorge

Energieengpässe, Lieferkettenstörungen oder die Auswirkungen von Extremwetter zeigen: Die staatliche Ernährungsnotfallvorsorge allein reicht nicht aus. Die Verbraucherzentrale Sachsen macht seit zwei Jahren fit für Notfälle und zeigt, wie man durch clevere Vorratshaltung von Lebensmitteln besser auf solche Situationen vorbereitet ist. Über 6.000 Menschen haben bereits davon profitiert. | [Mehr erfahren](#)

Verbraucherzentrale Brandenburg zukunftsfit aufgestellt

Zur weiteren Professionalisierung ihrer Arbeit sowie Steigerung der Ausfallsicherheit der Organisation hat die Verbraucherzentrale Brandenburg eine Satzungsänderung vorgenommen. Danach wechselt sie von einem Vorstand im Ehrenamt zu einem Vereinsmodell mit hauptamtlichem Vorstand und ehrenamtlichem Aufsichtsrat. | [Mehr erfahren](#)

W.I.R.S.I.N.G. vs. Weltuntergang: Mit der Verbraucherzentrale die Welt retten

Als Supermarktleiter:in mit Hilfe eines Roboters die Welt vor der Klimakatastrophe bewahren? Das ist mit dem Spiel W.I.R.S.I.N.G. vs. Weltuntergang möglich, das im Projekt „Berlin is(s)t klimafreundlich“ der Verbraucherzentrale Berlin entwickelt wurde. Spieler:innen erfahren dabei, welchen Einfluss Lebensmittel und Konsumentscheidungen auf das Klima haben. | [Mehr erfahren](#)

3.2 Highlights der Mitgliedsverbände

Forum Best Practices: Voneinander lernen und sich vernetzen

Wie können KI-Tools im Arbeitsalltag sinnvoll genutzt werden? Was gibt es juristisch zu beachten? Um diese und weitere Fragen ging es beim Forum Best Practices. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat das Veranstaltungsformat gemeinsam mit seinen Mitgliedsverbänden 2025 zum zweiten Mal ausgerichtet – dieses Mal zum Schwerpunkt KI. Das Forum dient dazu, Erfahrungen auszutauschen und sich zu vernetzen und wird 2026 fortgesetzt.

BSB-Studie zur Bauqualität: 31 Mängel pro Hausbau

Der Bauherren-Schutzbund (BSB) hat über 700 Baustellenberichte von 100 exemplarisch ausgewählten Bauvorhaben ausgewertet. Das Ergebnis: Mängel sind beim privaten Hausbau die Regel, nicht die Ausnahme – oft mit gravierenden baulichen, finanziellen und rechtlichen Folgen für private Bauherr:innen. Den besten Schutz davor bieten gute Verträge, unabhängige Beratung und ein starker Verbraucherschutz. | [Mehr erfahren](#)

DGB zeigt Vorteil für Allgemeinheit durch Tarifbindung

Mit dem Online-Tarifrechner zeigt der Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) anschaulich, welche finanziellen Vorteile Tarifbindung für Beschäftigte und Gesellschaft hat. Einkommensgewinne durch Tarifverträge werden darin in verständliche Beispiele übersetzt – etwa als zusätzliche Urlaubsreisen, höhere Renten oder mehr Mittel für öffentliche Leistungen wie Schulen. | [Mehr erfahren](#)

SdK erstreitet Grundsatzurteil im Dieselskandal

Der BGH hat nach einer Klage der Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger (SdK) die frühere Zustimmung der Hauptversammlung zum Deckungsvergleich mit den D&O Versicherungen für nichtig erklärt und die Haftungsvergleiche im Dieselskandal an das Oberlandesgericht Celle zurückverwiesen. Mit seinem Grundsatzurteil hat der BGH die Informationsrechte der Aktionäre klargestellt und dadurch die Transparenz gestärkt. | [Mehr erfahren](#)

Daten für das Gemeinwohl

Das Civic Data Lab (CDL) der Gesellschaft für Informatik unterstützt zivilgesellschaftliche Akteur:innen dabei, Daten sinnvoll zu nutzen, etwa durch Auswertungen, digitale Tools oder KI-Anwendungen. 2025 begleitete das CDL 14 Datenprojekte und förderte mit dem Format der Espresso-Talks sowie einem Barcamp mit 70 Teilnehmenden in Köln den Austausch zu Daten, KI und digitaler Transformation. | [Mehr erfahren](#)

Easy Going – Sicher zur Schule?

Der Auto Club Europa (ACE) hat 2025 bundesweit 167 Schulwege geprüft, die täglich von rund 49.000 Grundschulkindern genutzt werden. Das Ergebnis ist alarmierend: Nur 5 Prozent der Schulwege sind sicher. Hauptprobleme sind eine mangelhafte Infrastruktur sowie zu viele, häufig regelwidrig agierende Elterntaxis. | [Mehr erfahren](#)

Bürgerrat Ernährung empfiehlt gesunde und nachhaltige Ernährung

Der Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands (kfd) – Bundesverband setzte sich im Herbst 2025 bei der Tagung „Ernährung im Wandel“ mit den Empfehlungen des gleichnamigen Bürgerrates auseinander. Fazit der Tagung: Neben den wissenschaftlich fundierten Forderungen des Bürgerrates, die einen wichtigen Beitrag zur Prävention ernährungsbedingter Erkrankungen leisten können, überzeugte vor allem das demokratische Element der politischen Teilhabe von Bürger:innen. | [Mehr erfahren](#)

Akademie für Wohnungseigentum – Wissen stärken

Seit 2025 bietet Wohnen im Eigentum mit der Akademie für Wohnungseigentum fundierte Weiterbildungen für Wohnungseigentümer und Wohnungseigentümergeinschaften (WEG). Praxisnahe Online-Seminare zu WEG-Recht, Verwaltung und Organisation stärken die Handlungssicherheit – ob in Selbstverwaltung oder im Kontakt mit gewerblichen Verwaltern. | [Mehr erfahren](#)

Ehrenamt im Fokus des Bundesverbandstags 2025

17.245 Menschen sind im Verband Wohneigentum ehrenamtlich engagiert. Beim Bundesverbandstag 2025 in Berlin rückte der Verband Wohneigentum das Ehrenamt ins Zentrum der öffentlichen Veranstaltung. Vor diesem Hintergrund diskutierten Vertreter:innen aus Politik und Praxis, wie freiwilliges Engagement im Verbraucherschutz anerkannt, gestärkt und zukunftsfähig gestaltet werden kann. | [Mehr erfahren](#)

Jubiläumsjahr: 100 Jahre Meisterrecht in der Hauswirtschaft

2025 war ein Jubiläumsjahr für die Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh): Das Meisterrecht in der Hauswirtschaft feierte sein 100-jähriges Bestehen. Der Beirat „Lebenslanges Lernen Hauswirtschaft“ bereitete ein umfangreiches Programm vor, um auf die hohe professionelle Qualität der Meister:innen in der Hauswirtschaft aufmerksam zu machen. Übers Jahr hinweg fanden verschiedene Aktionen statt. | [Mehr erfahren](#)

4. Gastbeitrag der Verbraucherzentrale Saarland

„Das Thema Armut ist spürbar in der Verbraucherzentrale angekommen.“

Gastbeitrag von Martin Nicolay, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Saarland

„Stärken, was alle stärkt“ – so lautete der Slogan der Verbraucherzentrale zur Bundestagswahl 2025. Wie notwendig die Stärkung der Verbraucher:innen ist, erleben wir in der Verbraucherzentrale Saarland Tag für Tag.

Beispiel Shopping. Auf der einen Seite ist da die rasend schnell fortschreitende Digitalisierung, die das Einkaufen von Waren ohne Sozialkontakt befördert und für den ein oder anderen zum Digitalisierungs-Crashkurs macht. Auf der anderen Seite sind da die Menschen, die vergeblich ein greifbares Gegenüber suchen, weil die Ware nicht passt, die Rechnung unverständlich ist, oder schlicht, weil man „als Shopper“ doch noch irgendeine Frage hat.

Denn in der anonymen Welt des Shopping 4.0 bleiben viele Fragen offen. Und dann kommen die Menschen zu uns. Wir hören ihnen zu und können Rat und Sicherheit geben.

Die allgemeinen Rahmenbedingungen sind jedoch schwieriger geworden. Nicht nur die Gesichtslosigkeit des modernen Handels, sondern auch der spürbar gewordene Klimawandel, globale Konflikte und ein zunehmend rauer gesellschaftlicher Umgang bieten andauernden Anlass zur Sorge. Umso wichtiger ist es, dass wir als Verbraucherschützer:innen den Blick auf das Positive richten, um unserem Auftrag gerecht zu werden.

Die enorm gestiegenen Lebenshaltungskosten der vergangenen Jahre haben zunehmend konkrete Auswirkungen, die wir in unserer täglichen Arbeit spüren. Um die Verbraucher:innen bei den Folgen für ihren Alltag unterstützen zu können, arbeiten wir in Projekten gegen Energie- und Ernährungsarmut. Und wir haben unsere Beteiligung an der quartiersbezogenen Armutsbekämpfung in drei saarländischen Quartieren auf den Weg gebracht, mit der wir unsere Expertise im Wege eines aufsuchenden Ansatzes zu den Menschen bringen.

Spürbare Wirkung erreichen wir auch mit unserem Bildungsangebot in Schulen. Kinder und Jugendliche interessieren sich für unsere Themen, weil sie ihren Alltag betreffen. Mit unserer Präsenz in den Schulen stärken wir die Schüler:innen. Und auch uns. Denn wir sehen, dass wir mit den richtigen Maßnahmen und unserem Einsatz Gutes bewirken können. „Stärken, was alle stärkt!“ – bei uns im Saarland gelebte Praxis.

Die rund 30 Mitarbeiter:innen der **Verbraucherzentrale Saarland** kümmern sich mit viel Herzblut um die Anliegen der Ratsuchenden. Ob in individuellen Beratungen oder im Klassenzimmer – Verbraucher:innen jeden Alters werden dabei unterstützt, gute Entscheidungen zu treffen und zu ihrem Recht zu gelangen. | vz-saar.de



Verbraucherzentrale
Saarland

5. Mitgliedsbeitrag der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen

„Der souveräne Umgang mit digitaler Technik darf keine Frage des Alters sein“

Gastbeitrag von Dr. Regina Görner, Vorsitzende der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen

Die Digitalisierung prägt inzwischen fast alle Bereiche unseres Lebens. So ist digitale Teilhabe eine Grundvoraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben im Alter. Mehrere Millionen ältere Menschen haben jedoch keinen Zugang zum Internet oder fühlen sich unsicher im Umgang mit digitaler Technik. Wer „offline“ ist, droht, außen vor zu bleiben – bei günstigen Bahntarifen, Bankgeschäften oder Facharztterminen.

Die BAGSO macht sich deshalb stark dafür, dass ältere Menschen die Chancen der Digitalisierung nutzen und mit ihren Risiken umgehen können. Mit Projekten wie dem „DigitalPakt Alter“ bauen wir bundesweit ein Netzwerk von Erfahrungsorten auf. Hier können Ältere in wohnortnahen Angeboten Smartphone und Tablet ausprobieren. Unser Projekt „Digital-Kompass“ bietet gezielte Unterstützung für Menschen mit besonderen Bedürfnissen an und schult ehrenamtliche „Internetlotsen“.

Ein neuer Schwerpunkt unserer Arbeit liegt auf dem Aufbau eines Kompetenznetzwerks KI & Alter. Damit wollen wir alltagsnahe KI-Anwendungen und Beteiligungsformate fördern, die älteren Menschen eine informierte und selbstbestimmte Nutzung von KI ermöglichen.

Es braucht aber auch klare Rahmenbedingungen der Politik und der Wirtschaft: Digitalisierung darf kein Zwang sein. Daher setzt sich die BAGSO für das Recht auf analoge Teilhabe ein: so muss der

Zugang zu staatlichen Leistungen und zur Grundversorgung auch ohne Internet sichergestellt bleiben.

Digitale Anwendungen auf Smartphones, Tablets und anderen mobilen Endgeräten müssen die Bedürfnisse und Lebensrealitäten älterer Menschen berücksichtigen. Deshalb müssen Bedienoberflächen inklusiv gestaltet sein. Verbraucherschutz für Ältere bedeutet hier: Nur einfache Technik macht unser aller Leben leichter. Dazu ist es wichtig, ältere Menschen in den Entwicklungsprozess einzubeziehen.

Verbraucherschutz und Seniorenpolitik müssen hier an einem Strang ziehen, damit Digitalisierung nicht ausgrenzt, sondern verbindet. Die BAGSO und der Verbraucherzentrale Bundesverband sind gegenüber Politik und Wirtschaft gewichtige Stimmen in der Interessenvertretung älterer Menschen und aller Verbraucherinnen und Verbraucher, wenn es um Themen wie digitale Teilhabe, bezahlbares und altersgerechtes Wohnen oder Mobilität geht.

Die BAGSO e.V. vertritt als "Stimme der Älteren" die Interessen der älteren Generationen in Deutschland. Sie setzt sich für ein aktives, selbstbestimmtes und möglichst gesundes Älterwerden in sozialer Sicherheit ein. In der BAGSO sind mehr als 120 Vereine und Verbände der Zivilgesellschaft zusammengeschlossen. | [bagso.de](https://www.bagso.de)



6. Verbraucherzentrale Bundesverband als Arbeitgeber

Der Verbraucherzentrale Bundesverband bündelt als Dachverband die Expertise von 16 Verbraucherzentralen und mehr als 30 verbraucherpolitischen Verbänden – darunter über 2.000 Organisationen und sieben Millionen Einzelmitglieder – für einen starken Schutz der Verbraucher:innen in Deutschland. Rund 250 Mitarbeiter:innen sind für den Bundesverband in Berlin und Brüssel tätig.

Verbraucherzentrale Bundesverband zum dritten Mal von kununu als Top Company ausgezeichnet

Auf dem Bewertungsportal kununu können anonym Bewertungen über Arbeitgeber abgegeben werden. Insbesondere für Arbeitssuchende und Bewerber:innen können sie ein wichtiger Indikator sein. Kununu ehrt auf Basis unabhängiger Bewertungen jährlich Unternehmen, die eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit haben. Zum dritten Mal in Folge wurde der Verbraucherzentrale Bundesverband 2026 mit dem Top-Company-Siegel ausgezeichnet. Das Siegel bekommen jährlich nur knapp fünf Prozent aller Unternehmen.

Warum Menschen gerne beim Verbraucherzentrale Bundesverband arbeiten: Zitate aus Bewertungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands bei kununu

- „Gute Bezahlung, interessante Arbeit, sinnstiftende Mission, sehr mandatsorientierte und geordnete Arbeitsaufträge und ein gutes Image. Ich kann den [Verbraucherzentrale Bundesverband, Anm. d. Red.] mit gutem Gewissen wärmstens weiterempfehlen.“
- „Der [Verbraucherzentrale Bundesverband, Anm. d. Red.] bietet eine sinnvolle und gesellschaftlich relevante Arbeit. Man hat das Gefühl, mit seinem Job wirklich etwas zu bewegen. Die Themen sind aktuell, politisch spannend und oft an der Schnittstelle zwischen Verbraucherschutz, Wirtschaft und Politik. Besonders positiv ist der respektvolle Umgang miteinander: Die meisten Kolleg:innen sind engagiert, kompetent und hilfsbereit. [...]“
- „Flexible Arbeitszeiten und gute Möglichkeiten trotz der Arbeit genügend Zeit mit der Familie zu verbringen, gutes und faires Gehalt, mobiles Arbeiten, gute Anbindung, verständnisvolle Arbeitskollegen und [...] Vorgesetzte[], angenehme[s] Arbeitsklima, tolle Benefits.“

Mehr erfahren auf [kununu](#)

Das bietet der Verbraucherzentrale Bundesverband als Arbeitgeber

- Eine sinnstiftende und abwechslungsreiche Tätigkeit in einer Organisation mit hoher gesellschaftlicher Relevanz
- Eine teamorientierte Arbeitsatmosphäre in einem politisch spannenden Umfeld
- Einen sicheren Arbeitsplatz
- Familienfreundliche Arbeitszeiten, Gleitzeit
- Mobiles Arbeiten an bis zu 13 Tagen im Monat
- 30 Urlaubstage im Jahr sowie den 24. und 31.12. als arbeitsfreie Tage
- Sehr attraktive betriebliche Altersvorsorge
- Direkte ÖPNV-Anbindung sowie einen Zuschuss zum Jobticket in Höhe von 23 Euro monatlich
- Vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten in Form von individuellen Fortbildungen sowie Team- und Gruppenschulungen
- Regelmäßige Events wie Sommerfest und Weihnachtsfeier
- Betriebliches Gesundheitsmanagement und Sozialberatung
- Eine Vergütung gemäß TVöD (Bund)

Blick hinter die Kulissen bei LinkedIn

LinkedIn bietet Arbeitnehmer:innen die Möglichkeit, sich in der Arbeitswelt zu vernetzen und ihren Lebenslauf online darzustellen. Unternehmens-Accounts geben zudem Einblicke in den Alltag an der jeweiligen Arbeitsstelle. Seit Ende 2024 ist der Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv bei LinkedIn vertreten. Neben seinen politischen Forderungen teilt der Verband dort regelmäßig aktuelle Entwicklungen und Aktivitäten, informiert über Stellenausschreibungen, gibt Einblicke in den Arbeitsalltag oder macht auf besondere Ereignisse aufmerksam. So berichtete der Verbraucherzentrale Bundesverband zum Beispiel über das [Onboarding seiner neuen Auszubildenden](#) oder über [Dienstjubiläen](#).

2025 liefen Mitarbeiter:innen beim Staffellauf der Berliner Wasserbetriebe mit und es fand eine Exkursion zu Berlins erstem Kaufhaus für Gebrauchsgüter, der NochMall, statt.

Weitere Einblicke auf dem LinkedIn-Kanal des Verbraucherzentrale Bundesverbands

Duale Ausbildung

Eine duale Ausbildung ermöglicht es, neben den Theoriephasen in der Berufsschule praktische Erfahrungen in einem Ausbildungsbetrieb zu sammeln. Der Verbraucherzentrale Bundesverband bildet Kaufleute für Büromanagement und Fachinformatiker:innen in der Fachrichtung Anwendungsentwicklung dual aus. Aktuell gibt es zwei Auszubildende im Verbraucherzentrale Bundesverband. Ab August 2026 startet ein neuer Ausbildungszyklus. Damit bildet der Verbraucherzentrale Bundesverband drei Auszubildende in zwei unterschiedlichen Berufen zeitgleich aus.

Weitere Informationen zum Verbraucherzentrale Bundesverband als Arbeitgeber auf vzbv.de

7. Qualifizierungsangebote des Verbraucherzentrale Bundesverbands

Verbraucherschützer:innen stellen sich immer wieder neu auf Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften ein. In enger Abstimmung mit seinen Mitgliedsorganisationen bietet der Verbraucherzentrale Bundesverband 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: Gut informierte und aufgeklärte Verbraucher:innen lassen sich nicht so leicht täuschen.

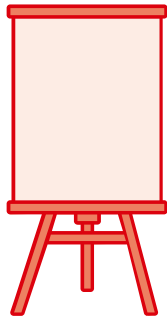
Zielgerichtete Fortbildungen analog und digital

Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzte im vergangenen Jahr insgesamt um:

- 26 Präsenzseminare
- 35 Online-Veranstaltungen
- in acht Themenbereichen
- für 1.505 Teilnehmende

Die Themenbereiche Markt und Recht, Finanzen und Versicherungen sowie Telekommunikation und Digitales waren am häufigsten nachgefragt. Das Angebot umfasste unter anderem mehrtägige Präsenzseminare, Online-Seminare, (Online-)Konferenzen, themenbezogene Kompaktkurse, den bewährten Fernlehrgang Verbraucherrecht sowie ein breit gefächertes Online-Selbstlernangebot.

Das Fortbildungsangebot des Verbraucherzentrale Bundesverbands



1.505

Teilnehmende aus den Verbraucherzentralen und -verbänden

- Fernlehrgang Verbraucherrecht
- Kompaktkurse
- (Online-)Konferenzen
- Präsenz-Seminare
- Online-Selbstlernmaterialien
- Online-Seminare

Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband | Zeitraum: 1. Januar bis 31. Dezember 2025.

8. Deutsche Stiftung Verbraucherschutz

Ob bei Finanzfragen, nachhaltigem Konsum oder im Umgang mit digitalen Informationen – Verbraucher:innen stehen im Alltag immer wieder vor komplexen Entscheidungen. Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV) stärkt Verbraucherbildung und Konsumkompetenz seit 15 Jahren, damit Verbraucher:innen selbstbestimmt, kritisch und nachhaltig handeln können. 2025 trugen sechs Förderprojekte und zwei Dialogveranstaltungen dazu bei.

Verbraucherbildung bedeutet für uns, ein Bewusstsein zu schaffen – für Chancen, Risiken und Folgen von Entscheidungen, die wir als Verbraucher:innen täglich treffen. Unsere Angebote fördern dieses Bewusstsein und stärken Konsumkompetenz.

Luise Will, Geschäftsführerin der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz



Geförderte Projekte im Jahr 2025

Faktencheck Finanzen setzt Finfluencer etwas entgegen

Mit unterhaltsamen Videos bringt die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen auf TikTok verlässliches Finanzwissen genau da hin, wo junge Menschen heute Informationen suchen. Das Projekt setzt ein Zeichen gegen Halbwissen und riskante Finanztrends. | [Mehr erfahren](#)

Als „KonsumChecker“ spielerisch für den Alltag lernen

„KonsumChecker – Tauschen. Handeln. Welt verändern“ – unter diesem Namen haben Grundschüler:innen aus Schleswig-Holstein ein Lernspiel zu nachhaltigem Konsum entwickelt.

Der [Materialkompass](#) des Verbraucherzentrale Bundesverbands hat das Spiel als „sehr gut“ bewertet und stellt es auf seiner Webseite Schulen bundesweit zur Verfügung. | [Mehr erfahren](#)

Finanzkompetenz im Alter stärken

Finanzbildung für Senior:innen ist ein blinder Fleck auf der Bildungslandkarte. Im Juni 2025 lud die Verbraucherzentrale Hessen zum Fachtag. Welche Bedarfe haben Senior:innen im Bereich Finanzwissen? Wie müssen Bildungsformate gestaltet sein, damit sie Senior:innen in ihrer Lebenswelt abholen? Dazu diskutierten Expert:innen und entwarfen Handlungsempfehlungen für die Verbraucherbildungsarbeit. | [Mehr erfahren](#)

Versicherung insolvent – und nun?

Was tun, wenn der Versicherer Insolvenz anmeldet? Woran erkennt man einen solventen Versicherer? Der Bund der Versicherten analysierte 2025 in einer Studie, wie Verbraucher:innen die Solvenz von Sachversicherungsunternehmen besser einschätzen können und welche Informationen hierfür nötig sind. | [Mehr erfahren](#)

Hauswirtschaft stärkt Verbraucherbildung

In Haushalten und sozialen Einrichtungen begleiten Hauswirtschaftler:innen bei Alltagsthemen wie gesunder Ernährung oder nachhaltigem Konsum. Damit sind sie Multiplikator:innen für Verbraucherbildung. Bei der Meisterschaft des Bundesverbands hauswirtschaftlicher Berufe stellten junge Nachwuchstalente im November 2025 ihr Fachwissen unter Beweis. | [Mehr erfahren](#)

Modebewusst, umweltverträglich und bezahlbar shoppen

Modebewusstsein, Umweltverträglichkeit und Bezahlbarkeit: Beim Shoppen alles unter einen Hut zu bekommen, ist gar nicht so einfach. Im Dezember 2025 rief Fashion Revolution Germany Expert:innen zum interdisziplinären Grundlagen-Workshop zusammen, um ein Tool zu erarbeiten, mit dem das gelingt. | [Mehr erfahren](#)

Dialogveranstaltungen 2025

Neue Verbraucherrealitäten brauchen gemeinsames Nachdenken. Die DSV bringt als Dialogplattform Verbraucherschutz, Politik, Wirtschaft und Wissenschaft zu aktuellen Verbraucherthemen zusammen.

- **Gute Finfluencer? Schlechte Finfluencer?** (April 2025)

Auf TikTok und Co. beraten Finfluencer ihre Follower:innen in Sachen Finanzen. Ihr Spektrum reicht von gefährlich bis pädagogisch wertvoll. Wo brauchen Verbraucher:innen Schutz? Wie kann Finfluencing die finanzielle Bildung stärken? | [Mehr erfahren im YouTube-Clip](#)

- **Bezahlbar, alltagstauglich und dabei nachhaltig – geht das?** (Oktober 2025)

Preisdruck, Prinzipien, Produktversprechen – wie gelingt nachhaltiger Konsum im Alltag? Verbraucher:innen wollen nachhaltig konsumieren, aber Zielkonflikte erschweren ihr Handeln. Wo liegen Verantwortlichkeiten? An welchen Stellen braucht es mehr Kooperation? | [Mehr erfahren im YouTube-Clip](#)

[Mehr zur Stiftung erfahren](#)

VII. Bericht

1. Rechenschaftsbericht

Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2025

Einnahmen Institutioneller Haushalt	in Euro 25.870.832,46
<i>davon</i>	
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	461.722,60
Vermischte Einnahmen	62.781,91
Zuwendungen des Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz/ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	25.284.423,70
Erstattung von Verwaltungsausgaben	36.520,92
Mitgliedsbeiträge	25.383,33
Projektförderung	28.968.614,01
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	54.839.446,47

Ausgaben Institutioneller Haushalt	in Euro 25.870.832,46
<i>davon</i>	
Personalausgaben	14.858.120,00
Geschäftsbedarf	196.782,61
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	652.065,52
Mieten und Pachten	1.570.639,41
Aus- und Fortbildung	180.345,19
Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	772.307,75
Prozesskosten für Verbands- und Musterfeststellungsklagen	792.518,61
Reisekosten	43.542,61
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.475.827,33

Mitgliedsbeiträge	225.740,00
Sonstige Verwaltungsausgaben	135.379,33
Dienstleistungen, Informationstechnik	292.108,81
Marktbeobachtung	4.593.362,41
Investitionen	82.092,88
Projektförderung	28.968.614,01
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	54.839.446,47

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben nutzte der Verbraucherzentrale Bundesverband im Jahr 2025 vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz/ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bereitgestellte institutionelle Zuwendungsmittel in Höhe von 25.284.423,70 EURO. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 586.408,76 EURO aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betragen insgesamt 25.870.832,46 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 461.722,60 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 Verbraucherzentrale Bundesverband Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 28.968.614,01 EURO für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

Übersicht über die Projektausgaben im Haushaltsjahr 2025	in Euro
Energieprojekte (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz/ Bundesministerium für Wirtschaft und Energie)	26.249.867,69
Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln (Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Heimat)	1.276.759,96
Verbraucherchecker	466.534,49

(Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz/ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz)	
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen, z.B. Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online	975.451,87
Gesamtausgaben Projekte	28.968.614,01

2. Lobbytransparenz

Für eine faire und transparente Interessenvertretung

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

2022 wurde das Lobbyregistergesetz eingeführt. Es hat die Interessenvertretung im demokratischen Prozess transparenter gemacht. Allerdings hat es Schwachstellen – darunter insbesondere Ausnahmen und zu viel Interpretationsspielraum bei der Eintragung ins Register. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich weiterhin dafür ein, dass die Pflicht zur Dokumentation und nachvollziehbaren Darstellung des Gesetzgebungsprozesses auf Seiten des Gesetzgebers liegt. Hierfür sollte eine zentrale digitale Plattform eingerichtet werden, die auch ein Online-Konsultationsverfahren abbildet und mit dem Lobbyregister verknüpft ist. So wären Transparenz und Bürokratieabbau sinnvoll miteinander verbunden. | [Mehr erfahren](#)

Initiative Transparente Zivilgesellschaft

Die Arbeit zivilgesellschaftlicher Organisationen sollte für alle nachvollziehbar sein. Dafür setzt sich die Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ) ein. 2018 ist ihr der Verbraucherzentrale Bundesverband beigetreten. Die ITZ fordert, dass Finanzen, Aufgaben und Organisationsstruktur zivilgesellschaftlicher Organisationen öffentlich einsehbar sind.

Auch an seine eigene Tätigkeit und Kommunikation stellt der Verbraucherzentrale Bundesverband 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 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
- Fashion Revolution Germany e.V.
- 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 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)
- 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

ADAC Testbeirat

- Beirat
-

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)

- Ständiger Ausschuss
-

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)
 - Norm zu Nachhaltigkeitskriterien für Wasserstoff und -derivate
-

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV)

- Kuratorium
 - Geschäftsführender Vorstand
-

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

- Kuratorium
 - Präsidium
-

Stiftung Datenschutz

- Beirat
-

Stiftung für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen

- Kuratorium
-

Stiftung Gesundheitswissen

- Expertenbeirat
-

Stiftung Warentest

- Expertenrunde Recht
 - Kuratorium
-

Unabhängige Patientenberatung Deutschland

- Stiftungsrat
 - AG Geschäftsordnung
 - 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, nachgeordnete Behörden, Regierungskommissionen

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Verbraucherbeirat
-

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, Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

- Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung
 - Nationale Plattform Bildung für nachhaltige Entwicklung - Fachforum Schule
-

Bundesministerium für Forschung, Technologie und Raumfahrt (BMFTR)

- Kopernikus Beirat

- Kopernikus Fachbeirat ENavi
-

Bundesministerium für Verkehr (BMV)

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

Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Heimat (BMLEH)

- 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 für Gesundheit (BMG)

- Allianz für Gesundheitskompetenz
 - Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht
 - Arbeitsgruppe 2 des Pharma- und Medizintechnikdialogs ("Digitalisierung, Forschung mit Gesundheitsdaten, klinische Forschung, Künstliche Intelligenz")
-

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, und nukleare Sicherheit (BMUKN)

- Projektbeirat InSeMa Reparatur
 - Jury Umweltzeichen
-

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWE)

- Ausschuss Gatewaystandardisierung gem. § 27 MsbG
 - Strategieforum für Standardisierung
-

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) / BWME (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie)

- Beirat Kompetenzzentrum Kommunale Wärmewende
-

Deutsche Bundesbank

- Forum Zahlungsverkehr
 - Nationales Bargeldforum
 - Round Table Betrugsbekämpfung
-

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
 - Stakeholder Expert Group on Consumer and marketing law
-

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
-

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
-

Umweltbundesamt

- Einwegkunststoffkommission
-

Verbraucherkommission Baden-Württemberg

Thinktanks und Forschungsprojekte

acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften;

- Gremium TechnikRadar
-

Agora Agrar

- Rat
-

Agora Verkehrswende

- Social Leasing Austauschformate
-

AI4POL

- Advisory Board
-

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE)

- Koordinierungskreis in der Ernährungsberatung und -bildung
-

iRights Lab

- Transformationswerkstatt „Stärkung des ÖPNVs“
-

Öko-Institut e. V.

- Beirat – Dashboard Wärmewende – Systemanalyse und Visualisierung regionaler Auswirkungen
-

PATH2ZERO

- National Stakeholder Group

Zukunft KlimaSozial

- Beirat
-

Weitere Zusammenarbeit

Allianz für Lobbytransparenz

Bündnis Kindermarketing regulieren

- Bündnis aus Verbraucherzentrale Bundesverband, 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

Extra

- Beirat
-

gematik GmbH

- AG Pseudonymisierung
-

InkassoWatch

- Arbeitskreis

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

- Kuratorium der Stiftung

Gebäudeallianz

Regionalfenster

- Beirat

Runder Tisch Reparatur

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
-

Kooperationspartner der Energieberatung

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

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 Verbraucherzentrale Bundesverbands. |

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

Stand: 31. März 2026

Vorstand

- Vorständin | Ramona Pop
- Team Vorstand | Leitung: Jonathan Liebig

Geschäftsbereich Kommunikation |

Leitung: Rebecca Winkels

- Team Kommunikation | Leitung: Franka Kühn
- Team Öffentlichkeitsarbeit | Leitung: Ariane Jordan
- Team Verbraucherbildung | komm. Leitung: Anke Wolf

Geschäftsbereich Verbraucherpolitik |

Leitung: Jutta Gurkmann

- Team Energie und Bauen | Leitung: Florian Munder
- Team Energieberatung | Leitung: Dr. Vera Fricke
- Team Mobilität und Ressourcenschutz | Leitung: Ann-Cathrin Beermann
- Team Sammelklagen | Leitung: Ronny Jahn
- Team Rechtsdurchsetzung | Leitung: Heiko Dünkel
- Team Recht und Handel | Leitung: Felix Methmann

Geschäftsbereich Verbraucherpolitik |

Leitung: Michaela Schröder

- Team Büro Brüssel | Leitung: Thomas Bobinger
- Team Digitales und Medien | Leitung: Lina Ehrig
- Team Finanzmarkt | Leitung: Dorothea Mohn
- Team Gesundheit und Pflege | Leitung: Thomas Moormann
- Team Lebensmittel | Leitung: Christiane Seidel

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 | Leitung: Regina Herrmann

Verwaltungsrat |

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

Stellvertreter: Wolfgang Schuldzinski, Vorstand Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen 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.
- Daniel Krupka, Geschäftsführer Gesellschaft für Informatik e. V.
- Marion Zinkeler, Vorständin Verbraucherzentrale Bayern e. V.

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz |

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

info@verbraucherstiftung.de

www.verbraucherstiftung.de

IX. Kontakt und Informationsangebote

Medienservice

- Aktuelle Positionen und Einschätzungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands 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 Verbraucherzentrale Bundesverbands
- Verbraucherpolitik kompakt: Verbandsnewsletter des Verbraucherzentrale Bundesverbands
- Newsletter-Abo zur Rechtsdurchsetzung und zu aktuellen Urteilen
- Infografiken zur redaktionellen Verwendung

Auf der **Webseite des Verbraucherzentrale Bundesverbands** 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 Verbraucherzentrale Bundesverbands 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/verbraucherzentrale.vzbv)
LinkedIn: [Verbraucherzentrale Bundesverband](https://www.linkedin.com/company/Verbraucherzentrale-Bundesverband)
YouTube: [@vzbv](https://www.youtube.com/@vzbv)

Die Jahresberichte des Verbraucherzentrale Bundesverbands sind [hier auf vzbv.de](http://hier.auf.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, Vorstandin Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Redaktion und Text:

Anna-Lena Arndt, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Infografiken:

DMKZWO GmbH & Co. KG
www.dmkzwo.de

Bild Titelblatt: golero – iStock

Redaktionsschluss:

März 2026

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:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages