verbraucherzentrale
Bundesverband

JAHRESBERICHT 2023

Starker Verbraucherschutz in unsicheren Zeiten

Berichtszeitraum: Januar bis Dezember 2023

AUCH DAS VERGANGENE JAHR WAR GEPRÄGT VON SICH ÜBERLAGERNDEN KRISEN.

Verbraucher:innen haben das deutlich gemerkt: an steigenden Preisen etwa für Lebensmittel, an höheren Krankenkassenbeiträgen, aber auch an Unsicherheiten durch die Debatte zum Heizungsgesetz. Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen steht der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eng an der Seite der Menschen und setzt sich gegenüber Politik und Wirtschaft für sie ein. Dazu gehört auch, heute die Fragen von morgen zu klären. Themen wie Digitalisierung, Künstliche Intelligenz oder Mobilitätswende prägen den Verbraucheralltag zunehmend. Die Bundesregierung muss heute die Weichen stellen, um die Zukunft für die Verbraucher:innen fair und sicher zu gestalten.

Verbraucherschutz schafft Sicherheit in unsicheren Zeiten. Als Verband sind wir eng an der Seite der Menschen und vertreten aktiv die Verbraucherinteressen in Berlin und Brüssel.

Wolfgang Schuldzinski, Vorsitzender des Verwaltungsrats des Verbraucherzentrale Bundesverbands

Liebe Leser:innen,

wir leben in bewegten Zeiten. Das spüren Verbraucher:innen in ihrem Alltag deutlich. Sie zahlen im Supermarkt erheblich mehr als in den vergangenen Jahren und müssen weiter mit schwankenden Energiepreisen kalkulieren. Gleichzeitig prägen Digitalisierung, Künstliche Intelligenz und Klimawandel die Art, wie wir kommunizieren, oder Waren und Dienstleistungen einkaufen – und stellen uns vor weitere Herausforderungen.

Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der Länder und unseren Mitgliedsverbänden haben wir uns auch im vorigen Jahr erfolgreich dafür eingesetzt, die Rechte der Verbraucher:innen gegenüber Politik und Wirtschaft zu stärken und sie, wo nötig, vor Gericht durchzusetzen.

Verbraucherschutz schafft Sicherheit

Mit diesem Jahresbericht blicken wir zurück auf die Arbeit des vzbv 2023 und legen Rechenschaft ab. Der Bericht zeigt: In Zeiten sich überlagernder Krisen und drängender Zukunftsfragen schafft Verbraucherschutz Sicherheit. Denn er sorgt für konkrete Verbesserungen im Alltag der Menschen. Dafür werden wir uns weiter einsetzen.

Mein Dank geht an dieser Stelle an die Vorständin des vzbv, Ramona Pop, die Geschäftsleitung sowie alle Mitarbeiter:innen des vzbv. Außerdem möchte ich unserem Zuwendungsgeber, dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz, für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit danken.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Wolfgang Schuldzinski

INHALT

I. IM FOKUS 6
1. Starker Verbraucherschutz für eine starke Gesellschaft - Statement Ramona Pop 6
2. Steigende Preise 8
3. Sammelklage 10
4. Zukunft des Bezahlens 12
5. Nachhaltiger Konsum 14
Projekt „Was kostet es wirklich? Internalisierung externer Kosten als elementarer Baustein beim Klimaschutz“ 15

II. DER VZBV IN ZAHLEN 2023 16

III. MEILENSTEINE IM JAHR 2023 19

IV. AUS DEN GESCHÄFTSBEREICHEN 21

V. ARBEITSBEREICHE DES VZBV 22
1. Digitales und Medien 22
2. Energie und Bauen 25
Projekt „Energieberatung“ 28
3. Europa 29
4. Finanzmarkt 31
5. Gesundheit und Pflege 34
Projekt „Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten“ 36
6. Lebensmittel 37
Projekt „Lebensmittelklarheit“ 39
7. Mobilität und Reisen 40
Projekt „Energieeffizienter Personenverkehr“ 42
8. Recht und Handel 42
9. Rechtsdurchsetzung 44
10. Verbraucherbildung 47
Projekt „Verbraucherchecker“ 49
Projekt „Verbraucherschule“ 50

VI. VERBAND IM ÜBERBLICK 52
1. Die Verbraucherzentralen 52
2. Highlights aus den Verbraucherzentralen 2023 53
3. Gastbeitrag: Verbraucherzentrale Sachsen 54
4. Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ 55
5. Mitgliedsbeitrag 56
6. Deutsche Stiftung Verbraucherschutz 57
7. Qualifizierungsangebote des vzbv 58

VII. BERICHT **60**

1. Rechenschaftsbericht 60
2. Lobbytransparenz 63
3. Mitglieder 63
4. Mitgliedschaften und Gremien 65

VIII. ORGANIGRAMM **74**

IX. KONTAKT UND INFORMATIONSANGEBOTE **76**

X. IMPRESSUM **77**

Digitaler Jahresbericht

Der Jahresbericht des vzbv erscheint erstmals vorrangig digital:
Jetzt über QR-Code oder auf www.jahresbericht.vzbv.de lesen.

I. IM FOKUS

1. STARKER VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR EINE STARKE GESELLSCHAFT - STATEMENT RAMONA POP

Verbraucherschutz leistet einen starken Beitrag für unser demokratisches Miteinander. Er überwindet gesellschaftliche Gräben, indem er pragmatische Lösungen für Probleme aufzeigt, die die Menschen in ihrem Alltag beschäftigen.

Ramona Pop, Vorständin des vzbv

Ob Energiekosten, Altersvorsorge oder Deutschlandticket: Verbraucherschutz setzt bei Themen an, die die Menschen täglich umtreiben. Diese Themen prägen nicht nur den Alltag, sondern auch das gesellschaftliche Miteinander. Die sich überlagernden Krisen des Jahres 2023 haben gezeigt, wie wichtig Zusammenhalt ist: Gemeinsam haben wir eine Pandemie bewältigt, gemeinsam haben wir so viel Energie eingespart, dass wir ohne russisches Gas sicher durch die letzten Winter gekommen sind. Ich bin überzeugt: Verbraucherschutz ist ein entscheidender Baustein für dieses „Gemeinsam“ – für den Zusammenhalt der Gesellschaft.

Verbraucherschutz überwindet gesellschaftliche Gräben, indem er pragmatische Lösungen für die Herausforderungen unserer Zeit aufzeigt – und das für alle Menschen. Er spannt ein Sicherheitsnetz und setzt der vermeintlichen Ohnmacht des Einzelnen etwas entgegen. Als Spitzenverband des Verbraucherschutzes in Deutschland haben wir auch 2023 mit unseren Abmahnungen und Klagen dafür gesorgt, dass Verbraucher:innen zu ihrem Recht kommen. Und wir haben da, wo wir Missstände sehen, Bundesregierung und Wirtschaft aufgefordert nachzubessern.

Stabilität in der Veränderung

Die Auswirkungen der Energiepreiskrise sind für die Menschen noch immer spürbar. Es ist gut, dass die Bundesregierung in den vergangenen Jahren für Entlastung gesorgt hat. Auch aktuell brauchen die Menschen gezielte Unterstützung – beispielsweise ein umfangreiches Maßnahmenpaket gegen die hohen Lebensmittelpreise. Auch das Klimageld muss die Bundesregierung zeitnah auf den Weg bringen und so ihr Versprechen halten. Denn wer Akzeptanz schaffen will für die notwendigen Transformationsprozesse, muss die Menschen mitnehmen und ihre Bedürfnisse ernst nehmen.

Verbraucher:innen sind zum Beispiel durchaus bereit, Klimaschutz in ihrem Konsumverhalten zu berücksichtigen. Dafür müssen sie aber wissen, was sie kaufen und dürfen nicht getäuscht werden. Greenwashing – also dass Produkte mit blumigen Werbeversprechen „grün angestrichen“ werden – darf es nicht geben. Dass die Europäische Union die Nutzung grüner Werbeversprechen nun strenger reguliert, ist eine gute Nachricht für Verbraucher:innen.

Verbraucherschutz für die Zukunft

Ein verbraucherpolitischer Meilenstein im Jahr 2023 war die Einführung der Sammelklage. Das neue Klageinstrument ist ein scharfes Schwert zur Durchsetzung von Verbraucherrechten. Mit der Klage gegen unzulässige Preiserhöhungen bei Vodafone hat der vzbv die europaweit erste Sammelklage nach Einführung der neuen Verbandsklagerichtlinie auf den Weg gebracht. Die Durchsetzung von Verbraucherrechten erreicht damit ein ganz neues Level und wird fit gemacht für die Zukunft.

Auch für die Zukunft des Bezahlens werden aktuell die Weichen gestellt. Verbraucher:innen müssen selbst entscheiden können, wie sie bezahlen wollen. Dazu gehört, dass Bargeld als Zahlungsmittel akzeptiert bleibt. Der von der EU geplante digitale Euro muss überall angenommen werden sowie kostengünstig, sicher und benutzerfreundlich sein.

Wie der vzbv sich im Jahr 2023 zu diesen Schwerpunktthemen und vielen weiteren politischen Herausforderungen eingebracht hat, erfahren Sie in unserem Jahresbericht. Der Bericht erscheint erstmals in neuem digitalen Look und bietet so umfangreiche multimediale und weiterführende Einblicke in unsere Arbeit. Erzählen Sie uns, wie Ihnen unser Jahresrückblick gefallen hat. Senden Sie uns Ihren Eindruck an jahresbericht@vzbv.de.

Ich wünsche viel Spaß bei der Lektüre.

Ihre

Ramona Pop

2. STEIGENDE PREISE

Infolge des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine sind die Preise in vielen Lebensbereichen seit Februar 2022 mehrfach gestiegen. Auch im vergangenen Jahr haben die Preissteigerungen Verbraucher:innen belastet. Besonders deutlich wird das im Supermarkt oder bei der Heiz- und Stromrechnung. Im Energiebereich konnte durch die Preisbremsen Schlimmeres verhindert werden. Worauf die Preissteigerungen beruhen, ist nicht immer klar. Anbieter dürfen sich nicht auf Kosten der Verbraucher:innen bereichern. Der vzbv fordert daher, dass das Bundeskartellamt die Preise beobachtet und die Bundesregierung ungerechtfertigten Preissteigerungen einen Riegel vorschiebt.

Wofür sich der vzbv stark gemacht hat

- **Deutschlandtickt verstetigen**: Am 1. Mai 2023 wurde das Deutschlandticket als Nachfolgemodell des 9-Euro-Tickets eingeführt. Mit dem Ticket können sich Verbraucher:innen deutschlandweit, vergleichsweise kostengünstig fortbewegen. Der vzbv setzt sich dafür ein, dass der ÖPNV ausgebaut wird und für alle bezahlbar bleibt.
- **Preisbremsen einführen und auswerten**: Die Bundesregierung hat 2022 Preisbremsen für Gas, Wärme und Strom auf den Weg gebracht. Der vzbv hatte sich für diese Preisbremsen eingesetzt, die in 2023 Millionen Haushalte um insgesamt viele Milliarden Euro entlastet haben. Der vzbv hat die Umsetzung der Preisbremsen ausgewertet und auf Probleme, wie etwa falsch berechnete Jahresprognosen oder überhöhte Abschlagsforderungen, aufmerksam gemacht.
- **Rechtswidrige Preissteigerungen stoppen**: Der vzbv geht mit juristischen Mitteln gegen Preissteigerungen vor, die aus seiner Sicht gegen das Verbraucherrecht verstoßen, etwa im Energiebereich. Drei Sammelklagen hat der vzbv wegen massiver Preiserhöhungen im vergangenen Jahr gegen Energieanbieter eingereicht. Die bereits 2022 gegen die Strom- und Gasanbieter primastrom und voxenergie eingereichten Klagen endeten im Februar 2024 mit einem Vergleich: Die Unternehmen haben sich verpflichtet, ihre Preiserhöhungen rückwirkend zurückzunehmen und Verbraucher:innen die ihnen entstandenen Mehrkosten zu erstatten. Die Rückzahlungen waren teils beträchtlich – an einen Verbraucher zahlte primastrom zum Beispiel mehr als 5.500 Euro.
- **Verbraucher:innen bei steigenden Lebensmittelpreisen entlasten**: Der Einkauf im Supermarkt belastet Verbraucher:innen zunehmend. Eine nachhaltige und gesunde Ernährung darf jedoch keine Frage des Geldbeutels sein. Der vzbv hat das Thema immer wieder auf die politische Agenda gesetzt und Lösungsvorschläge eingebracht.

Klimageld auf den Weg bringen, um die Menschen zu entlasten

Wenn sie fossile Energien nutzen – etwa beim Heizen oder Tanken –, müssen Verbraucher:innen seit Anfang 2021 dafür eine CO_2-Abgabe zahlen. Dieser CO_2-Preis ist allein im Jahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr um 50 Prozent gestiegen. Die Einnahmen aus der CO_2-Bepreisung wurden bislang nur zu einem Teil an Verbraucher:innen zurückgegeben. Das vom vzbv geforderte Klimageld wurde bislang nicht eingeführt. Der vzbv hat berechnet, dass Verbraucher:innen mit Blick auf die Einnahmen aus der CO_2-

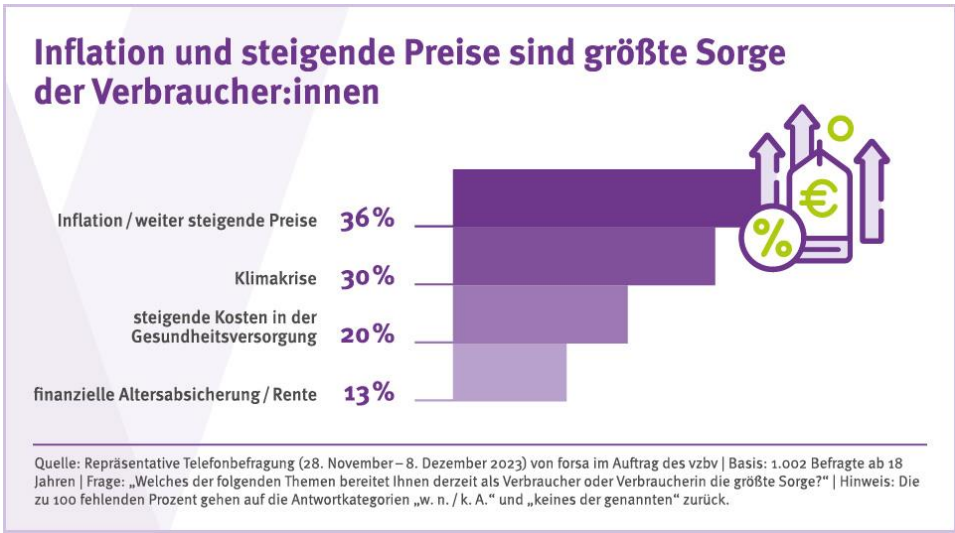
Bepreisung von 2021 bis 2023 pro Kopf einmalig ein Klimageld von 139 Euro ausgezahlt werden müsste. Gerade mit Blick auf die steigenden Preise ist das Klimageld ein wichtiges Instrument, um die Menschen von den zusätzlichen Kosten der CO_2-Bepreisung zu entlasten. Die Bundesregierung muss noch in dieser Legislaturperiode mit der Auszahlung beginnen.

Bundesregierung muss Abhilfe bei steigenden Lebensmittelpreisen schaffen

Die Lebensmittelpreise stiegen 2023 weit drastischer als die Gesamtinflation. Zudem beschweren sich Verbraucher:innen immer wieder darüber, dass Verpackungsinhalte bei gleichbleibendem Preis verkleinert werden (Shrinkflation) oder Anbieter bei der Qualität der Zutaten sparen (Skimpflation). Das Bundeskartellamt sollte die Strukturen auf dem Lebensmittelmarkt gezielt untersuchen und wenn nötig Maßnahmen ergreifen, um gegen übermäßige Lebensmittelpreise vorzugehen. Verbraucher:innen sollten Preise zudem besser vergleichen können, etwa durch eine Preisvergleichsplattform.

Verbraucher:innen gezielt entlasten

- **Zielgerichtete Einmalzahlungen ermöglichen**: Nicht alle trifft die Preiskrise in gleichem Maße. Deshalb muss die Politik insbesondere die privaten Haushalte mit geringem Einkommen zielgerichtet entlasten. Die Bundesregierung hat angekündigt, für die Auszahlung von solchen Zahlungen einen Mechanismus zu entwickeln. Das ist dringend nötig, um besonders diejenigen zu unterstützen, die die steigenden Preise nicht schultern können.
- **Klimageld einführen**: Weil Verbraucher:innen immer mehr zahlen müssen, muss die Bundesregierung sie durch gezielte Maßnahmen entlasten. Das Klimageld wäre ein wichtiger Schritt, um der Gruppe der Verbraucher:innen das Geld, das sie durch den CO_2-Preis zusätzlich zahlen, zurückzuerstatten.
- **Strompreis senken**: Viele Menschen zahlen nach wie vor mehr für Strom als vor der Energiekrise. Die Bundesregierung muss daran arbeiten, den Strompreis zu senken: Etwa durch die Nahezu-Abschaffung der Stromsteuer.
- **Verbraucher:innen durch Reparaturbonus entlasten**: Wenn sie ein Gerät reparieren lassen wollen, ist das für Verbraucher:innen oft teuer. Reparieren statt Wegwerfen und Neukaufen schont das Klima und langfristig auch den Geldbeutel der Verbraucher:innen. Die Bundesregierung sollte einen bundesweiten Zuschuss zu Reparaturen einführen, damit Verbraucher:innen mehr reparieren lassen.
- **Langfristige Finanzierung des Deutschlandtickets sicherstellen**: Der Preis für das Deutschlandticket von 49 Euro bleibt bis Ende 2024. Bund und Länder müssen eine langfristige Finanzierung sicherstellen. Ein höherer Preis würde gerade diejenigen treffen, die auf Bus und Bahnen angewiesen sind und über ein geringes Einkommen verfügen.



Die Inflation und die steigenden Preise zählen zu den größten Sorgen der Menschen. Das zeigte eine Befragung im Auftrag des vzbv Ende 2023. Auch der Verbraucherreport 2023 veranschaulichte, wie sehr die Preiskrise die Menschen belastet. Mit dem Report untersucht der vzbv jedes Jahr, wie gut sich Verbraucher:innen in ihrem alltäglichen Leben geschützt fühlen und welche Sorgen und Probleme sie umtreiben. | Mehr zum Verbraucherreport erfahren

Wenn Verbraucher:innen Rechnungen nicht oder zu spät bezahlen, erhalten sie Post von einem Inkassounternehmen. In der Preiskrise stehen die Menschen verstärkt unter Druck, solche Forderungen möglichst schnell zu begleichen, weil sie Angst haben, dass die Inkassokosten weiter steigen könnten. Deshalb setzt sich der vzbv dafür ein, die Verbraucherrechte bei Inkasso zu stärken. | *Mehr erfahren im Kapitel Recht und Handel (S. 42)*

3. SAMMELKLAGE

Rechtswidrige Preiserhöhungen für Strom und Gas oder manipulierte Abgaswerte beim Auto: Immer wieder sind Dutzende, Hunderte oder auch Tausende Menschen betroffen, wenn Unternehmen geltendes Recht missachten. Alleine klagt man selten – zu hoch sind die Kosten und der Aufwand eines Gerichtsverfahrens. In solchen Fällen ziehen Verbraucherverbände vor Gericht. Für Schäden, von denen viele Verbraucher:innen betroffen sind, gibt es seit Ende 2023 ein neues juristisches Instrument: die Sammelklage.

Sammelklage stärkt Verbraucher:innen wesentlich in ihren Rechten

Um die Rechte der Verbraucher:innen bei Massenschäden besser durchzusetzen, wurde 2018 die Musterfeststellungsklage eingeführt. Mit dieser können Verbraucherverbände wie der vzbv verbindlich feststellen lassen, unter welchen Voraussetzungen Verbraucher:innen Ansprüche gegen ein Unternehmen haben. Zwei Jahre später verabschiedete die EU die EU-Verbandsklagerichtlinie. Sie sah die Einführung der Sammelklage vor, mit der Verbraucherverbände zusätzlich zur Feststellung direkt Schadensersatz oder andere Leistungen für Verbraucher:innen einklagen können. Seit dem 13. Oktober 2023 gibt es die Sammelklage nun auch in Deutschland.

Der vzbv hat die Einführung der Sammelklage politisch eng begleitet und frühzeitig ein eigenes Umsetzungskonzept eingebracht. Der spätere Referentenentwurf hat lange auf sich warten lassen und war in vielen Punkten wenig anwendungsfreundlich. Im Laufe des Prozesses hat sich der vzbv gegen Widerstände aus Politik und Wirtschaft erfolgreich für Verbesserungen eingesetzt. Der Bundestag hat schließlich in zentralen Punkten am Gesetz nachgebessert und mit einem verlängerten Anmeldezeitraum dafür gesorgt, dass sich möglichst viele Betroffene einer Sammelklage anschließen können. Dadurch wurde eine Sammelklage eingeführt, die konkrete Verbesserungen für Verbraucher:innen bringt.

So stärkt die Sammelklage Verbraucherrechte

- Verbände haben erstmals die Möglichkeit, direkte Leistungsansprüche für sehr viele Verbraucher:innen einzuklagen. Das heißt, Verbraucher:innen müssen nicht mehr individuell klagen. Sie erhalten zum Beispiel zu viel gezahlte Beträge direkt ausgezahlt.
- Die bislang für Verbände aufwändigen Zulässigkeitshürden wurden abgesenkt. So müssen Verbände in der Klageschrift nur noch darlegen, dass mindestens 50 Verbraucher:innen potentiell betroffen sind, nicht jedoch jeden einzelnen Fall glaubhaft machen. Auch die Anforderungen an die Gleichartigkeit der einzelnen Verbraucherfälle wurden durch den Bundestag gelockert.
- Die Anforderungen an die Mitgliederzahl und die Bestandsdauer der klagebefugten Verbände wurden gesenkt. Dadurch sind mehr Verbände klagebefugt.
- Durch einen verlängerten Anmeldezeitraum (bis drei Wochen nach der mündlichen Verhandlung) können sich möglichst viele Betroffene der Klage anschließen.
- Prozesskosten sind streitwertabhängig. Verbraucherverbände haben dafür aber ein begrenztes Budget. Mit der Sammelklage wurden die Prozesskosten begrenzt, damit Verbraucherverbände auch Klagen führen können, bei denen es um viele Millionen Euro geht.

ERSTE SAMMELKLAGEN LAUFEN

vzbv-Sammelklage gegen Vodafone

Vodafone hat 2023 die Preise für Internet- und Festnetzanschlüsse erhöht. Fünf Euro müssen die Betroffenen seitdem monatlich mehr zahlen. Für fünf Euro würden vermutlich die wenigsten vor Gericht ziehen, weil das Verfahren zu aufwendig und teuer ist. Durch die Sammelklage können Verbraucherverbände das übernehmen und für die Verbraucher:innen vor Gericht ziehen. Zusammengerechnet geht es bei solchen Massenschäden nicht selten um mehrere Hunderttausend bis Millionen Euro. Im November 2023 hat der vzbv Sammelklage gegen Vodafone eingereicht. Es ist die EU-weit erste Sammelklage aufgrund der neuen Verbandsklagerichtlinie. Betroffene Kund:innen können sich ins Klageregister eintragen, um an der Klage teilzunehmen. Sie tragen weder Kosten noch Risiken für das Verfahren.

- Videostatement von Ramona Pop zur vzbv-Klage gegen Vodafone

Der vzbv hat drei weitere Sammelklagen eingereicht *(Stand März 2024)*

- Klage gegen ExtraEnergie | Mehr erfahren
- Klage gegen E.ON Energy Solutions | Mehr erfahren
- Klage gegen HanseWerk Natur | Mehr erfahren

Informationen zu aktuellen Klagen und rund um das Thema Sammelklagen gibt es auf der Seite www.sammelklagen.de.

Mehr erfahren im Kapitel Rechtsdurchsetzung (S. 44)

4. ZUKUNFT DES BEZAHLENS

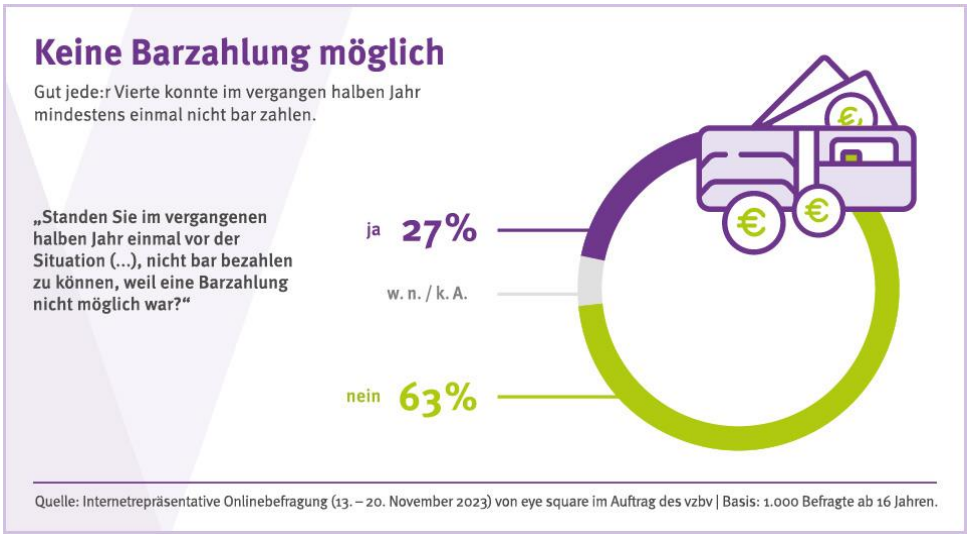
Per Smartphone, mit Karte oder bar – Verbraucher:innen können sich heute oft aussuchen, wie sie bezahlen wollen. Der digitale Euro eröffnet Chancen, den Zahlungsverkehr zu verbessern. Gleichzeitig setzt die Digitalisierung das Bargeld als Zahlungsmittel unter Druck, während es für viele Menschen wichtig bleibt, bar bezahlen zu können. Der vzbv fordert, dass Verbraucher:innen im Alltag flexibel entscheiden können, wie sie bezahlen wollen – ob bar oder digital.

Bargeld bleibt den Menschen als Zahlungsmittel wichtig

Bargeld bietet Verbraucher:innen Privatsphäre beim Bezahlen und ist inklusiv, weil keine technischen Voraussetzungen notwendig sind, um es zu nutzen. Außerdem ist es ein zuverlässiges Zahlungsmittel, zum Beispiel bei Stromausfällen. Wenn Verbraucher:innen Bargeld abheben oder bar zahlen wollen, stoßen sie allerdings zunehmend auf Hürden – etwa weil Bankfilialen schließen, Geldautomaten abgebaut werden oder einige Geschäfte kein Bargeld akzeptieren. Gleichzeitig verlangen einige Anbieter wiederum Gebühren für digitale Transaktionen. Es ist davon auszugehen, dass diese Kosten über die Preise im Handel von Verbraucher:innen bezahlt werden.

Bargeld muss angenommen werden. Das hat der Europäische Gerichtshof 2021 entschieden. Diese Pflicht muss nun genauer ausgestaltet werden. Richtungsweisende Vorschläge dafür hat die EU-Kommission im Sommer 2023 vorgelegt. Die Deutsche

Bundesbank hat ein Nationales Bargeldforum eingeführt, das im Februar 2024 gestartet ist und sich mit der Akzeptanz und dem Zugang zum Bargeld beschäftigen wird. Hierfür sollen konkrete Vorschläge erarbeitet werden. Der vzbv vertritt die Verbraucher:innen im Forum.



Chancen des digitalen Euros nutzen

Wenn Verbraucher:innen mit der Karte oder digital bezahlen wollen, sind sie immer wieder davon abhängig, was die Händler ihnen vorgeben. Der digitale Euro könnte für mehr Unabhängigkeit von kommerziellen Interessen sorgen. Die EU-Kommission hat im Sommer 2023 einen Vorschlag zur Einführung des digitalen Euros vorgelegt. Der vzbv hat das begrüßt, fordert jedoch mehr Datenschutz, Aufsicht und Teilhabe von Verbraucher:innen. Der digitale Euro muss allgemein akzeptiert, kostengünstig, sicher sowie benutzerfreundlich sein und bestmögliche Anonymität beim Bezahlen bieten. Dann wird er für Verbraucher:innen zu einer guten digitalen Zahlungsmöglichkeit. Ein digitaler Euro soll eine öffentliche und risikofreie Alternative zu privaten digitalen Zahlungsmitteln bieten, die von kommerziellen Anbietern aus dem nicht-europäischen Raum dominiert werden. Es gibt bislang keine digitale Zahlungslösung, die europaweit einsetzbar, kostengünstig und so gestaltet ist, dass sie die Teilhabe für alle Verbraucher:innen sicherstellt. Zudem haben die geopolitischen Erfahrungen der vergangenen Jahre gezeigt, dass es gerade für Verbraucher:innen riskant ist, bei kritischen Infrastrukturen zu abhängig von nicht-europäischen Anbietern zu sein.

Zum Thema „Cash, digitaler Euro & Co – Wie wollen wir eigentlich bezahlen?“ diskutierte vzbv-Vorständin Ramona Pop auf der **Digitalkonferenz re:publica** am 5. Juni 2023 in Berlin. | Mehr erfahren

Die Zukunft des Zahlungsverkehrs war Thema auf dem Panel des **Deutschen Verbrauchertags** am 27. November 2023. | Mehr erfahren

5. NACHHALTIGER KONSUM

Etiketten, die Nachhaltigkeit suggerieren, oder fehlende Vorschriften bei der Produktion: Wer nachhaltig einkaufen möchte, stößt oft auf Hürden oder findet sich im Label-Dschungel wieder. Bewusster, ressourcenschonender Konsum nützt Verbraucher:innen. Durch Reparaturen können sie etwa Geld sparen und belasten die Umwelt weniger. Voraussetzung dafür ist, dass es ein nachhaltiges Angebot gibt. Außerdem braucht es klare Regeln, was als nachhaltig gekennzeichnet werden darf und wie diese Kennzeichnung umgesetzt werden muss, um für Verbraucher:innen transparent erkennbar zu sein. Die EU hat im vergangenen Jahr hierfür entscheidende Regeln auf den Weg gebracht.

EU stärkt Verbraucher:innen beim nachhaltigen Konsum

- Produktbezogene Werbung mit Klimaneutralität ist künftig untersagt.
- Durch die Einigung zum EU-Lieferkettengesetz gibt es strengere Sorgfaltspflichten für globale Lieferketten.
- Die EU hat die Ökodesign-Richtlinie so überarbeitet, dass fast alle Produkte unter die Verordnung fallen und neue Kriterien wie etwa Reparierbarkeit erfüllen müssen.
- Durch das EU-weite Recht auf Reparatur können Verbraucher:innen künftig Produkte länger nutzen und so Kosten sparen.

Schärferes Vorgehen gegen Greenwashing

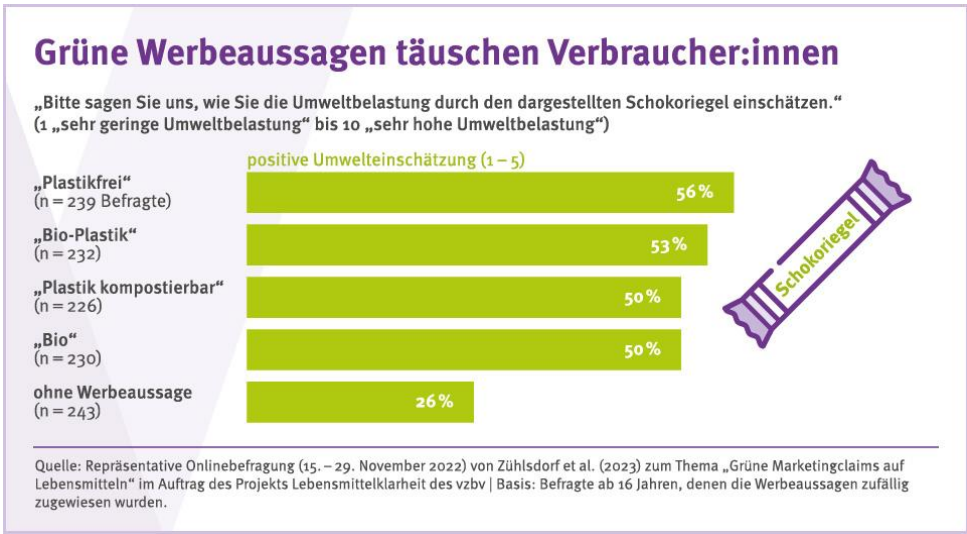
Es gibt viele Produkte, die mit Labeln wie „CO_2-neutral“, „klimapositiv“ oder „nachhaltig“ beworben werden. Was hinter solchen grünen Werbeaussagen (Green Claims) steckt, bleibt oft unklar und lässt sich kaum überprüfen. Der vzbv fordert deshalb klare Vorschriften für die Nutzung von Werbeaussagen zur Nachhaltigkeit von Produkten. Im November 2023 hat das Europäische Parlament schärfere Regeln für die Werbung mit Umwelteigenschaften beschlossen. Grüne Werbeaussagen müssen künftig direkt auf dem Produkt oder der Verpackung erläutert werden. Zudem sollten Hersteller aus Sicht des vzbv verpflichtet werden, die Lebensdauer ihrer Produkte gut sichtbar anzugeben.

Gegen Unternehmen, die mit irreführenden grünen Aussagen für ihre Produkte werben, geht der vzbv seit einigen Jahren auch juristisch vor. Zehn Verfahren hat der vzbv dazu im Jahr 2023 eingeleitet. 62 solcher Verfahren waren es seit 2017 insgesamt. Die FIFA hat der vzbv etwa abgemahnt, weil sie die Fußball-Weltmeisterschaft der Männer 2022 in Katar mit aus Sicht des vzbv unzulässigen Green Claims beworben hat. *Mehr erfahren im Kapitel Rechtsdurchsetzung (S. 44)*

Recht auf Reparatur kommt

Wenn ein Gerät kaputtgeht, ist die Reparatur oft kompliziert. Es fehlen Ersatzteile oder die Kosten sind zu hoch im Vergleich zum Neukauf. Die Folge: Verbraucher:innen müssen unnötig Geld für ein neues Produkt ausgeben und es werden Ressourcen verschwendet. Der vzbv setzt sich deshalb dafür ein, dass Produkte umweltfreundlich, haltbar, recyclingfähig und reparierbar designt werden. Dazu soll das Recht auf Reparatur beitragen, über das 2023 auf EU-Ebene verhandelt wurde. Anfang 2024 hat sich die EU auf ein solches Recht verständigt. Es verpflichtet Hersteller, ihre Produkte zu reparieren. Allerdings gilt dies aktuell nur für eine begrenzte Zahl an Produktgruppen, wie

etwa Wasch- und Spülmaschinen, Kühlschränke und Smartphones. Zeitnah müssen weitere Produktgruppen aufgenommen werden. Außerdem setzt sich der vzbv dafür ein, dass Verbraucher:innen eine finanzielle Förderung erhalten, wenn sie ein Produkt reparieren lassen (Reparaturbonus).



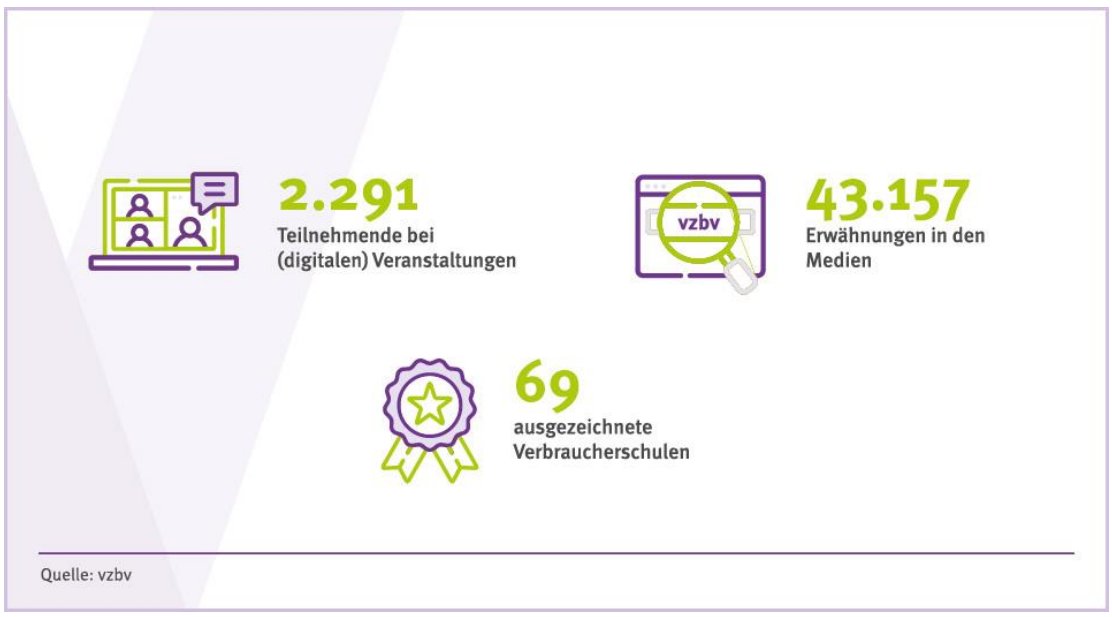
PROJEKT „WAS KOSTET ES WIRKLICH? INTERNALISIERUNG EXTERNER KOSTEN ALS ELEMENTARER BAUSTEIN BEIM KLIMASCHUTZ"

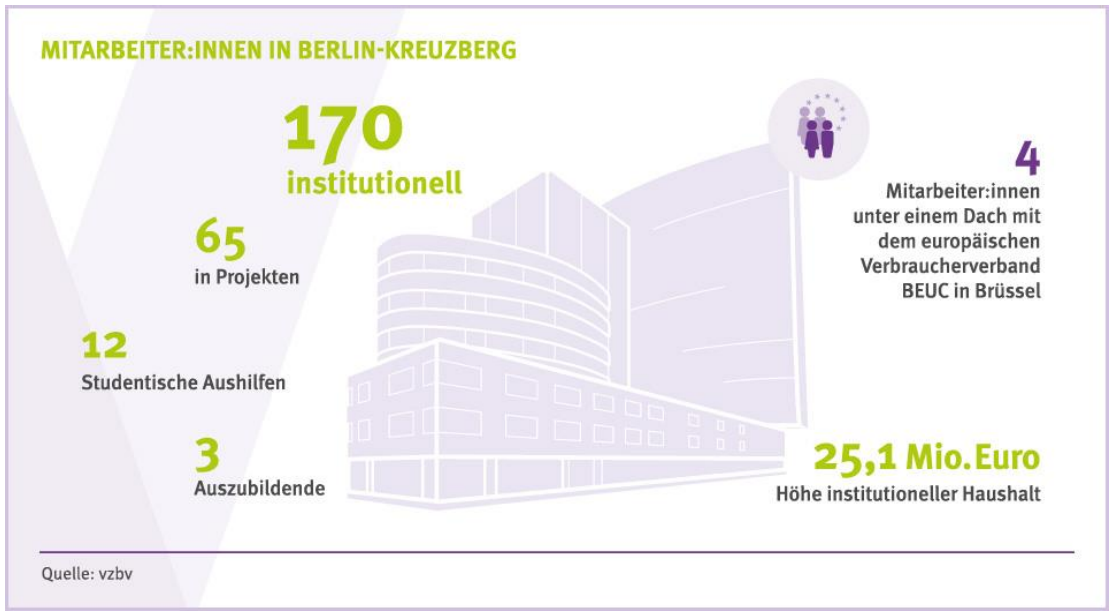
Damit Verbraucher:innen nachhaltig einkaufen können, muss es Produkte geben, die entsprechende Rahmenbedingungen erfüllen. Außerdem müssen verlässliche und leicht verständliche Informationen dazu vorliegen. Hier hat das Projekt „Was kostet es wirklich?" des vzbv angesetzt, das bis zum 31. Dezember 2023 vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert wurde. Das Projekt beschäftigte sich mit den Kosten, die Produkte und Dienstleistungen für die Umwelt haben.

Eine internetrepräsentative Online-Befragung aus dem Herbst 2022 im Auftrag des Projektes zeigte, dass Verbraucher:innen durchaus dazu bereit sind, Klimaschutz in ihrem Konsumverhalten zu berücksichtigen. Auf Grundlage der Befragungsergebnisse wurde ein Konzept erarbeitet, um es Verbraucher:innen zu vereinfachen, nachhaltige Konsumentscheidungen zu treffen. Mit dem Energiekostenrechner für Haushaltsgeräte wurde beispielsweise ein Tool entwickelt, das Verbraucher:innen in ihrem Alltag nutzen können – etwa um zu berechnen, welche Umweltkosten die neu gekaufte Waschmaschine verursacht. Über das Tool können auch Produkte miteinander verglichen werden. Dadurch kann sich zum Beispiel zeigen, dass das vermeintlich günstigere Gerät langfristig nicht unbedingt die bessere Wahl ist, wenn das in der Anschaffung etwas teurere Gerät mit der höheren Effizienzklasse weniger Stromkosten verursacht. Der Energiekostenrechner steht Verbraucher:innen auf verbraucherzentrale.de zur Verfügung.

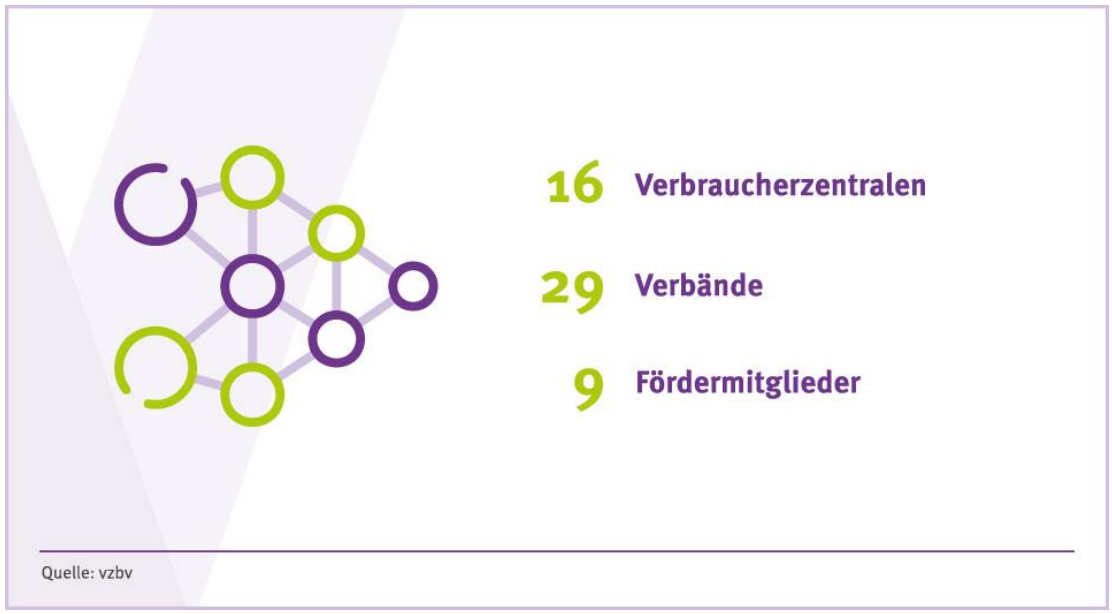
Mehr zum Projekt erfahren

II. DER VZBV IN ZAHLEN 2023




MITARBEITER:INNEN IN BERLIN-KREUZBERG
170
institutionell
65
in Projekten
12
Studentische Aushilfen
3
Auszubildende
4
Mitarbeiter:innen unter einem Dach mit dem europäischen Verbraucherverband BEUC in Brüssel
25,1 Mio. Euro
Höhe institutioneller Haushalt
Quelle: vzbv

MITGLIEDER


16 Verbraucherzentralen
29 Verbände
9 Fördermitglieder
Quelle: vzbv

8 GEFÖRDERTE DRITTMITTELPROJEKTE

Energieberatung der Verbraucherzentrale

Energieeffizienter Personenverkehr

Lebensmittelklarheit

Verbraucher stärken im Quartier

Verbraucherchecker
(beendet zum 31.12.2023; das Nachfolgeprojekt „Peer-Education mit jungen Verbraucher:innen“ ist am 01.01.2024 gestartet)

Verbraucherschule
(beendet zum 31.03.2023)

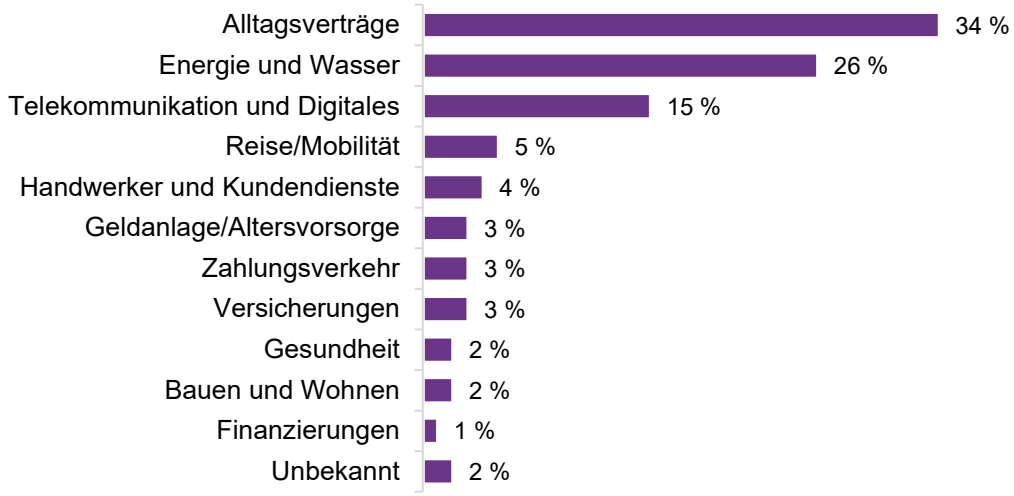
Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten
(beendet zum 31.12.2023)

Was kostet es wirklich?
(beendet zum 31.12.2023)

VERBRAUCHERBESCHWERDEN 2023

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

Verteilung der Beschwerden nach Bereichen



n = 278.024

III.MEILENSTEINE IM JAHR 2023

(chronologisch)

Februar 2023
FORTSCHRITTE BEI REGULIERUNG VON KINDERMARKETING
Mit spezieller Werbung machen Unternehmen Kinder im Supermarkt auf ihre Produkte aufmerksam. Oft enthalten die beworbenen Produkte zu viel Fett, Salz und Zucker. Der vzbv fordert daher, die Werbung für solche Lebensmittel zu regulieren. Das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft hat die Forderung aufgegriffen. Der Gesetzgeber muss die Pläne nun beschließen.

Mai 2023
DEUTSCHLANDTICKET ERLEICHTERT VERBRAUCHER:INNEN ÖPNV-NUTZUNG
Mit Bus und Bahn deutschlandweit reisen, ohne unterschiedliche Tarife zu studieren: Das ermöglicht das Deutschlandticket seit dem 1. Mai 2023. Das Ticket hat vieles erleichtert, zeigt in der Umsetzung aber auch Probleme, wie Verbraucher:innen berichten. Besonders beim Verkauf und bei der Kündigung müssen die Verkehrsunternehmen nachbessern.

Mai 2023
VZBV-KLAGE: DAZN MUSS NUTZUNGSBEDINGUNGEN IN TEILEN ANPASSEN
Der Streamingdienst verwendete in seinen Nutzungsbedingungen mehrere unangemessene Formulierungen. Dadurch veränderte DAZN Verträge zulasten der Verbraucher:innen. Der vzbv hat dagegen geklagt und vor dem Landgericht München Recht bekommen, das die beanstandete Preisanpassungsklausel für unwirksam erklärt hat.

Juni 2023
GASPREISE: VZBV STOPPT ÜBERHÖHTE ABSCHLÄGE
Der Energieversorger eprimo hat im Zusammenhang mit der Gaspreisbremse höhere Abschlagszahlungen von seinen Kund:innen verlangt. Der vzbv hielt das für rechtswidrig und stoppte das Verhalten des Anbieters mit einer einstweiligen Verfügung.

September 2023
GEBÄUDEENERGIEGESETZ SORGT FÜR MEHR PLANUNGSSICHERHEIT
Durch das 2023 verabschiedete Gebäudeenergiegesetz haben Verbraucher:innen seit Anfang 2024 mehr Planungssicherheit, wenn sie eine neue Heizung anschaffen müssen. Dafür hat sich der vzbv seit Beginn der Energiekrise eingesetzt. Erstmals werden Haushalte mit geringerem Einkommen zusätzlich gefördert. Die Förderung der energetischen Gebäudesanierung muss aber noch verbessert werden.

September 2023
EU VERBIETET WERBUNG MIT KLIMANEUTRALITÄT
„CO_2-neutral“ oder „klimapositiv“: Viele Unternehmen bewerben ihre Produkte mit angeblicher Klimaneutralität. Da es eine solche, für das Klima „neutrale“ oder sogar „freundliche“ Produktion nicht gibt, ist die Aussage für Verbraucher:innen irreführend. Die EU hat nun ein klares Verbot beschlossen, um gegen derartig leere Werbeversprechen vorzugehen. Dafür hat sich der vzbv seit Langem eingesetzt.

November 2023
ERSTE SAMMELKLAGE: VZBV KLAGT GEGEN VODAFONE
Verbraucher:innen gehören zu den Leidtragenden, wenn sich Unternehmen nicht an geltendes Recht halten. Seit 2023 können Verbände stellvertretend für Betroffene Sammelklage einreichen. Hat die Klage vor Gericht Erfolg, erhalten die Menschen, die sich ins Klageregister eingetragen haben, eine Entschädigung, ohne selbst noch einmal klagen zu müssen. Am 14. November 2023 hat der vzbv Klage gegen Vodafone eingereicht. Es ist die EU-weit erste Sammelklage aufgrund der neuen Verbandsklagerichtlinie.

November 2023
VZBV STARTET INSTAGRAM-KANAL
Instagram zählt zu den meist genutzten Social-Media-Kanälen in Deutschland. Auch politische Akteur:innen, wie Mitglieder des Bundestags oder Verbände, sind dort aktiv. Am 15. November 2023 ist der vzbv-Instagram-Kanal gestartet. Dort informiert der vzbv über seine Arbeit, über aktuelle verbraucherpolitische Debatten, Erfolge der Rechtsdurchsetzung und über Themen aus den Verbraucherzentralen. | Zum vzbv-Instagram-Kanal

Dezember 2023
TELEFONISCHE KRANKSCHREIBUNG DAUERHAFT EINGEFÜHRT
Wer sich krank fühlt, für den ist der Gang in die Arztpraxis oft mühsam. Im Wartezimmer besteht zudem die Gefahr, andere anzustecken und selbst andere Krankheiten einzufangen. Der vzbv hat deshalb gefordert, dass Verbraucher:innen sich bei leichten Erkrankungen wie Erkältungen telefonisch krankschreiben lassen können. Eine solche Regelung hat die Bundesregierung Mitte 2023 auf den Weg gebracht. Ende 2023 wurde sie eingeführt.

Dezember 2023
VZBV FORDERT 139 EURO KLIMAGELD PRO PERSON
Durch die CO_2-Bepreisung will die Bundesregierung klimafreundliches Verhalten fördern. Das so eingenommene Geld muss vollständig an die Verbraucher:innen zurückfließen. Nach vzbv-Berechnungen müssten die Bürger:innen aktuell eine Einmalzahlung von 139 Euro pro Person als Klimageld erhalten. Die Bundesregierung muss das Klimageld endlich auf den Weg bringen.

IV. AUS DEN GESCHÄFTSBEREICHEN

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

Künstliche Intelligenz wirkt sich wesentlich auf die Art und Weise aus, wie wir leben und arbeiten. Als vzbv schauen wir genau, wo wir KI-Systeme nutzen können, um unseren Einsatz für die Rechte der Verbraucher:innen weiter zu stärken.

Philipp von Bremen, Geschäftsbereichsleiter Zentrale Dienste

Das neue Instrument der Sammelklage ist ein echter Meilenstein für Verbraucher:innen. Die Betroffenen müssen nicht mehr selbst vor Gericht ziehen, sondern können sich einem Verband anschließen und haben bei Erfolg Anspruch auf Entschädigung.

Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik

Wir richten unsere Kommunikation so aus, dass die Interessen der Verbraucher:innen bei der Politik ankommen. Mit unserem neuen Instagram-Kanal stärken wir gezielt den Dialog mit politischen Entscheider:innen und Verbraucher:innen.

Teresa Nauber, Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation

Ob IT-Ärger mit der Postbank, Datenschutzmängel bei Online-Plattformen oder undurchsichtige Energiepreise: Wir werten die Beschwerden der Verbraucher:innen engmaschig aus und ziehen daraus Schlüsse für unsere politische Arbeit.

Sven Scharioth, Geschäftsbereichsleiter Marktbeobachtung

Was in Brüssel entschieden wird, hat wesentlichen Einfluss auf den Verbraucheralltag. Bei der Europawahl 2024 und in der anschließenden Legislatur setzen wir uns dafür ein, dass die EU das Leben der Menschen nachhaltiger und fairer gestaltet.

Michaela Schröder, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik

V. ARBEITSBEREICHE DES VZBV

1. DIGITALES UND MEDIEN

Künstliche Intelligenz beeinflusst zunehmend unseren Alltag. Gut, dass die EU nun einen Rahmen vorgegeben hat. Verbraucher:innen werden zum Teil besser vor Risiken geschützt. Wir werden dafür sorgen, dass die Regeln in der Praxis positive Wirkung zeigen.

Lina Ehrig, Leiterin Team Digitales und Medien

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Der Artificial Intelligence Act stärkt die Verbraucherrechte beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz.
- Der Cyber Resilience Act sorgt für mehr Sicherheit bei der Nutzung vernetzter Geräte.
- Die Datenmaut für Inhalteanbieter, durch die Verbraucher:innen draufgezahlt hätten, wurde abgewendet.

Künstliche Intelligenz verbraucherfreundlich nutzen

Digitale Assistenten analysieren in Echtzeit unsere Gefühle, die Gesundheitsberatung läuft über einen Chat-Bot, die Reiseplanung erfolgt automatisiert – Künstliche Intelligenz spielt bereits in nahezu allen Teilen des Verbraucheralltags eine Rolle. Die Techniken müssen für die Menschen transparent und sicher nutzbar sein. Der vzbv hat es daher begrüßt, dass die EU mit dem Artificial Intelligence Act (kurz AI Act) Regeln zur Nutzung von Künstlicher Intelligenz festgelegt hat. Leider verbleiben für Verbraucher:innen Schutzlücken, zum Beispiel beim Schutz gegen Manipulation. Die Politik muss jetzt eine effiziente Aufsicht auf den Weg bringen, die die Interessen der Verbraucher:innen in den Mittelpunkt stellt.

Mehr Sicherheit bei der Nutzung vernetzter Geräte

Vernetzte Geräte wie Saugroboter oder Smart Watches finden sich in vielen Haushalten. Da sie oft sensible Daten verarbeiten, müssen besondere Sicherheitsstandards gelten. Die hat die EU mit dem Cyber Resilience Act (CRA) auf den Weg gebracht. Künftig müssen Hersteller für die Cyber-Sicherheit ihrer Produkte sorgen. Kritisch ist aus Sicht des vzbv, dass diese Verpflichtung nicht für die gesamte Nutzungsdauer des Produktes gilt und, dass der CRA erst 2027 in Kraft tritt. Bis dahin müssen Verbraucher:innen die Cyber-Sicherheit selbst im Blick behalten.

Plattformregulierung: Neue Regeln effizient durchsetzen

Plattformen wie Online-Marktplätze und soziale Netzwerke spielen im Alltag von Verbraucher:innen eine große Rolle. Verbraucher:innen stoßen dort jedoch immer wieder

auf illegale Inhalte wie etwa gefährliche Produkte ohne CE-Kennzeichen, das die Einhaltung von EU-Regelungen anzeigt. Um die Verantwortlichkeit von Anbietern von Plattformen konkreter zu regeln, hat die EU den Digital Services Act (DSA) verabschiedet. Dieser muss nun um- und durchgesetzt werden. Nur so können Verbraucher:innen von den neuen Regeln profitieren. Mit der Bundesnetzagentur gibt es nun einen Digitale Dienste Koordinator für Deutschland, der die Aufsicht über den DSA übernehmen muss.

Datenmaut weiterhin verhindern

Die Europäische Kommission hat im Frühjahr 2023 im Rahmen einer Konsultation den Vorschlag eingebracht, dass Inhalteanbieter – wie zum Beispiel Streaming-Dienste – für die Durchleitung von Daten eine Gebühr zahlen sollen. Eine solche Datenmaut sieht der vzbv kritisch, weil sie viele Nachteile für die Nutzer:innen mit sich bringen würde. Anbieter könnten sich vom Markt zurückziehen oder ihre Nutzungsgebühren erhöhen. Für Verbraucher:innen würde das weniger Inhalte und höhere Kosten bedeuten. Nach massivem Widerstand seitens Zivilgesellschaft, Wissenschaft, Politik und Teilen der Wirtschaft ist die EU von ihren Plänen abgerückt. Für den vzbv, der sich immer gegen eine Datenmaut ausgesprochen hat, ist dies eine sehr positive Entwicklung. Ob die Europäische Kommission sich endgültig von den Plänen verabschiedet, bleibt abzuwarten.

DARAN ARBEITET DER VZBV

- Plattformregulierung zeitnah, verbraucherfreundlich umsetzen
- Künstliche Intelligenz transparent und sicher nutzbar machen
- Online-Profilbildung zu Werbezwecken verbieten
- Schadensersatz bei zu geringer Internetgeschwindigkeit einführen
- Recht auf Versorgung mit Internet verbessern

MARKTBEOBACHTUNG DIGITALES

Im vergangenen Jahr hat die EU im Digitalen viele neue Regelungen auf den Weg gebracht. In der Marktbeobachtung behalten wir den Überblick über die Umsetzung: sei es bei neuen Regelungen für Plattformen oder bei digitalen Märkten.

Dr. Dennis Romberg, Leiter Team Marktbeobachtung Digitales

Verbraucherschutz auf Online-Plattformen mangelhaft

Durch den DSA müssen Online-Plattformen seit dem Spätsommer 2023 eine Reihe neuer Regelungen einhalten. Wie gut Anbieter das in der Praxis umsetzen, hat der vzbv zum Jahresende 2023 ausgewertet. Das Ergebnis: Viele der untersuchten großen Plattformen missachten die neuen Regeln. Sie verwenden etwa weiterhin manipulative Designtricks (Dark Patterns), die Verbraucher:innen in ihrem Nutzungsverhalten beeinträchtigen, und stellen Werbekriterien nicht transparent dar.

Nachhaltigkeit bei Refurbished-Produkten

Gebrauchte und wiederaufbereitete Produkte zu kaufen, kann Ressourcen, CO_2 und Geld sparen. Das gilt auch beim Kauf von E-Bikes. Kostengünstige Alternativen zum Neukauf kann der Refurbished-Markt im Internet bieten – so das Ergebnis einer Untersuchung des vzbv aus dem Juli 2023. Die Online-Anbieter warben mit teilweise hohen Preisnachlässen für generalüberholte E-Bikes. Bei besonders hohen Rabatten sollten Verbraucher:innen aber genau hinschauen.

Online-Bewertungen: Null Sterne beim Marktcheck

Wer im Internet einkauft, greift nicht selten auf Online-Bewertungen zurück, um sich für oder gegen ein Produkt zu entscheiden. Dafür müssen die Bewertungen vertrauenswürdig sein. Ein Marktcheck des vzbv aus dem Sommer 2023 zeigt, dass ein Großteil der untersuchten Webseiten (27 von 30) die Vorschriften zu Online-Bewertungen nicht oder nur ungenügend umsetzen. Anbieter, die sich nicht an die Regeln halten, hat der vzbv bereits abgemahnt und prüft weitere rechtliche Schritte.

DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

- Weiterhin die Umsetzung des Digital Services Act
- Umsetzung des Digital Markets Act
- Einsatz von Künstlicher Intelligenz
- Verbrauchererfahrungen im Online-Handel
- Digitale Gesundheitsangebote

2. ENERGIE UND BAUEN

Wir müssen zu mehr Sachlichkeit in der Diskussion um die Wärmewende zurückkommen. Verbraucher:innen brauchen verlässliche Fakten und keine Stimmungsmache, um im Falle eines Heizungstausches eine gute Entscheidung treffen zu können.

Dr. Thomas Engelke, Leiter Team Energie und Bauen

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Klimafreundliche Heizungen werden finanziell künftig besser gefördert.
- Die Bundesregierung hat die Vereinfachung von Anmeldung und Betrieb von Balkon-Solaranlagen auf den Weg gebracht.
- Für den Betrieb von Wärmepumpen, Wall-Boxen für E-Autos und Stromheimspeicher wurden verbraucherfreundliche, zeitvariable Netzentgelte eingeführt.

Gebäudeenergiegesetz: Gemischte Bilanz für Verbraucher:innen

Wer seine Heizung austauschen musste, blieb 2023 über die gesetzlichen Rahmenbedingungen monatelang im Ungewissen. Denn die Novelle des Gebäudeenergiegesetzes bestimmte die politische Debatte in Deutschland. Dabei wurde vor allem über künftige Heizungsoptionen diskutiert – insbesondere Wärmpumpen, Fernwärme sowie Gasheizungen, die später einmal mit Wasserstoff betrieben werden können. Der vzbv hat Planungssicherheit sowie Bezahlbarkeit für die Verbraucher:innen gefordert und aufgrund der fehlenden Verfügbarkeit von kostengünstigem grünen Wasserstoff vor einer Kostenfalle gewarnt. Die Bundesregierung hat mit dem Gesetz im September 2023 zwar für mehr Planungssicherheit gesorgt und die finanzielle Unterstützung für den Heizungstausch verbessert, insbesondere für die Haushalte mit niedrigem und mittlerem Einkommen. Mieter:innen werden im Gegensatz zu Hauseigentümer:innen von diesen Regelungen allerdings kaum spürbare Vorteile erhalten.

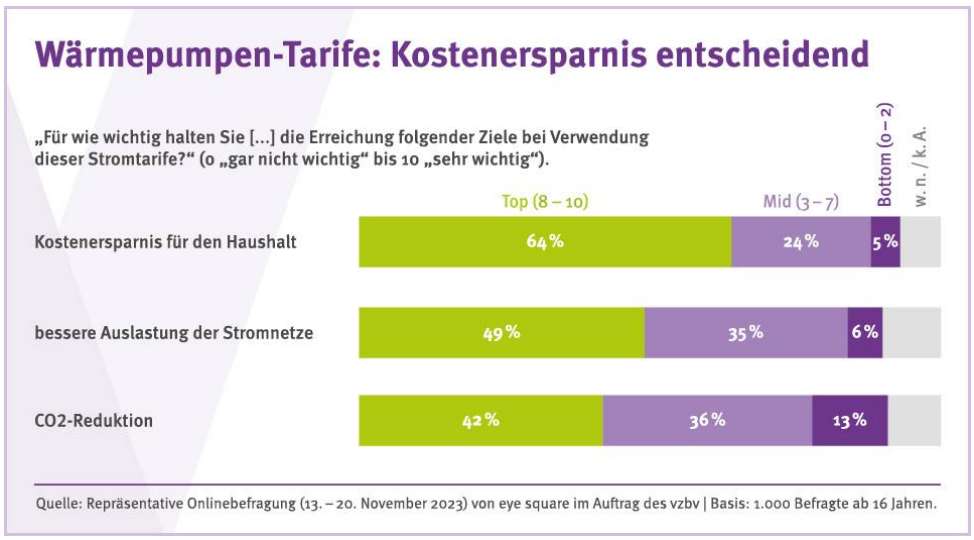
Auch auf EU-Ebene gab es 2023 neue Regelungen zur Energieeffizienz von Gebäuden. *Mehr erfahren im Kapitel Europa (S. 29)*

Verbraucher:innen müssen bezahlbar und sicher heizen können

Heizen nimmt den größten Anteil am privaten Energieverbrauch ein. Deshalb ist die Umstellung auf klimafreundliche Heizungen ein wichtiger Bestandteil der Energiewende. Mit dem Ausbau der erneuerbaren Energien geht der Ausbau der Strom- und Wärmenetze sowie der Rückbau der Gasnetze einher. Der vzbv fordert mehr Klima- und Verbraucherschutz beim Ausbau der Wärmenetze, damit Verbraucher:innen bezahlbar und nachhaltig heizen können. Insbesondere braucht es mehr Verbraucherrechte im Fernwärmesektor, zum Beispiel mehr Preistransparenz, ein behördliches Transparenzregister und eine bundesweite Preisaufsicht.

Umbau des Strommarktes kostengünstig gestalten

Verbraucher:innen zahlen seit Beginn der Energiepreiskrise auch für Strom deutlich mehr. Parallel dazu steht die Bundesregierung vor der Aufgabe, die Infrastruktur für die Erzeugung und Weiterleitung von mehr erneuerbarem Strom auszubauen. Wichtig ist hierbei, das Stromnetz so kosteneffizient wie möglich aus- und umzubauen, damit Strom für Verbraucher:innen bezahlbar ist. Der vzbv fordert daher von der Bundesnetzagentur, die Netzentgelte verbraucherfreundlich zu gestalten und den Netzausbau auf das unbedingt erforderliche Maß zu begrenzen.



DARAN ARBEITET DER VZBV

- Fernwärmenetze ausbauen und Transparenz über Preise schaffen
- Klimageld einführen | *Mehr erfahren im Kapitel Steigende Preise (S. 8)*
- Solarpaket verabschieden
- Bezahlbaren Wohnraum schaffen
- Netzentgelte reformieren

MARKTBEOBACHTUNG ENERGIE

Die Energiepreiskrise hat Probleme mit einzelnen Anbietern verdeutlicht. Wir machen Verstöße gegen Verbraucherrechte sichtbar und gehen gezielt gegen sie vor.

Svenja Gesemann, Leiterin Team Marktbeobachtung Energie

Hohe Abschläge trotz Energiepreisbremsen

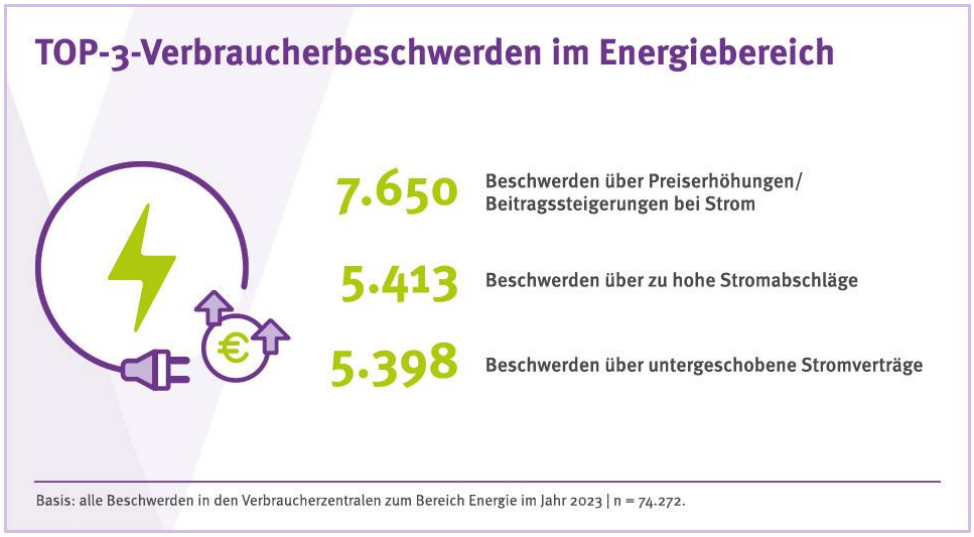
Um die Menschen in der Preiskrise zu entlasten, hat die Bundesregierung die Energiepreisbremsen beschlossen, die im März 2023 in Kraft getreten sind. Bei der Umsetzung gab es deutliche Probleme, wie eine vzbv-Untersuchung aus dem vergangenen Jahr zeigt. Verbraucher:innen waren beispielsweise mit überhöhten Abschlagsforderungen, falsch berechneten Jahresverbrauchsprognosen und Problemen mit dem Kundenservice konfrontiert.

Skepsis gegenüber dynamischen Stromtarifen wächst

Aktuell sind Stromlieferanten mit über 100.000 Kund:innen dazu verpflichtet, Verbraucher:innen mit einem intelligenten Messsystem dynamische Stromtarife anzubieten. Dynamische Stromtarife sollen dafür sorgen, dass Verbraucher:innen ihren Strom vor allem dann beziehen können, wenn die Strompreise am Strommarkt gerade am niedrigsten sind. Der vzbv hat im Herbst 2022 untersucht, was Verbraucher:innen über dynamische Stromtarife wissen und wie sie diese nutzen. Knapp zwei Drittel (65 Prozent) der Befragten kennen dynamische Stromtarife nicht. 48 Prozent ziehen eine Nutzung auch nicht in Betracht – 20 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. Diese gestiegene Skepsis gegenüber dynamischen Stromtarifen geht aus Sicht des vzbv auf die Preissprünge während der Energiekrise zurück. Verbraucher:innen brauchen klare Informationen über dynamische Stromtarife.

Fernwärmepreise müssen transparent und vergleichbar sein

Die Preise für Fernwärme sind für Verbraucher:innen zu intransparent und schwanken stark je nach Netz. Das zeigt eine Untersuchung des vzbv aus dem vergangenen Jahr. So zahlten private Haushalte mit Einfamilienhaus aufs Jahr gerechnet beispielsweise in Köln im dritten Quartal 2023 mit 27 Cent pro Kilowattstunde effektiv mehr als doppelt so viel wie in Halle (Saale) mit 12 Cent. Fehlende Vergleichbarkeit, fehlender Wettbewerb und lange Vertragslaufzeiten können bei Verbraucher:innen zu Akzeptanzproblemen führen. Die Bundesregierung muss hier für mehr Vergleichbarkeit sorgen.



DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

- Digitalisierung der Energiewende (Smart Metering und Dynamische Tarife)
- Strom und Gas: Preise, Preistransparenz und Tarifmodelle
- Fernwärme: Preise, Preistransparenz und Umstellung auf erneuerbare Energien
- Teilhabe von Verbraucher:innen an Energiegewinnung: Photovoltaik, Solar, Wärmepumpen
- Untergeschobene Verträge und Probleme beim Anbieterwechsel

PROJEKT „ENERGIEBERATUNG“

Energie in der Mietwohnung sparen oder das Eigenheim energetisch sanieren: Jede:r Verbraucher:in nutzt täglich Energie und steht immer wieder vor Fragen rund um dieses Thema. Besonders in der Energiekrise haben viele Verbraucher:innen versucht, Energie zu sparen. Hilfe erhalten sie dabei von der Energieberatung der Verbraucherzentrale. An rund 900 Beratungseinrichtungen der 16 Verbraucherzentralen der Bundesländer und des VerbraucherService Bayern erhalten die Menschen Energiesparttipps für ihren Alltag. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird seit 1978 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz gefördert. Die aktuelle Förderphase läuft vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2024.

Energieberatung weiterhin stark gefragt

Rund 270.000 Beratungen führten die Energieberater:innen 2023 durch. Das war die zweithöchste Anzahl an Beratungen seit Projektgründung – höher war die Zahl nur 2022 nach Beginn der Energiekrise. Das Thema, zu dem die meisten Verbraucher:innen sich beraten lassen, ist weiterhin das Thema Heizung. Weitere wichtige Beratungsthemen sind erneuerbare Energie und baulicher Wärmeschutz. Strom zu sparen ist hingegen ein Thema, bei dem die Menschen mittlerweile weniger Beratungsbedarf haben.

Energieberatung wirkt

Im vergangenen Jahr wurden die Beratungen aus 2020 und 2021 von einem externen Unternehmen tiefgehend ausgewertet. Das Ergebnis zeigt, dass die Energieberatung der Verbraucherzentrale maßgeblich zum Energiesparen und zum Klimaschutz in

Deutschland beiträgt. Im Zeitraum 2020/2021 wurden aufgrund der Beratungen insgesamt mindestens 392 Millionen Euro in Energieeffizienz-Maßnahmen investiert und damit 9,5 Terrawattstunden Energie sowie 3,5 Millionen Tonnen CO_2 eingespart. Die Verbraucher:innen setzen die Maßnahmen aus der Energieberatung um und leisten damit einen erheblichen Beitrag zur Energiewende und zum Klimaschutz. Die Auswertung zeigt auch, dass rund 95 Prozent der Beratenen mit der Energieberatung sehr zufrieden sind. Sie schätzen insbesondere, dass die Beratung unabhängig, vertrauenswürdig und individuell ist.

Mehr zum Projekt erfahren

3. EUROPA

Zehn Jahre vzbv-Büro Brüssel: Das sind zehn Jahre, in denen wir uns auf europäischer Ebene für Gesetze eingesetzt haben, die das Leben der Verbraucher:innen in Deutschland sicherer, einfacher und nachhaltiger gemacht haben.

Isabelle Buscke, Leiterin Team Brüssel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Die EU-Ökodesign-Verordnung macht Produkte nachhaltiger.
- Die EU erleichtert den Widerruf durch Einführung eines Widerrufsbuttons.

- Verbraucher:innen sind künftig besser gegen fehlerhafte Produkte geschützt.

Gebäudeenergieeffizienzrichtlinie: EU rückt von Zielen ab

Um Kosten zu sparen und Energie nachhaltiger zu nutzen, ist die energieeffiziente Sanierung von Gebäuden ein zentraler Baustein. Die EU hat mit ihrer Gebäudeenergieeffizienzrichtlinie hierfür im Frühjahr 2023 neue Standards festgelegt. Kritisch ist aus Sicht des vzbv, dass die Richtlinie im Laufe des Gesetzgebungsverfahrens stark verwässert wurde. Die EU ist von dem Ziel abgerückt, die ineffizientesten Gebäude zuerst zu sanieren. Für Verbraucher:innen, insbesondere Mieter:innen, bedeutet das höhere Energiekosten in den kommenden Jahren. | *Mehr erfahren im Kapitel Energie und Bauen (S. 25)*

Künftig mehr Verbraucherschutz bei der Produkthaftung

Verbraucher:innen haben zukünftig mehr Möglichkeiten, Schadensersatz zu verlangen – beispielsweise, wenn durch einen Fehler im Betriebssystem Daten vom Computer verloren gehen. Dazu hat die EU 2023 neue Regeln zur Produkthaftung beschlossen. | *Mehr erfahren im Kapitel Recht und Handel (S. 42)*

Verbraucherrechte bei neuen Gentechnik-Verfahren wahren

Verbraucher:innen haben ein Recht zu wissen, ob die Lebensmittel, die sie essen, mit Hilfe von Gentechnik hergestellt wurden. Der vzbv hat deshalb die Pläne der Europäischen Kommission zu neuen Gentechnik-Pflanzen kritisiert. Diese sehen vor, dass die meisten mit Gentechnik produzierten pflanzlichen Erzeugnisse nicht mehr gekennzeichnet werden müssen. Für Verbraucher:innen wäre damit nicht mehr transparent erkennbar, welche Produkte mit Hilfe von Gentechnik erzeugt wurden und welche nicht. Das Europäische Parlament und die Bundesregierung sollten sich dafür einsetzen, dass auch für neue Gentechnik-Verfahren bisherige Transparenz- und Sicherheitsvorgaben gelten.

Europawahl 2024

Europa kann mehr! Davon ist der vzbv überzeugt. Besonders in Krisenzeiten kommt es darauf an, auch auf EU-Ebene die richtigen Weichen zu stellen, die die Bedürfnisse der Menschen in den Mittelpunkt stellen.

Der vzbv bringt sich mit umfangreichen Forderungen in den Europawahlkampf 2024 ein. | Mehr erfahren

DIESE EU-VORHABEN HAT DER VZBV BESONDERS IM BLICK

- Umweltbezogene Werbeaussagen („Green Claims“) regulieren
- Digitalen Euro verbraucherfreundlich umsetzen
- Starke Verbraucherrechte bei neuer Gentechnik beibehalten
- Einführung von Netzgebühr für Inhalteanbieter wie Streaming-Dienste verhindern
- Rechte von Reisenden auch bei Reisen mit mehreren Verkehrsmitteln passagierfreundlich gestalten

vzbv-Büro in Brüssel feiert zehnjähriges Bestehen

Von der Art, wie wir reisen und kommunizieren bis zu den Lebensmitteln, die wir essen: Entscheidungen auf EU-Ebene wirken sich spürbar auf den Alltag der Menschen aus. Seit mehr als zehn Jahren setzt sich der vzbv in Brüssel für die Interessen der Verbraucher:innen ein. Es gibt weiterhin viel zu tun: Zukunftsfragen zu Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Künstlicher Intelligenz werden auf europäischer Ebene diskutiert und reguliert. Der vzbv wird sich weiter aktiv einbringen, damit die Verbraucherinteressen in die Entscheidungen in Brüssel einfließen.

- **Kontakt vzbv-Büro in Brüssel:**
  Verbraucherzentrale Bundesverband
  Rue d'Arlon 80
  1040 Brüssel
  Buero-Bruessel@vzbv.de

4. FINANZMARKT

Restschuldversicherungen sind sehr teure Produkte und wurden bisher häufig ohne Rücksicht auf den Verbraucherbedarf verkauft. Es ist gut, dass der Verkauf von Restschuldversicherungen nun besser reguliert und der Missstand damit hoffentlich behoben ist.

Dorothea Mohn, Leiterin Team Finanzmarkt

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Verbraucher:innen sind künftig beim Abschluss von Restschuldversicherungen besser geschützt.
- Der Verbraucherbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) soll aufgewertet werden, wodurch die Interessen der Verbraucher:innen dort stärker berücksichtigt werden können.
- Verbraucher:innen können besser Konten vergleichen, weil die Zahlungskontenvergleichswebseite künftig von der BaFin geführt wird.

Bundesregierung muss private Altersvorsorge endlich reformieren

Wer fürs Alter vorsorgen will, kann verschiedene Wege wählen. Staatlich gefördert ist aber bislang nur die oftmals teure und unflexible Riester-Rente. Der vzbv setzt sich seit Langem für einen Neustart der privaten Altersvorsorge ein. Die Bundesregierung hat im Koalitionsvertrag vereinbart, die private Altersvorsorge grundsätzlich zu reformieren und dafür Ende 2022 eine Fokusgruppe eingesetzt. Die Fokusgruppe hat im Sommer 2023 einen Bericht vorgelegt, der die deutlichen Mängel im Riester-System benennt, aber in seinem Fazit dennoch daran festhält. Aus Sicht des vzbv sollte ein öffentlich

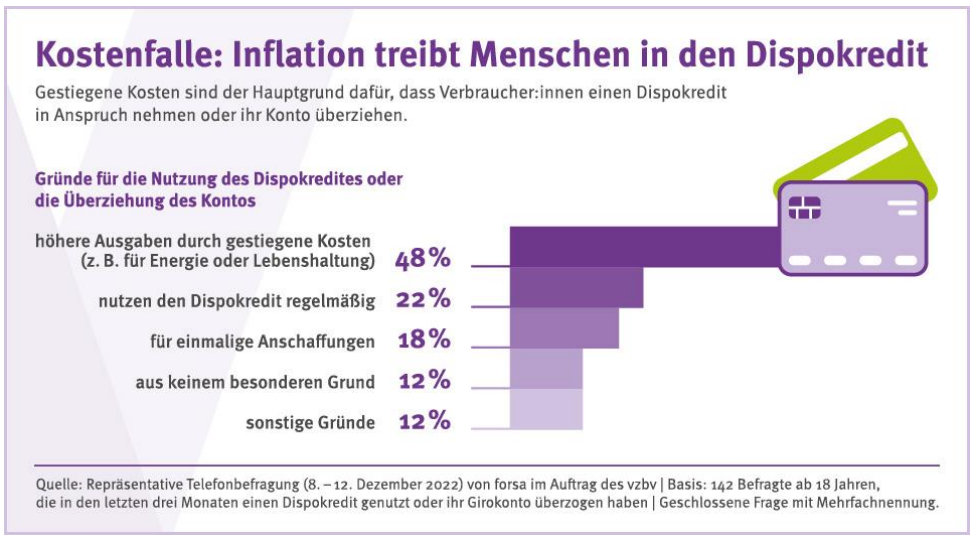
verwalteter Vorsorgefonds geschaffen werden, über den Verbraucher:innen verlässlich und ohne unnötige Kosten fürs Alter vorsorgen können.

Verbraucher:innen bei der Kreditvergabe effektiv schützen

Kredite helfen Verbraucher:innen, finanzielle Anschaffungen zu stemmen: Das reicht vom neuen Kühlschrank bis zum Hauskauf. 2022 hat die EU die Rechte von Verbraucher:innen bei der Aufnahme von Krediten wesentlich gestärkt. Nun müssen die Regelungen auf nationaler Ebene umgesetzt werden. Dabei sieht der vzbv noch Luft nach oben und fordert Nachbesserungen von der Bundesregierung. So sollten bei der Prüfung, ob jemand einen Kredit auch wirklich zurückzahlen kann, Einkommen und regelmäßigen Ausgaben, erfasst werden. Außerdem muss beim Dispositionskredit nachgeschärft werden. Es ist die schnellste und einfachste, aber auch teuerste Art einen Kredit aufzunehmen. Kreditgeber sollten daher die Höhe des Dispos so festlegen, dass Verbraucher:innen diesen kurz- bis mittelfristig zurückzahlen können.

Gescheitertes Provisionsverbot: Verbraucher:innen haben das Nachsehen

Finanzprodukte werden oft von Anbietern vertrieben, die für den Kauf Provisionen erhalten. Für Verbraucher:innen kann das negative Folgen haben, weil die Provisionen beeinflussen, welche Produkte ihnen angeboten werden. Notwendig ist deshalb aus Sicht des vzbv ein Provisionsverbot beim Verkauf von Finanzanlageprodukten. Mit ihrer Kleinanlegerstrategie wollte die Europäische Kommission ursprünglich ein Provisionsverbot vorschlagen. Aufgrund des Drucks, vor allem der deutschen Finanzindustrie und der sie unterstützenden Politiker:innen, hat die Europäische Kommission davon aber abgesehen und eine schwächere Regulierung des Verkaufs vorgeschlagen. Nach drei Jahren sollen diese Regelungen evaluiert werden. Wenn sich dabei zeigt, dass die Probleme weiterhin bestehen, muss die EU endlich ein Provisionsverbot beschließen.



DARAN ARBEITET DER VZBV

- EU-Kleinanlegerstrategie: Ein partielles Provisionsverbot einführen und Kostenkontrolle bei Anlageprodukten garantieren.
- Kreditgeber im Rahmen der nationalen Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie zu einem wirksamen Überschuldungsschutz verpflichten.
- Bargeld als Zahlungsmittel sicherstellen.

- Digitaler Euro sollte überall einsetzbar sowie einfach und kostenlos nutzbar sein.
- Transparenz und faire Datenverarbeitung beim Bonitäts-Scoring für Verbraucher:innen ermöglichen.

MARKTBEOBACHTUNG FINANZMARKT

Die IT-Umstellung bei der Postbank hat bei Verbraucher:innen über das gesamte Jahr 2023 für Probleme gesorgt. Wir haben die Beschwerden ausgewertet, die Öffentlichkeit darüber informiert und bei der BaFin nachgehakt.

Dorina Wilhelm, Leiterin Team Marktbeobachtung Finanzmarkt

Postbank-Ärger treibt viele Verbraucher:innen um

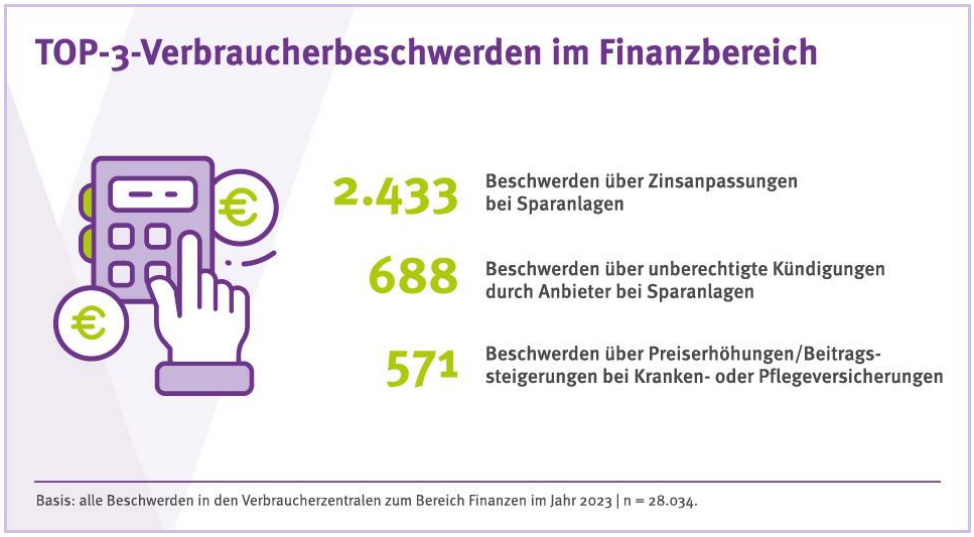
Kein Zugriff aufs Konto oder abgelehnte Buchungen: Vor solchen Problemen standen Kund:innen der Postbank 2023 aufgrund einer IT-Umstellung immer wieder. Mehr als 2.400 Beschwerden erreichten die Verbraucherzentralen im vergangenen Jahr zur Postbank-/DSL-Bank. Der vzbv hat die Beschwerden ausgewertet und von BaFin und Deutscher Bank Lösungen für die Probleme gefordert. Außerdem hat der vzbv einen Verbraucheraufruf gestartet, bei dem Betroffene sich melden können, wenn sie Probleme haben, Schadensersatzansprüchen gegen die Deutsche Bank geltend zu machen.

Probleme mit neuen Debitkarten

Banken führen vermehrt Debitkarten von Visa und Mastercard als Standardprodukt ein. Über 1.700 Rückmeldungen zum Aufruf gingen im vzbv dazu ein. Verbraucher:innen berichten davon, dass die Debitkarten nicht überall als Zahlungsmittel akzeptiert werden. Aus Sicht des vzbv lässt sich zudem aus den berichteten Erwartungen der Verbraucher:innen schließen, dass diese von ihren Anbietern teilweise schlecht bis gar nicht über die Karten und deren Funktionalität informiert wurden.

Beschwerden zu Prämiensparverträgen halten an

Verbraucher:innen berichten seit Jahren von Problemen mit Sparanlagen wie Prämiensparverträgen. Im Jahr 2023 gingen hierzu vor allem Beschwerden zu Zinsanpassungen ein. Hintergrund: In vielen alten Verträgen stecken rechtswidrige Zinsvereinbarungen. Auch verweigerten Kreditinstitute regelmäßig Nachzahlungen (oder errechneten zu niedrige Nachzahlungsbeträge), obwohl Gerichte in mehreren Verfahren zugunsten der Verbraucher:innen entschieden.



DIESE THEMEN HAT DER VZBV AKTUELL BESONDERS IM BLICK

- Haftung im Fall von Betrug und unautorisierten Kontoverfügungen
- Kosten für Basiskonten
- Sicherheit im Online-Zahlungsverkehr
- Nationale Umsetzung der EU-Verbraucherkreditrichtlinie
- Überschuldungsgründe in Deutschland

5. GESUNDHEIT UND PFLEGE

Von der Pflegereform bis zum Neuaufbau der Unabhängigen Patientenberatung: Viele Projekte im Gesundheits- und Pflegebereich wurden 2023 nur unzureichend umgesetzt. Die Situation der Patient:innen und Pflegebedürftigen darf nicht länger am Rande statt im Zentrum von Reformen stehen.

Thomas Moormann, Leiter Team Gesundheit und Pflege

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Die Möglichkeit zur telefonischen Krankschreibung wurde dauerhaft eingeführt.
- Der vzbv hat gemeinsam mit den Verbraucherzentralen geringere Krankenkassenbeiträge für Kleinselbstständige durchgesetzt.
- Die Zusammenführung des Jahresbetrags für Verhinderungs- und Kurzzeitpflege erleichtert Betroffenen die Beantragung.

Chance auf Pflegereform verpasst

Was pflegende Angehörige täglich leisten, ist ein Kraftakt. Umso wichtiger ist es, dass der Staat sie bestmöglich unterstützt. Mit dem Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz wollte die Bundesregierung die häusliche Pflege stärken. Das verabschiedete Gesetz wird diesem Ziel allerdings nicht gerecht. Trotz anhaltender Kritik einer Vielzahl von Akteuren hat die Bundesregierung Pflegebedürftige und ihre Angehörigen nicht nachhaltig entlastet. Zwar gab es auf den letzten Metern einige Verbesserungen am Gesetz, etwa die Einführung des gemeinsamen Jahresbetrags für Verhinderungs- und Kurzzeitpflege und die Förderung von Modellvorhaben. Doch unter dem Strich wurde eine grundlegende Reform erneut vertagt, wodurch die Versprechen aus dem Koalitionsvertrag unerfüllt bleiben.

Neustart der Unabhängigen Patientenberatung mit schwerer Hypothek

Gerade in Gesundheitsfragen ist unabhängiger Rat für Verbraucher:innen wichtig. Dafür sollte die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) neu aufgestellt werden. Entgegen aller Bedenken hatte sich die Koalition für die Finanzierung einer UPD-Stiftung aus Krankenkassenbeiträgen statt aus dem Bundeshaushalt entschieden und den Spitzenverband Bund der Krankenkassen als Stifter eingesetzt. Der vzbv hat das kritisiert, weil es die Unabhängigkeit der UPD infrage stellt. Auf Grund der verspäteten Reform konnte die neue Stiftung erst im Dezember 2023 errichtet werden. Der vzbv ist Mitglied im Stiftungsrat und engagiert sich trotz schwieriger Ausgangslage weiterhin für eine qualitativ hochwertige und von Politik, Industrie, Leistungserbringern und Krankenkassen unabhängige Patientenberatung.

Wichtige Verbesserungen bei digitalen Gesundheitsangeboten

Ob der Herzfrequenz-Check übers Smartphone oder die Behandlung via Videosprechstunde: Digitale Anwendungen finden sich im Gesundheitsbereich viele. Im März 2023 hat das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) eine Digitalisierungsstrategie für Gesundheit und Pflege vorgestellt. Die Umsetzung ist mit dem Digital-Gesetz und dem Gesundheitsdatennutzungsgesetz gestartet. Neben einigen hochproblematischen Regelungen, wie beispielsweise der Datenauswertung und Versichertenansprache durch Kranken- und Pflegekassen, enthalten die Gesetze wichtige Verbesserungen. So sehen sie einen gesetzlich verankerten Diskriminierungsschutz vor, wenn Patient:innen gegen die elektronische Patientenakte (ePA) Widerspruch einlegen (Opt-out). Und Versicherte können Zugriffe auf ihre ePA beschränken und transparent nachvollziehen. Zudem wird die Zweckentfremdung von Gesundheitsdaten unter Strafe gestellt.

DARAN ARBEITET DER VZBV

- Patientenrechtegesetz überarbeiten, um Patient:innen etwa bei Verdacht auf Behandlungsfehler zu stärken und besser vor dem Verkauf von Selbstzahlerleistungen zu schützen
- Transparenz über die Qualität der stationären Versorgung und Service, Leistungen und Bewilligungen der Krankenkassen verbessern
- Transparenz, Selbstbestimmung und Mehrwert für Patient:innen bei der elektronischen Patientenakte sicherstellen
- Digitale Vermittlung von Arztterminen patientenfreundlich gestalten, ohne den analogen Zugang einzuschränken
- Bürokratie bei häuslicher Pflege abbauen

PROJEKT „VERBRAUCHERSCHUTZ BEI DIGITALEN GESUNDHEITSANGEBOTEN"

Im Gesundheits- und Pflegewesen nutzen Verbraucher:innen und Behandler:innen zunehmend digitale Anwendungen. Dazu gehören zum Beispiel Fitness-Tracker, Gesundheits-Apps und die ePA. Wie Verbraucher:innen die Angebote nutzen und was ihnen dabei wichtig ist, hat der vzbv mit dem Projekt „Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten" untersucht. Die Themen des Projekts waren breit gefächert. Gemeinsam mit der Stiftung Warentest untersuchte der vzbv im vergangenen Jahr den Datenschutz von Zyklus-Apps. Dabei überprüfte der vzbv, wie zwölf ausgewählte Zyklus-App-Anbieter auf das Auskunftsrecht reagieren. Das Ergebnis: Die Anbieter reagierten größtenteils nur unzureichend. Laut einer Befragung im Auftrag des vzbv zu Zyklus-Apps ist den Nutzerinnen Datenschutz bei den Apps jedoch wichtig. Der vzbv setzt sich deshalb verstärkt dafür ein, dass die Anbieter sich an die Datenschutzgrundverordnung halten, verständlich Auskunft erteilen und die Betroffenenrechte nennen.

Ein weiterer Themenschwerpunkt des Projekts waren Videosprechstunden. Dafür untersuchte der vzbv in der zweiten Jahreshälfte 2022 Telemedizin- und Arzttermin-Portale. Hier zeigten sich Datenschutzlücken. Der vzbv mahnte infolge dessen einige Portale ab. Zusätzlich beauftragte das Projekt eine Befragung zu Videosprechstunden und Datenschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten. Laut der Befragung im Dezember

2022 legen die Nutzer:innen – genau wie bei den Zyklus-Apps – Wert auf Datenschutz. Der vzbv setzt sich deshalb dafür ein, dass bei Videosprechstunden auf Tracking verzichtet wird.

Auf welche Probleme Verbraucher:innen bei der Online-Buchung von Arztterminen stoßen, untersuchte das Projekt im vergangenen Jahr mit einem Verbraucheraufruf. Die Rückmeldungen zeigten Benachteiligungen von Kassenpatient:innen gegenüber privat Krankenversicherten. Außerdem meldeten Verbraucher:innen Probleme aufgrund von nicht buchbaren Terminen oder der Pflicht zum Anlegen eines Kundenkontos.

Das Projekt wurde planmäßig am 31. Dezember 2023 abgeschlossen. Die Erkenntnisse stehen weiterhin auf der Webseite des vzbv zur Verfügung. Die Projektergebnisse unterstützen die verbraucherpolitische Arbeit des vzbv auch nach Projektende dabei, die digitale Transformation im Gesundheits- und Pflegesektor verbraucherorientierter auszurichten. Das Projekt wurde ab 1. August 2021 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (heute Bundesministerium der Justiz) und ab Ende 2021 vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert.

6. LEBENSMITTEL

Wenn Kinder im Supermarkt große Augen machen, dann meist bei knallig bunten Produkten, die sie besonders ansprechen, aber auch besonders ungesund sind. Die Bundesregierung muss ihre ambitionierten Pläne zur Werberegulierung endlich voranbringen.

Christiane Seidel, Leiterin Team Lebensmittel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Der vzbv hat die Problematik der steigenden Lebensmittelpreise kontinuierlich auf die politische Agenda gesetzt.
- Gemeinsam mit einem Verbändebündnis hat der vzbv in der Bundespressekonferenz die Regulierung der an Kinder gerichteten Lebensmittelwerbung gefordert.
- Das Europäische Parlament hat sich dafür ausgesprochen, die Kennzeichnung von Pflanzen und Lebensmitteln, die mithilfe neuer Gentechnik erzeugt wurden, beizubehalten.

Fortschritte bei Plänen, Kinder besser vor Lebensmittelmarketing zu schützen

Eltern kennen die Situation aus dem Supermarkt besonders gut: Das Kind entdeckt ein Produkt, das durch eine besonders bunte Verpackung auf sich aufmerksam macht. In die Vermarktung solcher an Kinder gerichteter Produkte steckt die Lebensmittelindustrie jährlich zig Millionen. Oft sind die Produkte ungesund, weil sie zu viel Zucker, Fett oder Salz enthalten. Das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft hat im Februar 2023 ein Eckpunktepapier zur Regulierung des an Kinder gerichteten Lebensmittelmarketings vorgestellt. Das Papier enthält viele Forderungen, die der vzbv seit

Langem stellt. Demnach sollten nur Lebensmittel an Kinder vermarktet werden dürfen, die den Nährwertkriterien der Weltgesundheitsorganisation entsprechen. Außerdem sollte zwischen 6 und 23 Uhr Werbung in Fernsehen, Radio und online nur noch für ausgewogene Lebensmittel erlaubt sein. Influencer-Marketing für ungesunde Produkte sollte ganz untersagt werden. Notwendig ist nun eine zeitnahe politische Einigung auf Bundes- und auf Länderebene. Statt freiwilliger Selbstverpflichtungen braucht es eine gesetzliche Regelung, die die Bewerbung und Vermarktung ungesunder Lebensmittel einschränkt.

Auch bei Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder muss die Politik aktiv werden. Ein Marktcheck der Verbraucherzentralen aus dem Frühjahr 2023 zeigt, dass die Mittel oft zu hoch dosiert sind und fragwürdige Werbeaussagen enthalten. Die Verbraucherschutzministerkonferenz hat die Bundesregierung aufgefordert, hier für mehr Regulierung zu sorgen. Der vzbv fordert seit Jahren, den Rechtsrahmen zu überarbeiten.

Tierhaltung verbindlich und verständlich kennzeichnen

Viele Verbraucher:innen wollen wissen, wie die tierischen Produkte, die sie im Supermarkt kaufen oder im Restaurant verzehren, hergestellt wurden und unter welchen Bedingungen Nutztiere gehalten werden. Im Sommer 2023 haben Bundestag und Bundesrat das Tierhaltungskennzeichnungsgesetz beschlossen, das im August 2023 in Kraft getreten ist. Der vzbv hat das Gesetz grundsätzlich als einen Schritt in die richtige Richtung für eine bessere Tierhaltung begrüßt. Fraglich ist aber, ob Verbraucher:innen die Kennzeichnung verstehen und annehmen. Bereits jetzt gibt es im Handel freiwillige Kennzeichnungsformen. Damit es nicht zu Verwirrungen und Unverständnis kommt, sollte die Einführung des gesetzlichen Kennzeichensystems mit einer Informationskampagne begleitet werden.

Verbraucherrechte bei neuen Gentechnik-Verfahren wahren

Die Mehrheit der Verbraucher:innen möchte wissen, ob in ihren Lebensmitteln Gentechnik steckt. Der vzbv hat deshalb die Pläne der EU zu neuen Gentechnik-Pflanzen kritisiert und sich in Brüssel für die Einhaltung bestehender Verbraucherschutzrechte eingesetzt. | *Mehr erfahren im Kapitel Europa (S. 29)*

DARAN ARBEITET DER VZBV

- Steigende Lebensmittelpreise abfedern und untersuchen | *Mehr erfahren im Kapitel Steigende Preise (S. 8)*
- Umbau der Tierhaltung voranbringen
- Nutri-Score EU-weit verpflichtend einführen
- Werbung mit Nachhaltigkeitsaussagen regulieren
- Werbung für an Kinder gerichtete Lebensmittel regulieren

PROJEKT „LEBENSMITTELKLARHEIT“

„Zuckerfrei“, „Detox“ oder „High Protein“: Beim Gang durch den Supermarkt finden Verbraucher:innen die unterschiedlichsten Aussagen, mit denen Hersteller ihre Produkte bewerben. Auch bei den Verpackungen kennt die Kreativität oft keine Grenzen. Aber steckt in den Produkten, was außen dransteht? Was bedeuten die Werbeaussagen konkret?

Damit beschäftigt sich das Projekt „Lebensmittelklarheit“ des vzbv. Über das Portal Lebensmittelklarheit.de können Verbraucher:innen Lebensmittel und Werbeanzeigen melden, die sie missverständlich oder täuschend finden. Das Projektteam im vzbv und den Verbraucherzentralen geht den Beschwerden nach und prüft, ob sie Irreführungspotential haben. Hierbei erfolgt auch eine juristische Prüfung. Die Produkte, die als irreführend bewertet wurden, werden mit einer Stellungnahme der Fachredaktion, einer Stellungnahme des Anbieters und den Fotos des Produktetiketts oder der Produktinformation auf Lebensmittelklarheit.de veröffentlicht. Dabei wird die Beschwerde anonymisiert. Die Beschwerden und ihre Veröffentlichung zeigen Wirkung: Im Herbst 2023 hat das Projekt geprüft, wie viele der im Portal als „Getäuscht?“ kritisierten Produktinformationen aus (den ersten 7 Monaten des Jahres) 2022 ein Jahr später verbessert wurden. Die „Geändert“-Quote kann sich sehen lassen: 38 Prozent der kritisierten Produktinformationen – ob auf Etiketten oder Webseiten – hatten sich entsprechend der Kritik verändert.

Auf Lebensmittelklarheit.de finden Verbraucher:innen zudem Informationen zur Kennzeichnung von Lebensmitteln. Außerdem gibt das Projekt Verbraucherstudien zu typischen Beschwerden in Auftrag und hält zu problematischen Kennzeichnungen mit einzelnen betroffenen Anbietern Rücksprache.

Interesse an Lebensmittelkennzeichnung wächst

Über 120.000 Mal wurde die Webseite durchschnittlich im Jahr 2023 monatlich aufgerufen. Im gesamten Jahr wurde die Webseite rund 1,4 Millionen Mal besucht. Im Podcast „Klar Tisch!“ greift das Projekt Verbraucherthemen und -fragen auf und geht ihnen mit Expert:innen auf den Grund. 2023 wurden fünf Podcast-Folgen veröffentlicht, unter anderem zu Speiseinsekten, „grünen“ Marketingtricks auf Lebensmitteln und Nahrungsergänzungsmitteln. Zusätzlich veröffentlicht das Projekt Erklärgrafiken, die auf Lebensmittelklarheit.de und auf den vzbv-Social-Media-Kanälen veröffentlicht werden.

Aktuell führt das Projekt eine neue Verbraucherstudie durch. In ihr wird an aktuellen Beschwerdebeispielen aus dem Portal untersucht, ob größere Gruppen von Verbraucher:innen die Kennzeichnungskritik Einzelner bei Lebensmittelklarheit.de teilen.

Das Projekt „Lebensmittelklarheit“ gibt es seit 2010. Es wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert. Der aktuelle Förderzeitraum läuft bis zum 31. Dezember 2025. Eine Fortführung ist geplant.

Mehr zum Projekt erfahren

7. MOBILITÄT UND REISEN

Chaos ist das neue Normal, wenn Menschen unterwegs sind. Starke Passagierrechte sind deshalb so unentbehrlich wie nie.

Marion Jungbluth, Leiterin Team Mobilität und Reisen

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Das Deutschlandticket wurde dauerhaft eingeführt und ein Preisanstieg vorerst abgewendet.
- Die EU-Batterieverordnung sorgt für eine neue Verarbeitung von Batterieabfällen, Verbesserungen für Umwelt und menschliche Gesundheit sowie eine effizientere Nutzung von Ressourcen.
- Das Pkw-Label wird aussagekräftiger, was Verbraucher:innen bei der Kaufentscheidung hilft.

Deutschlandticket langfristig fördern

Das Deutschlandticket ist ein echter Meilenstein im ÖPNV und wird von vielen Verbraucher:innen täglich genutzt. Das Ticket erleichtert es, sich über Tarifgrenzen hinweg fortzubewegen und ist in vielen Fällen günstiger als vergleichbare Abomodelle.

Ein Verbraucheraufruf des vzbv hat allerdings auch Probleme bei der Ticketnutzung gezeigt. Knapp 1.000 Meldungen haben den vzbv zwischen Mai und Oktober 2023 erreicht – unter anderem zu technischen Problemen und mangelhaftem Service mit dem Deutschlandticket. Hier müssen die Verkehrsunternehmen dringend nachbessern.

Dass Bund und Länder immer wieder über die Finanzierung des Tickets streiten, sorgt für Unsicherheit. Um den Menschen Planungssicherheit zu bieten, sollte endlich eine langfristige Finanzierung beschlossen werden. Außerdem ist es unhaltbar, dass einige Bahngastrechte für Nutzer:innen des Deutschlandtickets nicht gelten, zum Beispiel bei Zugverspätungen oder -ausfällen. Die Bahngastrechte müssen auf das Deutschlandticket ausgeweitet werden.

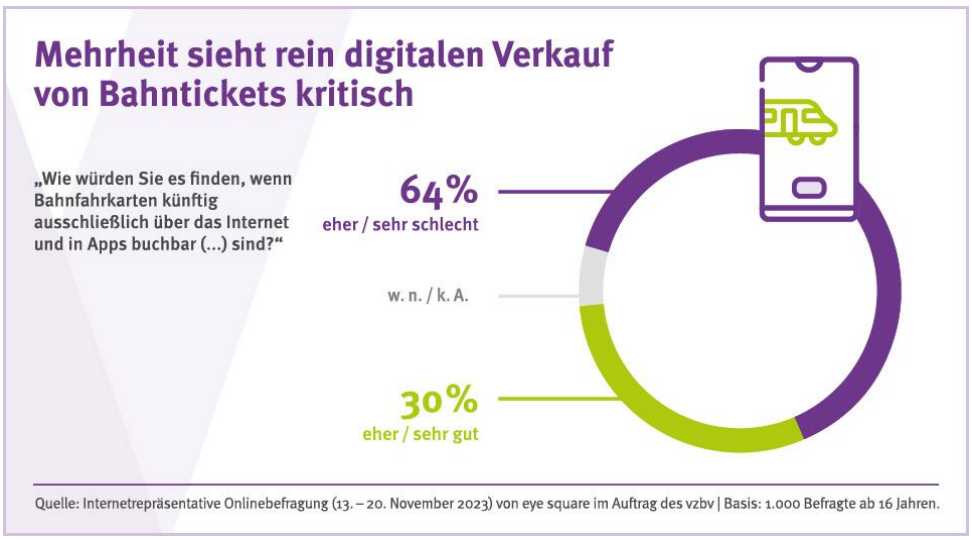
Sicherheit von Mobilitätsdaten garantieren

Automatische Fahrsysteme, smarte Navigationsdienste und eine App-gesteuerte Reiseplanung: Wer sich fortbewegt, nutzt zunehmend digitale Dienste. Dabei entstehen viele Daten über das eigene Mobilitätsverhalten.

Eine Befragung im Auftrag des vzbv hat im vergangenen Jahr gezeigt: Verbraucher:innen wollen mitreden, wie ihre Daten verarbeitet werden. Die Bundesregierung hat sich vorgenommen, ein Treuhänder-Modell zur Verarbeitung von Fahrzeugdaten zu entwickeln, bisher aber noch nichts vorgelegt. Der vzbv fordert hier mehr Tempo und setzt sich dafür ein, dass Verbraucher:innen ihre Mobilitätsdaten transparent einsehen und über ihre Nutzung einfach und vertrauensvoll entscheiden können.

Bahngastrechtereform: vzbv kritisiert Verschlechterungen für Bahnreisende

Mit dem Zug zu reisen, kann sehr bequem sein. Nicht selten kommt es dabei aber zu Störungen wie Zugausfällen oder -verspätungen. Durch eine überarbeitete EU-Verordnung haben Bahnreisende in solchen Fällen von „höherer Gewalt“ seit dem Sommer 2023 weniger Rechte und damit schlechtere Chancen auf Entschädigungen. Die Bundesregierung hat die Chance vertan, die Bahngastrechte bei der nationalen Umsetzung der Reform zu stärken. Künftig muss sie sicherstellen, dass Eisenbahnunternehmen „höhere Gewalt“ nur in berechtigten Fällen als Begründung dafür nutzen, keine Entschädigung zu zahlen.



DARAN ARBEITET DER VZBV

- Passagierrechte durchsetzen und verbessern
- Vor-Ort-Kauf von Zugtickets weiterhin ermöglichen, um auf verschiedene Verbraucherbedürfnisse einzugehen
- Energieeffizienzvorgaben für E-Autos definieren
- Unabhängigen Qualitätsmonitor für öffentliche Verkehrsmittel einführen
- Batteriepass für E-Autos einführen und Leichtfahrzeuge verbraucherfreundlich gestalten

PROJEKT „ENERGIEEFFIZIENTER PERSONENVERKEHR“

Die Verkehrswende ist ein wichtiger Faktor bei der Bekämpfung der Klimakrise. Welche Rolle spielen der individuelle Personenverkehr und die notwendigen Transformationsprozesse dabei? Damit beschäftigt sich das Projekt „Energieeffizienter Personenverkehr“ des vzbv. Im Fokus des Projekts steht die Elektromobilität, der bei der Transformation des Mobilitätssektors hin zu einer Reduktion der CO_2-Emissionen eine zentrale Rolle zukommt.

Im vergangenen Jahr hat sich das Projekt an zahlreichen Stellen für die Interessen der Verbraucher:innen eingesetzt. Das Projektteam hat Forderungen zum bidirektionalen Laden, also zur Nutzung von E-Autos als Stromspeicher für das eigene Haus, in den Beirat der Nationalen Leitstelle Ladeinfrastruktur eingebracht, der das Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV) berät. Der vzbv veranstaltete zwei Treffen des Runden Tischs „Einfach Laden – Einfach Fahren“ mit Interessenverbänden der Elektromobilität. Bei den Treffen ging es unter anderem um bidirektionales Laden, die neue EU-Batterieverordnung und den Vorschlag der Bundesnetzagentur zur Novellierung des Energiewirtschaftsgesetztes. Außerdem entwickelte das Projekt Ideen, wie Verbraucher:innen an öffentlichen Ladestationen bezahlen können und setzte sich für eine Debatte um die soziale Dimension bei der E-Auto-Förderung ein. Besonders das Bezahlen an Ladestationen muss vereinfacht und auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen angepasst werden.

Dieses Jahr beschäftigt sich das Projekt weiter damit, wie eine verbraucherfreundliche Ladeinfrastruktur entstehen kann. Außerdem geht es um Fragen zur sozial- und umweltgerechten Förderung der Elektromobilität, Effizienzvorgaben für E-Autos und die Umsetzung der europäischen Batterieverordnung.

Das Projekt besteht seit März 2016 und wird bis zum 31. August 2024 von der European Climate Foundation gefördert.

Mehr zum Projekt erfahren

8. RECHT UND HANDEL

2023 ist das Produkthaftungsrecht endlich im 21. Jahrhundert angekommen. Durch die neuen EU-Regelungen sind Verbraucher:innen besser bei Schäden geschützt, die durch Software-Fehler entstehen.

Felix Methmann, Leiter Team Recht und Handel

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Die Sammelklage wurde verbraucherfreundlich eingeführt.
- Die EU hat Greenwashing auf Produkten strenger reguliert.
- Der Widerruf bei Online-Geschäften wird EU-weit vereinfacht.

Künftig mehr Verbraucherschutz bei der Produkthaftung

Verbraucher:innen haben zukünftig mehr Möglichkeiten, Schadensersatz zu verlangen. Beispielsweise, wenn durch einen Fehler im Betriebssystem Daten vom Computer verloren gehen. Solche durch Software verursachte Schäden waren im Produkthaftungsrecht bislang nicht inbegriffen. Das hat die EU Ende 2023 geändert und neue Regeln zur Produkthaftung aufgestellt.

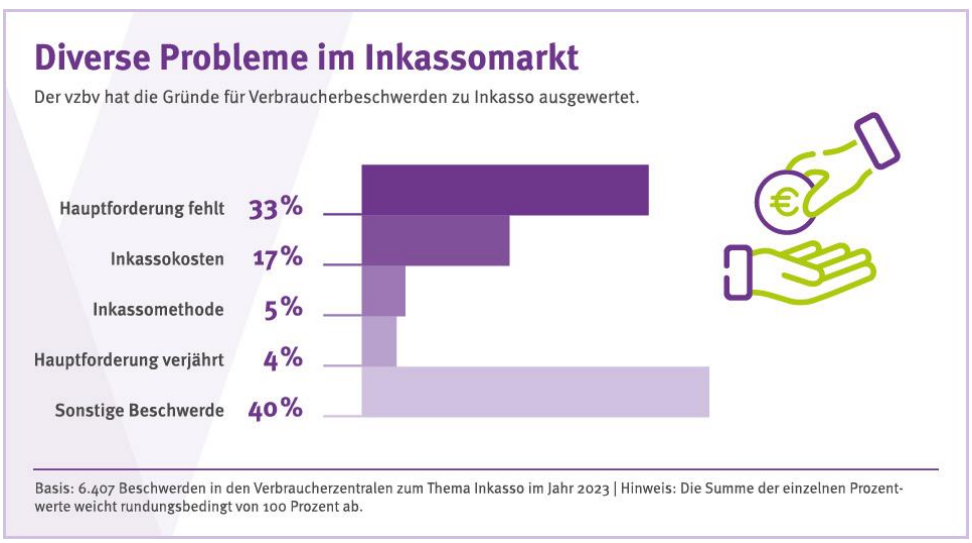
Der vzbv hat das begrüßt, kritisiert aber, dass die Beweislastumkehr nicht aufgenommen wurde. So müssen Verbraucher:innen weiterhin nachweisen, durch welchen konkreten Produktfehler ihnen wie genau ein Schaden entstanden ist. Dieser Nachweis ist oft nur sehr schwer zu erbringen. Außerdem wurden Betreiber von Online-Marktplätzen zwar neu in die Verantwortungskette aufgenommen, das aber mit zu vielen Schlupflöchern.

Widerruf bei Online-Geschäften wird EU-weit einfacher

Vertrag online abgeschlossen und festgestellt, dass es doch nicht passt? In dem Fall wird es in Zukunft einfacher, den Vertrag zu widerrufen. Das hat die EU im Jahr 2023 beschlossen und eine EU-weite Widerrufsfunktion für online geschlossene Verträge verabschiedet. Der vzbv hat sich dafür stark gemacht und die künftige Einführung daher begrüßt. Besonders gut: Die Neuregelungen sollen allgemein für online geschlossene Verträge gelten und nicht auf bestimmte Branchen beschränkt werden.

Verbändebündnis fordert neue Regeln für Inkasso

Wenn sie Post von einem Inkassounternehmen erhalten, verursacht das bei den betroffenen Verbraucher:innen oft Stress. Denn meist stehen sie dann unter Druck, den Geldforderungen schnell nachzukommen. Gemeinsam mit seinen Mitgliedsverbänden setzt sich der vzbv dafür ein, die Rechte der Verbraucher:innen gegenüber Inkassounternehmen zu stärken. Dazu gehören klare und verständliche Regelungen. Außerdem sollten die Kosten, die Inkassounternehmen für ihre Arbeit berechnen dürfen, reguliert werden, damit Verbraucher:innen vor überhöhten Kosten geschützt werden. Es ist gut, dass sich die Länder hinter die Forderung des vzbv gestellt haben, Vereinbarungen über Ratenzahlungen fairer zu gestalten. Nun ist die Bundesregierung am Zug, neue Regelungen zu verabschieden.



DARAN ARBEITET DER VZBV

- Neue Verbraucherrechte online genauso fair gestalten wie offline
- EU-Richtlinie zur Erleichterung von nachhaltigen Kaufentscheidungen verbraucherfreundlich in Deutschland umsetzen
- Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten verbraucherfreundlich gestalten
- Verbraucher:innen branchenunabhängig vor telefonisch untergeschobenen Langzeitverträgen besser schützen
- Rechte der Verbraucher:innen gegenüber Inkassodienstleistern stärken

9. RECHTSDURCHSETZUNG

233 Abmahnungen hat der vzbv 2023 versendet, 120 Unterlassungsklagen und 5 Sammelklagen eingereicht.

Verbraucher:innen machen immer wieder schlechte Erfahrungen mit Anbietern oder Produkten – oft, weil sich Unternehmen nicht an geltendes Recht halten. In solchen Fällen leitet der vzbv juristische Schritte ein: Er verschickt Abmahnungen und zieht für die Verbraucher:innen vor Gericht. Ist der vzbv erfolgreich, profitieren die Menschen unmittelbar davon. Etwa, indem Unternehmen ihre rechtswidrige Geschäftspolitik ändern oder zum Beispiel zu viel gezahlte Beträge zurückzahlen.

Unzulässige Gebühren oder untergeschobene Vertragsänderungen – wo Unternehmen zulasten der Verbraucher:innen tricksen, gehen wir mit juristischen Mitteln vor. 2023 haben wir 120 Klagen eingereicht.

Heiko Dünkel, Leiter Team Rechtsdurchsetzung

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- vzbv stoppt per einstweiliger Verfügung überhöhte Gasabschläge des Energieversorgers eprimo.
- Erfolg auch in zweiter Instanz gegen die Deutsche Post: Digitale Briefmarken dürfen nicht nur 14 Tage gültig sein.
- Tesla darf nach einer Unterlassungserklärung nicht mehr uneingeschränkt für den Wächter-Modus werben, mit dem Dritte ohne ihr Wissen per Kamera überwacht werden.
- Die Warnhinweise auf Zigarettenschachteln dürfen nicht verdeckt werden.
- Das zum OTTO-Konzern gehörende Unternehmen EOS Investment darf die Kosten für die Beauftragung eines Inkassobüros Verbraucher:innen nicht in Rechnung stellen.

- Der insolvente Energieversorger BEV muss den Neukundenbonus in voller Höhe gewähren.
- Die Dating-Plattform Parship durfte Verträge, bei denen eine Erstlaufzeit von bis zu einem Jahr vereinbart war, nicht automatisch um ein Jahr verlängern.

vzbv mahnt FIFA wegen Greenwashing ab

Ein „vollständig klimaneutrales Turnier“ mit „emissionsarmen Transportmitteln“ – mit solchen Aussagen hat der Weltfußballverband FIFA die Fußball-Weltmeisterschaft der Männer 2022 in Katar beworben. Aus Sicht des vzbv täuschen solche grünen Werbeversprechen Verbraucher:innen. Deshalb hat der vzbv die FIFA abgemahnt und aufgefordert, solche irreführenden Werbeaussagen zu unterlassen. | *Mehr erfahren im Kapitel Nachhaltiger Konsum (S. 14)*

Streamingdienste unter der Lupe

Sport, Musik, Filme und Serien – Streaming-Plattformen bieten eine große Auswahl an Content. Doch leider halten sie sich nicht immer an geltendes Recht. Im Fall von DAZN, Netflix und Spotify hat der vzbv deshalb Klagen eingereicht, über die 2023 geurteilt wurde. Bei DAZN beurteilte das Landgericht München die Nutzungsbedingungen als in Teilen intransparent und unzulässig. Das betraf auch eine Preisanpassungsklausel. Spotify und Netflix nutzten ebenfalls unzulässige Preisanpassungsklauseln, wie das Kammergericht in Berlin urteilte. Die Urteile stärken die Rechte der Verbraucher:innen, weil sie verdeutlichen, dass einseitige Preiserhöhungen nur unter strengen Voraussetzungen möglich sind.

vzbv geht gegen Rechtsverletzungen bei Vertragsänderungen vor

Wenn sie Änderungen am Vertrag vornehmen wollen, werden manche Unternehmen kreativ – und das unter Umständen auf Kosten der Verbraucher:innen. Das Fitnessstudio-Unternehmen clever fit wertete etwa das Passieren des Drehkreuzes beim Eintritt ins Studio als Zustimmung zur Preiserhöhung. Der vzbv erwirkte 2022 eine einstweilige Verfügung gegen das Unternehmen, die das Landgericht Augsburg 2023 bestätigte.

Die Targobank verwehrte ihren Kund:innen den Zugang zum Online-Banking, wenn sie den aktualisierten Preisen und Bedingungen nicht zustimmten oder diese ablehnten. Nach einer Klage des vzbv wertete das Landgericht Düsseldorf dies als Nötigung. Auch gegen die Sparda-Bank Berlin hat der vzbv 2023 erfolgreich geklagt. Sie hatte Formulare verschickt, mit denen Kund:innen auf die Erstattung unrechtmäßiger Gebühren verzichten sollten. Das Unternehmen hat dagegen Berufung eingelegt. Die Sparkasse Wittenberg forderte ihre Kund:innen bei Überweisungen dazu auf, zusätzlich den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuzustimmen. Das Landgericht Dessau-Roßlau hat auf Antrag des vzbv eine einstweilige Verfügung gegen die Sparkasse erlassen.

Hertz Autovermietung: vzbv unterbindet unzulässige Pauschale für die Bearbeitung von Strafzetteln

Auch 2023 hat der vzbv branchenübergreifend rechtliche Schritte gegen überhöhte oder sogar gänzlich unwirksame Zusatzgebühren ergriffen. So auch im Fall des Autovermieters Hertz. Dieser hatte für die Bearbeitung von Verkehrs- und Parkbußen von Mietwagen in Barcelona pauschal 40 Euro verlangt. Nach einer Klage des vzbv hat das Landgericht Frankfurt am Main die entsprechende Klausel für unwirksam erklärt.

SAMMELKLAGEN

Wenn Unternehmen sich nicht an Verbraucherrechte halten, sind oft viele Menschen von den Schäden betroffen. Für solche Massenschäden gibt es seit dem 13. Oktober 2023 in Deutschland die Sammelklage. Mit ihr können Verbraucherverbände wie der vzbv stellvertretend für die Verbraucher:innen vor Gericht ziehen. Betroffene, die sich ins Klageregister eingetragen haben, profitieren dann direkt, wenn die Klage vor Gericht Erfolg hat. | *Mehr erfahren im Kapitel Sammelklage (S. 10)*

Mit der Sammelklage steht uns ein noch effektiveres Instrument zur Verfügung, um Verbraucherrechte durchzusetzen. Unmittelbar nach Inkrafttreten des neuen Gesetzes im Oktober haben wir noch 2023 vier solcher Klagen eingereicht.

Ronny Jahn, Leiter Team Sammelklagen

vzbv klagt gegen Vodafone

Vodafone hat 2023 einseitig die Preise erhöht – bei laufenden Internet- und Festnetzanschlüssen. Der vzbv hält das für rechtswidrig und hat Klage eingereicht. Es ist die EU-weit erste Sammelklage aufgrund der neuen Verbandsklagerichtlinie. Bis März 2024 haben mehr als 73.000 Personen den News-Alert des vzbv zur Klage gegen Vodafone abonniert. Betroffene Verbraucher:innen können sich an der Klage beteiligen, indem sie sich in das Klageregister beim Bundesamt für Justiz eintragen.

Sammelklagen gegen Rechtsverstöße in der Energiekrise

Seit der Energiekrise zahlen viele mehr fürs Heizen und Strom. In manchen Fällen ist zweifelhaft, ob die Preiserhöhungen rechtmäßig waren. Der vzbv klagt deshalb gegen einige Anbieter und nutzt dafür das neue Instrument der Sammelklage. Ende 2023 hat der vzbv Klage gegen E.ON Energy Solutions, HanseWerk Natur und ExtraEnergie eingereicht. Die Energieversorger haben die Preise teils massiv angehoben. Der vzbv hält das für unzulässig. Per Eintrag in das Klageregister können sich Betroffene beteiligen. Hat die Sammelklage Erfolg, haben sie dann Anspruch auf Rückerstattung.

Mehr als 25.000 Verbraucher:innen haben sich an den laufenden 19 Sammel- und Musterfeststellungsklagen des vzbv beteiligt.

DARAN ARBEITET DER VZBV

Rechtsdurchsetzung

- Überprüfung der Umsetzung von Verbraucherschutzvorschriften auf Plattformen wie Temu oder Amazon
- Irreführende Nachhaltigkeitsaussagen und Greenwashing
- Influencer-Marketing im Bereich Lebensmittel und Finanztechnologie
- Verbote von Werbung mit Gesundheitsversprechen, zum Beispiel in Zeitschriften und auf Verpackungen
- AGB und Buchungsprozesse von Reiseanbietern und Fluggesellschaften

Sammelklagen

- Weitere Etablierung des neuen Klageinstrumentes, um Verbraucher:innen so effektiv zu ihrem Recht zu verhelfen
- Fortsetzung der Musterfeststellungsklagen gegen Sparkassen vor dem Bundesgerichtshof wegen zu geringer Zinszahlungen
- Fortführung der Klagen gegen Fernwärmeanbieter des E.ON-Konzerns (E.ON Energy Solutions und HanseWerk Natur), Verfahren gegen die Strom- und Gasversorger GASAG und ExtraEnergie
- Fortführung der Klage gegen Mercedes wegen unzulässiger Abschalteinrichtungen vor dem Bundesgerichtshof
- Revision gegen Parship-Urteil, vor allem im Hinblick auf ein fristloses Kündigungsrecht
- Neue Klage gegen DAZN wegen einseitiger Preiserhöhungen in laufenden Streaming-Verträgen

10. VERBRAUCHERBILDUNG

Bei der Verbraucherbildung dürfen wir uns nicht länger auf das Engagement einzelner Lehrkräfte verlassen. Verbraucherbildung in Schulen muss strukturell gestärkt und endlich in allen Bundesländern verankert werden.

Dr. Vera Fricke, Leiterin Team Verbraucherbildung

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE 2023

- Bei der Veranstaltung „Leben lernen auf dem Lehrplan“ diskutierte der vzbv mit Politik, Wissenschaft und Bildung über Maßnahmen, mit denen Verbraucherbildung flächendeckend in die Schulen kommt.
- Die Verbraucherschutzministerkonferenz spricht sich für eine Stärkung der schulischen Verbraucherbildung sowie eine weitere Förderung von Auszeichnung und Netzwerk Verbraucherschule aus.
- Im Materialkompass wurden 120 neue Gutachten zur Qualität von Schulmaterialien veröffentlicht.

Schulische Verbraucherbildung strukturell stärken

Wie erkennt man Werbeversprechen? Welches Label gibt im Supermarkt tatsächlich Orientierung? Der Alltag als Verbraucher:in beginnt im Kindesalter. Der vzbv setzt sich deshalb dafür ein, die Verbraucherbildung von Kindern und Jugendlichen zu stärken.

2013 hat sich die Kultusministerkonferenz (KMK) auf die Empfehlung „Verbraucherbildung an Schulen“ geeinigt. Sie sieht vor, dass Schüler:innen Kompetenzen erwerben, um reflektiert und selbstbestimmt mit der täglichen Angebotsvielfalt umzugehen.

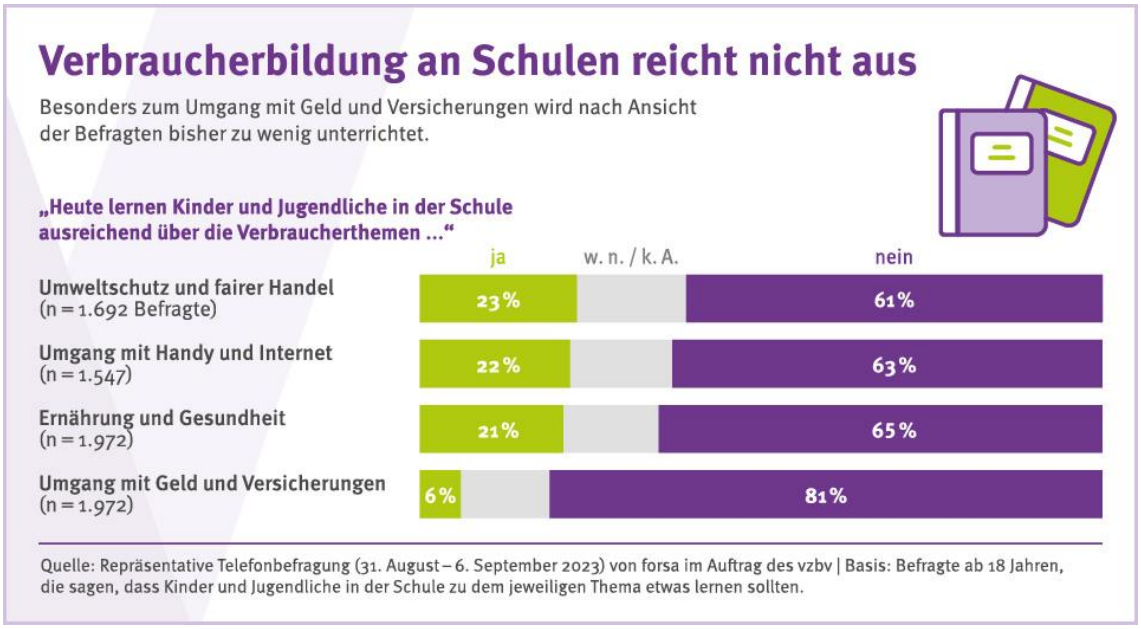
Zehn Jahre später wird Verbraucherbildung weiterhin nicht systematisch umgesetzt. Der vzbv fordert einen neuen Anlauf, um Verbraucherbildung strukturell zu stärken. Dazu muss die KMK-Empfehlung weiterentwickelt werden. Die Verbraucherschutzministerkonferenz unterstützt diesen Vorschlag. Außerdem muss Verbraucherbildung in allen Bundesländern verankert sein. Dabei müssen Lehrkräfte und Schulen bei der Umsetzung der Vorgaben unterstützt werden.

Auf Initiative des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz und der Verbraucherschutzministerkonferenz wurde eine Bund-Länder-Arbeitsgruppe gebildet, um schulische und außerschulische Verbraucherbildung zu stärken. Dennoch hat die Bundesregierung ihr Versprechen aus dem Koalitionsvertrag, eine umfassende Verbraucherbildung zu gewährleisten, noch nicht eingelöst. Eine umfassende Verbraucherbildung muss durch dauerhafte Angebote garantiert werden. Doch eine permanente Verankerung von Netzwerk und Auszeichnung Verbraucherschule im Portfolio des vzbv besteht weiterhin nicht. Hier muss die Bundesregierung ihren Worten Taten folgen lassen.

Unabhängige Finanzbildung sicherstellen

Ob Taschengeld, erste eigene Wohnung oder Rente – der Umgang mit den eigenen Finanzen ist in allen Lebensphasen relevant. Um die finanzielle Bildung zu stärken, haben das Bundesministerium der Finanzen und das Bundesministerium für Bildung und Forschung die „Initiative Finanzielle Bildung“ gestartet. Der vzbv hält die geplante Strategie für sinnvoll. Wichtig ist, dass Finanzbildung qualitativ hochwertig, inhaltlich richtig und unabhängig von der Finanzwirtschaft stattfindet. Keinesfalls dürfen Bildungsangebote zum Absatzmarkt für Finanzprodukte werden. Wie sich die Qualität von Bildungsmaterialien bewerten lässt, zeigt seit 2010 der Materialkompass – eine Datenbank mit Unterrichtsmaterialien, die von unabhängigen Expert:innen auf Qualität und mögliche Einflussnahme durch Werbung überprüft werden.

Der vzbv bringt sich in die Erarbeitung der Finanzbildungsstrategie ein. Dafür hat er an einem Workshop, organisiert vom Bundesministerium der Finanzen und der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), und an der Konferenz „Finanzielle Bildung für das Leben“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung teilgenommen. Der vzbv begleitet den Prozess konstruktiv-kritisch. Klar ist: Die beste Finanzbildungsstrategie kann nicht das Problem komplexer Märkte lösen. Es braucht auch kluge Regulierung.



DARAN ARBEITET DER VZBV

- Umsetzung des Koalitionsvertrags: gestiegenem Bedarf nach Verbraucherbildung gerecht werden
- Netzwerk und Auszeichnung Verbraucherschule als dauerhafte Angebote etablieren
- KMK-Empfehlung „Verbraucherbildung an Schulen“ weiterentwickeln
- Unabhängigkeit und Qualität der Bildungsangebote im Rahmen der „Initiative Finanzielle Bildung“ sicherstellen
- Jugendliche partizipativ für Verbraucherschutz begeistern

Mehr erfahren auf verbraucherbildung.de

PROJEKT „VERBRAUCHERCHECKER“

Mit Jugendlichen Verbraucherschutz kreativ gestalten – darum ging es im Projekt „Verbraucherchecker“, an dem der vzbv bis zum 31. Dezember 2023 gefördert durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz arbeitete. Für das Projekt wurde ein komplett neues Bildungsprogramm mit und für Jugendliche im Alter von 15 bis 20 Jahren aufgebaut, bestehend aus acht Modulen sowie eigenen Bildungsmaterialien. Ziel war es, dass sich die Jugendlichen an Schulen und außerschulischen Lernorten, aber auch selbstständig untereinander zu Verbraucherfragen fortbilden. Das Bildungsprogramm wurde nach dem Peer-to-Peer-Prinzip aufgestellt: Das Projektteam bildete Trainer:innen zu aktuellen Verbraucherthemen aus, die ihrerseits interessierte Jugendliche zu Peer-Scouts in Workshops fortbildeten. Die Peer-Scouts geben ihr erworbenes Wissen und Kompetenzen dann in ihrer Peer-Group weiter, beispielsweise an Mitschüler:innen oder Freund:innen. Mit dem Projekt hat der vzbv erstmalig Jugendliche als Zielgruppe mit Partizipationsmöglichkeiten angesprochen. Zusätzlich wurde ein Netzwerk an Trainer:innen, Lernbegleiter:innen und

Peer-Scouts geschaffen und ein Instagram-Kanal gelauncht, der sich direkt an Jugendliche richtete. Während der Laufzeit hat das Projektteam 115 Trainer:innen sowie knapp 1.000 Peer-Scouts ausgebildet und Workshops an 38 Lernorten durchgeführt.

Nachfolgeprojekt in den Startlöchern

Das Nachfolgeprojekt ist am 1. Januar 2024 gestartet und baut auf die erreichten Erfolge auf. Es richtet sich an junge Menschen zwischen 15 und 24 Jahren. Mit dem Projekt wird das bestehende Bildungsprogramm erweitert und an vielfältigen Lernorten umgesetzt. Außerdem orientiert sich die Ausbildung der Trainer:innen noch stärker daran, Jugendlichen auf Augenhöhe zu begegnen und insbesondere (Lehramts-)Studierende anzusprechen. Ein weiteres Ziel besteht darin, die Peer-Scouts auf den Kommunikationskanälen des Projekts sichtbarer zu machen und ihnen die Möglichkeit zu geben, sich stärker untereinander zu vernetzen. Das Projekt wird aktuell bis zum 31. Dezember 2026 durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert.

Zum Instagram-Kanal der „Verbraucherchecker“

Mehr zum Projekt erfahren

PROJEKT „VERBRAUCHERSCHULE“

Lehrkräfte und Schulen spielen eine entscheidende Rolle dafür, Kindern und Jugendlichen konkrete Tipps für ihren Alltag zu geben. Innerhalb des Projekts Verbraucherschule wurden 430 Schulen für das Netzwerk Verbraucherschule gewonnen. Über Online-Fortbildungen erhielten Lehrkräfte Ideen und Unterrichtsmaterialien. Insgesamt fanden 23 Online-Fortbildungen mit insgesamt 760 Teilnehmenden statt. Über den Newsletter „Update Verbraucherschule“ wurde das Netzwerk mit aktuellen Unterrichtsmaterialien, Veranstaltungstipps und Informationen zur Verbraucherbildung versorgt.

Schulen, die ihre Schülerschaft besonders engagiert für einen kritischen und verantwortungsbewussten Konsum sensibilisieren, wurden im Rahmen des Projektes unter Schirmherrschaft von Bundesverbraucherschutzministerin Steffi Lemke als Verbraucherschule ausgezeichnet. In zwei Runden wurden insgesamt 134 Schulen geehrt (2022: 65 Schulen; 2023: 69 Schulen). Das Projekt wurde bis zum 31. März 2023 durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz und die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz gefördert.

Verbraucherschule als feste Auszeichnung etablieren

Das Netzwerk und die Auszeichnung Verbraucherschule erfahren viel positives Feedback von Schulen, Lehrkräften, Ministerien und weiteren Akteuren in der Bildungspolitik. Die Auszeichnung Verbraucherschule trägt dazu bei, Kinder und Jugendliche in ihrer Rolle als Verbraucher:innen zu stärken und nachhaltige Lebensstile am Lernort Schule systematisch zu verankern. Schulen nutzten die Auszeichnung und das Unterstützungsangebot, um Themen der Verbraucherbildung in ihr Leitbild oder den Lehrplan zu integrieren, und inspirieren sich gegenseitig.

Das Ziel, Netzwerk und Auszeichnung ab 2023 permanent in den Aufgabenbereich des vzbv aufzunehmen, konnte bisher leider nicht erreicht werden, wird aber weiterhin angestrebt. Bundesverbraucherschutzministerin Steffi Lemke ist weiterhin Schirmherrin der Auszeichnung. Nach Auslaufen der Projektförderung hat der vzbv zwei befristete Stellen bis zum 31. Dezember 2024 geschaffen, um ein Konzept zu entwickeln, wie wichtige Projektergebnisse in das Verbraucherbildungsangebot des vzbv integriert werden. Das daraus hervorgegangene erweiterte Netzwerk Verbraucherbildung zeigt auf, wie mit konkreten Unterstützungs-, Vernetzungs- und Auszeichnungsmöglichkeiten Verbraucherbildung bundesweit gestärkt werden kann, sofern der vzbv dafür institutionelle Stellen erhält.

Mehr zum Projekt erfahren

VI. VERBAND IM ÜBERBLICK

1. DIE VERBRAUCHERZENTRALEN

Die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer sind mit rund 200 Beratungsstellen bundesweit zu erreichen. Verbraucher:innen erhalten hier 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.

Was die Verbraucherzentralen tun:

- Bereitstellung von aktuellen, verlässlichen Informationen sowie unabhängige Beratung für Verbraucher:innen
- Verfolgung von Rechtsverstößen (etwa aufgrund irreführender Werbung oder unzulässige Vertragsklauseln) durch Abmahnungen und Klagen
- Vertretung von Verbraucherinteressen auf kommunaler und landespolitischer Ebene
- Information von Medien und Öffentlichkeit über wichtige Verbraucherthemen
- Durchführung verbraucherrelevanter Aktionen, Projekte und Ausstellungen
- Zusammenarbeit mit Schulen und Einrichtungen der Jugend- und Erwachsenenbildung

Probleme mit Produkten oder Anbietern melden

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

Rechtsdurchsetzung in den Verbraucherzentralen 2023

Die 16 Verbraucherzentralen haben im Jahr 2023 insgesamt 503 Abmahnungen ausgesprochen sowie in 143 Fällen Klage eingereicht. Eine wesentliche Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden. Die drei Branchen, in denen die Verbraucherzentralen am meisten abgemahnt haben, waren Energie (59 Abmahnungen), Banken / Sparkassen / Finanzdienstleistungen / Versicherung / Inkassodienst (59 Abmahnungen) und Lebensmittel / Genussmittel (55 Abmahnungen).

Ratgeber der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentralen stellen ein breites Angebot an Ratgebern zur Verfügung. Diese können über den Shop der Verbraucherzentralen www.ratgeber-verbraucherzentrale.de oder über den Buchhandel bezogen werden.

Der vzbv und einzelne Verbraucherzentralen arbeiten zurzeit in drei geförderten Drittmittelprojekten zusammen:

- Energieberatung der Verbraucherzentrale
- Lebensmittelklarheit
- Verbraucher stärken im Quartier

2. HIGHLIGHTS AUS DEN VERBRAUCHERZENTRALEN 2023

Missstände bei der Postbank: BaFin-Beschwerde und Unterstützung

Chaos bei gepfändeten Konten: Postbank-Kund:innen kamen nicht mehr an ihr Geld und gerieten in existenzielle Not. Hunderte suchten Hilfe in den Beratungsstellen. Die Verbraucherzentrale NRW unterstützte mit Formulierungshilfen und reichte Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ein. Trotz des daraufhin eingesetzten Sonderbeauftragten gab es auch Ende 2023 noch Rechtsverstöße. Die Verbraucherzentralen beobachten das Problem daher weiter. | Mehr erfahren

Weniger Stromsperren in Hessen

Mit dem kostenlosen Beratungsangebot „Hessen bekämpft Energiesperren“ hilft die Verbraucherzentrale Hessen seit 2020 Menschen, die mit Energieschulden und -sperren konfrontiert sind – und das mit Erfolg: Die Zahl der Stromsperren ist seit 2022 deutlich rückläufig. 840 Haushalte haben sich 2023 zu Stromsperren beraten lassen. Das Land Hessen hat dieses erfolgreiche Projekt verstetigt. | Mehr erfahren

Mobile Beratung im ländlichen Sachsen

„Wir kommen Ihnen entgegen!“ heißt es seit Juni 2023 vom Erzgebirge bis nach Zittau. Denn dort berät die Verbraucherzentrale Sachsen nun zusätzlich in drei Beratungsbussen, die über 33 Kommunen ansteuern. Verbraucher:innen in ländlichen Regionen erhalten so leichter Hilfe und unabhängigen Rat im Alltag. Das Projekt wird 2024 auf Nordwestsachsen ausgeweitet. | Mehr erfahren

Hilfe in finanzieller Not: Lots:innen informieren in Quartieren

Die Preissteigerungen im Zuge der Energiekrise haben viele Menschen vor Herausforderungen gestellt. Um ihnen im Alltag mit konkreten Tipps zu helfen, hat die Verbraucherzentrale Bremen die Informationskampagne „Orientierungshilfe in den Quartieren durch Lots:innen“ gestartet. 17 Lots:innen haben an zehn Standorten in Bremen über Hilfsmaßnahmen, wie Bürgergeld und Familienkassenleistungen, informiert. | Mehr erfahren

Hohe Nachfrage nach Online-Vorsorgeverfügungen

Mit „Selbstbestimmt – die Online-Vorsorgeverfügungen der Verbraucherzentralen“ können sich Verbraucher:innen kostenlos auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Patientenverfügungen, Vorsorgevollmachten und Betreuungsverfügungen erstellen. Seit dem Start

der Legal-Tech-Anwendung im November 2021 wurden über 373.000 Dokumente erstellt. | Mehr erfahren

Sparkassen in die Pflicht nehmen

Ob die Schließung von Zweigstellen, der Abbau von Bankautomaten, Massenkündigungen von Sparverträgen oder zu wenig gezahlte Zinsen: Sparkassen stehen seit Jahren in der Kritik. Die Landespolitik hat durchaus Möglichkeiten, einen verbraucherfreundlichen Rahmen zu setzen. Zu diesem Ergebnis kommt ein von den Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg und Hessen in Auftrag gegebenes Rechtsgutachten. | Mehr erfahren

Ein Tor zum Osten

Im Mai 2023 kamen Vertreter:innen aus Politik, Wissenschaft und Zivilgesellschaft in Frankfurt (Oder) zur Netzwerkkonferenz zusammen. Auf Einladung der Verbraucherzentrale Brandenburg sprachen der Botschaftsrat der Ukrainischen Botschaft, der Generalkonsul der Polnischen Botschaft und ein Vertreter der Europäischen Kommission über Bedürfnisse von Menschen, die neu nach Deutschland kommen. | Mehr erfahren

Erleichterungen für Kleinselbstständige

Selbstständige haben künftig mehr Zeit, ihre Steuerunterlagen zum Zweck einer angemessenen Festsetzung der Krankenkassenbeiträge einzureichen. Grund dafür ist eine Änderung des Paragraphen 240 im Fünften Sozialgesetzbuch. Mehrere Verbraucherzentralen hatten sich dafür stark gemacht, nachdem in Beratungen deutlich wurde, dass die seit 2018 geltende Regelung zum Teil existenzbedrohende Folgen hatte. | Mehr erfahren

3. GASTBEITRAG: VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN

„Wir nehmen Ängste ernst und zeigen Chancen auf“

Gastbeitrag von Andreas Eichhorst, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen

In einer Zeit, die von vielen Krisen bestimmt ist, steht die Verbraucherzentrale Sachsen den Bürger:innen mit Rat und Tat fest zur Seite. Insbesondere die Kriege, die Klimakrise, die Energiepreiskrise, die zuletzt stark steigenden Lebenshaltungskosten und die noch immer spürbaren Folgen der Pandemie verunsichern viele Menschen. Die eigene Hilflosigkeit wird durch öffentliche Skandale und Polarisierung noch verstärkt. Hier setzt die Verbraucherzentrale Sachsen an, sie bietet Hilfestellung und Unterstützung, sie nimmt die Sorgen und Ängste ernst, vermittelt den Verbraucher:innen Chancen und Beteiligungsmöglichkeiten.

Im Fokus unserer Arbeit steht dabei die Orientierung an der Lösung von Problemen anstelle des Schürens von Ängsten. Dabei sind wir ganz nah bei den Menschen vor Ort. So erreicht die Verbraucherzentrale Sachsen mit 13 Beratungsstellen und 35 mobilen Beratungsstationen sächsische Bürger:innen in ländlichen Räumen und in Städten gleichermaßen.

Als Verbraucherzentrale Sachsen sehen wir uns in einer Brückenfunktion zwischen Politik, Wirtschaft und Wissenschaft hinein in die Gesellschaft. Als wirksamer Interessenverband der Verbraucherschaft können wir sicherstellen, dass Informationen zu Produkten, Herstellungsmethoden, Umweltauswirkungen und Gesetzänderungen transparent und zugänglich sind.

Das Jahr 2023 prägte unsere Arbeit insbesondere im Bereich Energie. Entlastungspakete, Preisbremsen und Härtefallfonds mussten schnell eingeordnet und in die Verbraucherberatung überführt werden. Gemeinsam mit dem Sächsischen Staatsministerium für Energie, Klimaschutz, Umwelt und Landwirtschaft und der Sächsischen Aufbaubank ist es uns in Rekordzeit gelungen, tausende weniger digital affine Verbraucher:innen bei der Antragstellung für Härtefallhilfen bei Öl-, Kohle- oder Pelletheizungen zu unterstützten.

Mit der Verabschiedung des „Heizgesetzes“ wird auch das kommende Jahr gewiss im Zeichen von Energie und Klima stehen. Egal, ob zu Möglichkeiten der Förderung bei einem Heizungstausch, einer Energieberatung für Einsparpotenziale oder dem Einsatz erneuerbarer Energien in den eigenen vier Wänden: Die Verbraucherzentralen sind kompetente zuverlässige Anlaufstellen für alle Probleme des Verbraucheralltags.

Die **Verbraucherzentrale Sachsen** verschafft Überblick bei unübersichtlichen Angebotsmärkten und Durchblick bei komplexen Marktbedingungen. Ziel ihrer Arbeit ist es, Verbraucher:innen in Fragen des privaten Konsums zu informieren, zu beraten, zu bilden und bei der Rechtsdurchsetzung gegenüber Anbietern zu unterstützen.

www.verbraucherzentrale-sachsen.de

verbraucherzentrale
Sachsen

4. PROJEKT „VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER“

Wie kündige ich die Versicherung, die mir ein Anbieter an der Haustür angedreht hat? Welche Versicherungen brauche ich überhaupt? Wie kann ich beim Einkaufen sparen? – Verbraucher:innen stehen in ihrem Alltag immer wieder vor Fragen und Herausforderungen. Genau dort setzt das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ an und bietet Menschen, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen, in neun Quartieren konkrete Hilfe. In offenen Sprechstunden, mit Info- und Aktionsständen oder auch Bildungseinheiten stärkt das Projekt Verbraucher:innen in ihren Rechten. 1.606 Aktionen hat das Projekt 2023 durchgeführt, darunter allein 787 Sprechstunden, aber auch Bildungskurse und Aktionsstände. Besonders die steigenden Lebenshaltungskosten treiben die Menschen in den Quartieren um. Deshalb

© vzbv | 2023

hat das Projekt vom 24. bis 28. April 2023 eine bundesweite Aktionswoche unter dem Motto „Ganz schön teuer“ organisiert. Die Unterstützung kommt bei den Verbraucher:innen an. Das hat eine externe Evaluation von ConPolicy Institut für Verbraucherpolitik im vergangenen Jahr bestätigt.

Quartiere erleichtern Zugang vor Ort

Die Arbeit des Projekts ist in verschiedenen Quartieren organisiert, die jeweils eine Laufzeit von vier Jahren haben. Ende Juni 2023 haben die Quartiere in Cottbus-Sandow, Berlin Moabit-Ost, Bremen Schweizer Viertel und München Neuaubing Westkreuz ihre Laufzeit abgeschlossen. Bis Ende Juni 2024 unterstützen die Quartiere Kieler Ostufer, Rostock Groß Klein, Gera Bieblach Ost, Mannheim Neckarstadt-West, Wilhelmshaven Tonndeich / Westliche Südstadt Verbraucher:innen in ihrem Alltag.
Ende August 2023 hat Bundesverbraucherschutzministerin Steffi Lemke das Quartier in Rostock Groß Klein besucht. Im selben Monat waren die Parlamentarische Staatssekretärin bei der Bundesministerin für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen, Elisabeth Kaiser, und SPD-Generalsekretär Kevin Kühnert im Quartier in Gera Bieblach unterwegs.

Das Modellprogramm wird im Rahmen der ressortübergreifenden Strategie „Soziale Stadt – Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ durch das Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen in Kooperation mit dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert. Das Projekt läuft bis zum 31. Dezember 2024. Eine Fortführung der Arbeit in den Quartieren wird angestrebt. Sie hilft verletzlichen Verbraucher:innen dabei, ihre Rechte durchzusetzen und fördert explizit den gesellschaftlichen Zusammenhalt.

Mehr zum Projekt erfahren

Verbraucher stärken im Quartier

5. MITGLIEDSBEITRAG

„Junge Menschen haben ein Recht auf eine nachhaltige Welt.“

Gastbeitrag von Wendelin Haag, Vorsitzender des Deutschen Bundesjugendrings

Junge Menschen wachsen heute in Zeiten multipler Krisen auf. Die langfristigen Auswirkungen dieser betreffen junge Menschen dabei besonders stark und lang. Gleichzeitig werden ihre Forderungen hin zu einer sozial-ökologischen Wende nicht ausreichend gehört und berücksichtigt. Dass Jugendlichen weiterhin das Wahlrecht für den Deutschen Bundestag vorenthalten wird und ihnen somit eine wesentliche Möglichkeit der Partizipation an demokratischen Entscheidungsprozessen genommen bleibt, ist dafür nur ein Beispiel.

Der Bundesjugendring setzt sich als demokratisch legitimierte Interessenvertretung junger Menschen für eine nachhaltige Gegenwart und Zukunft ein. Das betrifft beispielsweise die Forderung nach einem wirksamen Lieferkettengesetz auch auf EU-Ebene als

relevanten Baustein für eine nachhaltige Entwicklung. Damit könnten durch demokratische Kontrollmechanismen nicht nur junge Konsument:innen darin unterstützt werden, Produkte zu kaufen, deren Herstellung zu einer nachhaltigen Gesellschaft beitragen. Denn: Nachhaltiger Konsum und insbesondere eine gesunde Ernährung spielen für junge Menschen eine wichtige Rolle. Daher bringen wir unsere Perspektive im vzbv auch dezidiert zu jungem Verbraucherschutz und Verbraucherbildung ein.

Als Werkstätten der Demokratie finden in der Vielzahl der verschiedenen Jugendverbände insbesondere nonformale und informelle Bildungsprozesse statt, die zumeist ehrenamtlich organisiert sind. Selbstorganisiert und in demokratischen Prozessen setzen sich junge Menschen in Jugendverbänden mit gesamtgesellschaftlichen Problemen auseinander und positionieren sich.

Als Bundesjugendring freuen wir uns sehr, dass wir uns als neues Mitglied in das vzbv-Verbandsthema 2024 „Soziale Mobilitätswende“ einbringen und darin die Perspektive und Forderungen junger Menschen einfließen lassen können. Eine sozial und ökologisch gerechte Mobilitätswende ist aus Sicht junger Menschen ein entscheidender Baustein für eine sozial-ökologische Transformation und dringend notwendig.

Der **Deutsche Bundesjugendring e. V. (DBJR)** ist die Arbeitsgemeinschaft der Jugendverbände und Landesjugendringe in Deutschland und vertritt als demokratisch legitimierte Interessenvertretung die Interessen von mehr als sechs Millionen jungen Menschen. Seit 2023 ist der DBJR Mitglied im vzbv.

www.dbjr.de

DEUTSCHER BUNDESJUGENDRING

6. DEUTSCHE STIFTUNG VERBRAUCHERSCHUTZ

In einer immer komplexer werdenden Konsumwelt ist Verbraucherbildung unabdingbar. Sie befähigt Verbraucher:innen, ihrem Konsumalltag selbstbestimmt, kritisch und nachhaltig zu begegnen. Diesem Schwerpunkt widmet sich die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV) sowohl mit eigenen als auch mit Förderprojekten und schafft bundesweite Leuchttürme zur Stärkung der Konsumkompetenz.

Wir alle stehen täglich vor unzähligen Konsumentscheidungen. Das beginnt im Supermarkt, geht online weiter und reicht bis zum Umgang mit Finanzen. Damit Verbraucher:innen diese Entscheidungen sicher und selbstbestimmt treffen können, fördern wir Verbraucherbildung von klein auf.

Luise Will, kommissarische Geschäftsführerin der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz

GEFÖRDERTE PROJEKTE IM JAHR 2023

Bewusster, nachhaltiger Konsum: Vom Wissen zum Handeln

Früh übt sich, wer den eigenen Konsum und dessen Auswirkungen auf unseren Planeten hinterfragen will. Im Förderprojekt der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein beschäftigen sich Grundschüler:innen ganz praktisch mit Stellschrauben, die den Alltag nachhaltiger machen. Aus ihren Erkenntnissen entwickeln sie ein Lernspiel, das künftig bundesweit an Schulen genutzt werden soll. | Mehr erfahren

Auszeichnung und Netzwerk Verbraucherschule

Sich sicher in den sozialen Medien bewegen oder nachhaltige Produkte herstellen: Immer mehr Schulen integrieren Verbraucherthemen in den Lehrplan. 2023 hat der vzbv zum sechsten Mal die Auszeichnung Verbraucherschule verliehen. 69 Schulen erhielten die Ehrung für ihre Umsetzung von Verbraucherbildung. Das Netzwerk Verbraucherschule fördert das Engagement und unterstützt Lehrkräfte mit Online-Fortbildungen. | *Mehr erfahren zum Projekt „Verbraucherschule“ (S. 50)*

Energiebildung für Ukrainer:innen

Mehr als eine Million Menschen flohen aufgrund des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine nach Deutschland. Angekommen, standen sie vor großen Herausforderungen, unter anderem durch die vorherrschende Energiekrise und damit verbundene Anforderungen. Die Verbraucherzentrale Brandenburg setzte ein digitales Informationsprojekt auf Ukrainisch und Russisch um. In verschiedenen Formaten finden Betroffene gesammelte Informationen zu kostensparendem Umgang mit Energie im Alltag, zum Anbieterwechsel oder zum Vertragswiderruf. | Mehr erfahren

DIALOGFORUM FINANZIELLE VERBRAUCHERBILDUNG

Am 28. März 2023 lud die DSV zum Dialog in Berlin: Wie funktioniert finanzielle Verbraucherbildung am besten? Welche Voraussetzungen braucht es? Was gibt es bereits und was muss noch getan werden? Das diskutierte die DSV mit Expert:innen aus Wissenschaft, Schule, Verbänden, Politik und Wirtschaft. | Mehr erfahren

Mehr zur Stiftung erfahren

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz

7. QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE DES VZBV

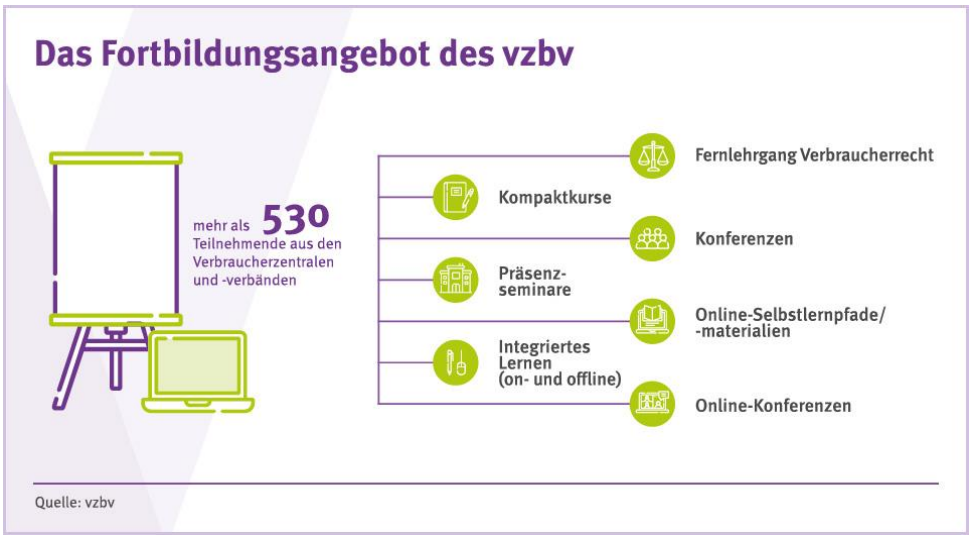
Verbraucherschützer:innen müssen sich immer wieder neu auf Produktinnovationen, undurchsichtige Marktaktivitäten und geänderte Rechtsvorschriften einstellen. In enger Abstimmung mit seinen Mitgliedsorganisationen bietet der vzbv ein umfassendes und bedarfsorientiertes Fortbildungsprogramm für Beratungskräfte an, um eine bundesweit einheitliche Qualität zu gewährleisten. Diese Stärkung der Verbraucherberatung und -information gehört zu den Kernaufgaben des Verbraucherschutzes. Denn für den vzbv steht fest: Gut informierte und aufgeklärte Verbraucher:innen lassen sich nicht so leicht täuschen. 19 Präsenz-Seminare und 3 Online-Veranstaltungen führte der vzbv im vergangenen Jahr durch – für mehr als 530 Teilnehmende.

Zielgerichtete Fortbildungen analog und digital

Der vzbv setzte im vergangenen Jahr insgesamt um:

- 19 Präsenzseminare
- 3 Online-Veranstaltungen
- in 7 Themenbereichen
- für mehr als 530 Teilnehmende

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



VII. BERICHT

1. RECHENSCHAFTSBERICHT

Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2023

EINNAHMEN **Institutioneller Haushalt**	**in Euro** **25.068.676,30**
davon	
Erstattung von Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	401.436,87
Vermischte Einnahmen	45.688,41
Zuwendungen des Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	24.576.367,69
Erstattung von Verwaltungsausgaben	19.500,00
Mitgliedsbeiträge	25.683,33
Projektförderung **Gesamtsumme der Ist-Einnahmen**	**32.793.389,60** **57.862.065,90**

AUSGABEN **Institutioneller Haushalt**	**in Euro** **25.068.676,30**
davon	
Personalausgaben	13.062.000,46
Geschäftsbedarf	649.296,26
Bewirtschaftung der Gebäude und Räume	748.239,79
Mieten und Pachten	1.129.904,44
Aus- und Fortbildung	193.935,21

Sachverständige (einschließlich Netzwerkgruppen)	1.071.665,47
Prozesskosten für Verbands- und Musterfeststellungsklagen	819.777,87
Reisekosten	77.716,95
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	1.297.422,76
Mitgliedsbeiträge	226.189,00
Sonstige Verwaltungsausgaben	110.261,17
Dienstleistungen, Informationstechnik	420.864,75
Marktbeobachtung	4.369.296,16
Investitionen	892.106,01
Projektförderung	**32.793.389,60**
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	**57.862.065,90**

Für die Wahrnehmung seiner satzungsgemäßen Aufgaben nutzte der vzbv im Jahr 2023 vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz bereitgestellte institutionelle Zuwendungsmittel in Höhe von 24.576.367,69 Euro. Darüber hinaus wurden eigene Einnahmen in Höhe von 492.308,61 Euro aus Mitgliedsbeiträgen, Erstattungen und Prozesskostenerstattungen erzielt.

Die Gesamtausgaben betrugen insgesamt 25.068.676,30 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 401.436,87 Euro aus Vertragsstrafen und Prozesskostenerstattungen dienten ausschließlich der Deckung von Mehrausgaben bei Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und der Musterfeststellungsklagen.

Neben der institutionellen Förderung erhielt der vzbv Zuwendungen für die Durchführung von Projekten. Hier wurden Ausgaben in Höhe von 32.793.389,60 Euro für die zweckbestimmte Umsetzung der Projekte eingesetzt. Diese Zuwendungen wurden hauptsächlich von Bundesbehörden zur Verfügung gestellt.

Übersicht über die Projektausgaben im Haushaltsjahr 2023	in Euro
Energieprojekte (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz)	28.410.429,83
Verbraucher stärken im Quartier (Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz/ Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen)	1.789.852,17
Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln (Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft)	925.735,43
Energieeffizienter Personenverkehr (European Climate Foundation)	65.684,54
Was kostet es wirklich? Internalisierung externer Kosten als elementarer Baustein beim Klimaschutz (Bundesministerium der Justiz/ Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz)	77.227,66
Verbraucherchecker (Bundesministerium der Justiz/ Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz)	414.516,32
Verbraucherschutz bei digitalen Gesundheitsangeboten (Bundesministerium der Justiz/ Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz)	170.705,22
Verbraucherschule (Deutsche Stiftung Verbraucherschutz/ Umweltbundesamt)	66.949,94
Sonstige Projekte und umlagefinanzierte Kooperationen mit den Verbraucherzentralen, z.B. Intranet, Altersvorsorgeprogramm, Beck-Online	872.288,49
Gesamtausgaben Projekte	**32.793.389,60**

2. LOBBYTRANSPARENZ

Für eine faire und transparente Interessenvertretung

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

2022 wurde das Lobbyregistergesetz eingeführt, das die Interessenvertretung im demokratischen Prozess transparenter gemacht hat. Gemeinsam mit der Allianz hat der vzbv aber Mängel am Gesetz kritisiert – insbesondere Ausnahmen und Lücken bei der Eintragung in das Register. Die Bundesregierung hat das Gesetz zwar 2023 nachgebessert, dabei aber nicht für eine echte Reform und mehr Transparenz gesorgt. Die Ausnahmen für Gewerkschaften, Arbeitgeber, Kirchen und Religionsgemeinschaften sind geblieben und noch immer fehlt der politische Fußabdruck, mit dem Ministerien den Einfluss von Lobbygruppen auf einen Gesetzgebungsprozess dokumentieren sollten. Der vzbv wird zusammen mit der Allianz weiter auf entsprechende Gesetzesänderungen drängen. | Mehr erfahren

Initiative Transparente Zivilgesellschaft

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

Auch an seine eigene Tätigkeit und Kommunikation stellt der vzbv hohe Ansprüche und hat als Teil der ITZ ein Kurzprofil zu seiner Arbeit erstellt. | Mehr erfahren

Initiative
Transparente
Zivilgesellschaft

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

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e.V. (ADFC)
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. (AWO)
- Auto Club Europa e.V. (ACE)
- Bauherren-Schutzbund e.V. (BSB)
- Bund der Energieverbraucher e.V. (BDE)
- Bund der Versicherten e.V. (BdV)
- BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V.
- Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e.V.
- Deutscher Bahnkunden-Verband e.V. (DBV)
- Deutscher Bundesjugendring (DBJR)
- Deutscher Caritasverband e.V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V. (DEF) - Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH)
- Deutscher Familienverband e.V. (DFV)
- Deutscher Frauenring e.V. (DFR)
- Deutscher LandFrauenverband (dlv)
- Deutscher Mieterbund e.V. (DMB)
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e.V. (EKD)
- Digitalcourage e.V.
- Fahrgastverband PRO BAHN e.V.
- Familienbund der Katholiken e.V. (FDK)
- Gesellschaft für Informatik e.V.
- Haus & Grund Deutschland, Zentralverband der Deutschen Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e.V.
- Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e.V. (KAB)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands (kfd) - Bundesverband e.V.

- Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V. (SdK)
- Verband Wohneigentum e.V.
- Verband Wohnen im Eigentum. Die Wohneigentümer e.V.
- VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V. Bundesverband
- Zentralverband deutscher Konsumgenossenschaften e.V. (ZdK)

Fördermitglieder

- Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e.V. (vhw)
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (dgh)
- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)
- Germanwatch e.V.
- RAL - Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.
- Slow Food Deutschland e.V.
- Stiftung Warentest
- Transparency International Deutschland e.V. (TI-D)
- Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e.V.

sowie verbraucherpolitisch engagierte Einzelpersonen

4. MITGLIEDSCHAFTEN UND GREMIEN

MITGLIEDSCHAFTEN

International

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

National

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

STÄNDIGE VERTRETUNGEN: NATIONALE UND INTERNATIONALE VERBRAUCHERORGANISATIONEN ODER INTERESSENGRUPPEN

Organisation
ADAC Testbeirat • Beirat
Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) • Ständiger Ausschuss
BSt Gesundheit gGmbH (Weisse Liste, Bertelsmann Stiftung) • Strategischer Beirat
Bündnis für Gute Pflege
Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e.V. (DENEFF) • Mitglied fachlicher Beirat
Deutsches Institut für Normung e. V. (DIN) • Verbraucherrat - Ständiger Ausschuss des Präsidiums • AG Ernährung und Landwirtschaft (AGEL)
Deutsche Stiftung Verbraucherschutz (DSV) • Kuratorium • Geschäftsführender Vorstand
Institut für medizinische und pharmazeutische Prüfungsfragen (IMPP) • Patientenbeirat
Österreichische Energieagentur - Austrian Energy Agency (AEA) • SHAREs Policy Developers Arbeitsgruppe
RAL - Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. • Kuratorium • Präsidium
Stiftung Gesundheitswissen • Expertenbeirat

Stiftung Warentest

- Expertenrunde Recht
- Kuratorium

Unabhängige Patientenberatung Deutschland

- Stiftungsrat

Verband Wohneigentum e. V.

- Beirat

Versicherungsombudsmann e.V.

- Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V. (WGfL)

- Wissenschaftlicher Beirat

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

Behörde

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

- Nationale Präventionskonferenz

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)

- Beirat Bundesstelle Energieeffizienz (BfEE)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

- Verbraucherbeirat
- Fachbeirat

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

- Fachbeirat der BLE für Obst, Gemüse und Kartoffeln, Wirtschaftskreis Verbraucher:innen
- Fachbeirat der BLE für Fischerei und Fischwirtschaft, Wirtschaftskreis Verbraucher:innen
- Fachbeirat der BLE für Milch und Milcherzeugnisse, Wirtschaftskreis Verbraucher:innen

- Verwaltungsrat

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

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

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

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

Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)

- Runder Tisch Automatisiertes Fahren
- Beirat des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) (stellv. Vorsitz)
- Plattform Typgenehmigung und Marktüberwachung, UAG Marktüberwachung (Sekretär)
- Beirat der Nationalen Leitstelle Ladeinfrastruktur

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

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

Bundesministerium der Finanzen (BMF)

- Fokusgruppe private Altersvorsorge

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

- Allianz für Gesundheitskompetenz
- Sachverständigen-Ausschuss für Apothekenpflicht

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

- CPC-Netzwerk
- Jury Umweltzeichen

Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK)

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

Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB)

- Bündnis für bezahlbares Wohnen

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)

- Beirat "Digitaler Verbraucherschutz"

Bundeskanzleramt

- Dialoggruppe zum Staatssekretärsausschuss für nachhaltige Entwicklung

BZL - Bundesinformationszentrum Landwirtschaft in der BLE

- Fachbeirat Verbraucherkommunikation

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

- Beirat Kompetenzzentrum Kommunale Wärmewende

Deutsche Bundesbank

- Forum Zahlungsverkehr
- Nationales Bargeldforum

Energie-Effizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes

- Netzwerkpartner

Engagement Global

- Jury - Schulwettbewerb zur Entwicklungspolitik

Europäische Kommission

- Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)

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

G-BA - Gemeinsamer Bundesausschuss

- Plenum
- Koordinierungsausschuss
- Unterausschuss Bedarfsplanung
- Digital-AG des Koordinierungsausschusses

Geschäftsstelle der Bevollmächtigten der Bundesregierung für Pflege

- Digitaler Austausch mit den Verbänden nach § 118 SGB XI

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

THINKTANKS UND FORSCHUNGSPROJEKTE

Organisation / Institution
Agora Agrar • Rat
Agora Verkehrswende • Beirat
Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V. (DGE) • Koordinierungskreis in der Ernährungsberatung und –bildung
Georg-August-Universität Göttingen • Projekt "Entwicklung und Erprobung eines Klimalabels für Lebensmittel in Niedersachsen (EEKlim)"

KOOPERATIONSPARTNER DER ENERGIEBERATUNG

Organisation / Institution
Bundesanstalt für Immobilienaufgaben (BImA) • Mission E
Bundesverband der Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschlands
Caritas Verband e.V. • Stromspar-Check aktiv
co2online
Deutsche Gesellschaft für Sonnenenergie
VerbraucherService Bundesverband im KDFB e.V.
World Wide Fund

WEITERE ZUSAMMENARBEIT

Organisation / Initiative
Allianz für Lobbytransparenz
Bündnis Kindermarketing regulieren • Bündnis aus vzbv, AOK, DANK
Deutscher Reisesicherungsfonds (DRSF) • Beirat
Digital Trade Alliance
Digitalpakt Alter (BAGSO) • Partnerorganisation
Ernährungswende anpacken • Bündnis #ErnährungswendeAnpacken!
EU-Netzwerk "Better Regulation Watchdog"
EWIK – Eine Welt Internet Konferenz
Expertenbeirat Mobility Data Space • Expertenbeirat
ExtrA • Beirat
gematik GmbH • Beirat
InkassoWatch • Arbeitskreis
Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) • Kuratorium der Stiftung
Gebäudeallianz

Regionalfenster

- Beirat

Runder Tisch gegen Gentechnik

Runder Tisch Reparatur

Sustainable Development Solutions Network Germany (SDSN)

- Deutsche SDSN-Versammlung

Transparency International

- Beirat

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

- Kuratorium der Stiftung

VIII. ORGANIGRAMM

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

Vorstand

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

**Geschäftsbereich Kommunikation |
Leitung: Teresa Nauber**

- Team Kommunikation | Leitung: Franka Kühn
- Team Öffentlichkeitsarbeit | Leitung: Hyun-Ho Cha
- Team Verbraucherbildung | Leitung: Dr. Vera Fricke
- Team Verbraucher stärken im Quartier | Leitung: Heike Klees

**Geschäftsbereich Verbraucherpolitik |
Leitung: Jutta Gurkmann**

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

**Geschäftsbereich Verbraucherpolitik |
Leitung: Michaela Schröder**

- Team Büro Brüssel | Leitung: Isabelle Buscke
- Team Digitales und Medien | Leitung: Lina Ehrig
- Team Finanzmarkt | Leitung: Dorothea Mohn
- Team Gesundheit und Pflege | Leitung: Thomas Moormann
- Team Lebensmittel | Leitung: 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 Justiziariat | Leitung: Dr. Thorsten Kasper
- Team Personal und Organisation | Leitung: Larissa Jungius
- Team Qualitätsentwicklung | Kommissarische Leitung: Regina Herrmann

Verwaltungsrat |
Vorsitz: Wolfgang Schuldzinski

- Florian Becker, Geschäftsführer Bauherren-Schutzbund e.V., stellv. Vorsitzender des Verwaltungsrats
- Stefan Bock, Vorstand Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
- Juliana Daum, Vorstandsvorsitzende beim VerbraucherService Bundesverband im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V.
- Dr. Annabel Oelmann, Vorständin Verbraucherzentrale Bremen e.V.
- Hubertus Primus, Vorstand Stiftung Warentest bis 31.12.2023
- Dr. Melanie Weber-Moritz, Bundesdirektorin Deutscher Mieterbund e.V.
- Marion Zinkeler, Vorständin Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Deutsche Stiftung Verbraucherschutz |

- Vorstandsvorsitz: Wolfgang Schuldzinski
- Kommissarische Geschäftsführung: Luise Will

info@verbraucherstiftung.de
www.verbraucherstiftung.de

IX. KONTAKT UND INFORMATIONSANGEBOTE

Medienservice

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

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

Mehr über die Arbeit und die Aufgaben des vzbv erfahren Sie 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
Mastodon: @verbraucherzentrale@social.bund.de
X: @vzbv
YouTube: @vzbv

Die **Jahresberichte des vzbv** sind 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, Vorständin Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Redaktion und Text:
Anna-Lena Arndt, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Infografiken:
DMKZWO GmbH & Co. KG
www.dmkzwo.de

Redaktionsschluss:
April 2024

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

Sie erreichen die entsprechenden Einträge wie folgt:

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

Gefördert durch:

Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages