



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT 2023

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.



INHALT

GRUSSWORT	4
VORWORT	5
DIE VERBRAUCHERZENTRALE IM GESPRÄCH	6
AUS DEN ABTEILUNGEN UND PROJEKTEN	
ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE.	9
BAUEN, WOHNEN, ENERGIE	12
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	15
VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT	18
TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT	21
VERBRAUCHERBILDUNG	24
PROJEKT: VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER	26
PROJEKT: ENERGIEBERATUNG.	28
PROJEKT: ENERGIEBERATUNG FÜR EINKOMMENSCHWACHE HAUSHALTE	30
PROJEKT: WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	32
STABSSTELLE RECHT.	33
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	36
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN	
DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2023	40
VERBRAUCHERKONTAKTE 2023	42
BILANZ 2023	44
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2023.	45
BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG	46



Liebe Leser:innen,

die letzten Jahre waren geprägt durch verschiedene Krisen, die sich auch in der Arbeit der Verbraucherzentrale niederschlugen. Auch wenn sich die Lage teilweise etwas beruhigt hat, steht die Verbraucherzentrale bereits vor neuen Herausforderungen: Wie kann sie mit beschränkten finanziellen Mitteln der von den Bürger:innen im Land gewünschten und benötigten Beratungs- und Informationsangeboten nachkommen? Schon jetzt schlägt sich die mangelnde Finanzausstattung in langen Wartezeiten für Beratungstermine oder eingeschränkten Öffnungszeiten nieder. Zwar konnte die Tarifsteigerung Ende 2023 mit Unterstützung des Ministeriums für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz (MLR) aufgefangen werden. Darüber hinaus sollte die mehrjährige Vereinbarung zwischen der Verbraucherzentrale und dem MLR perspektivisch eine stetige Weiterentwicklung der ermöglichen. Doch das Gegenteil ist der Fall: Die bislang festgelegten Finanzdaten im Haushaltsgesetz bewirken einen realen Abbau der zur Verfügung stehenden Finanzmittel. So stand das letzte Jahr für mich im Zeichen der Diskussion um die mangelnde Förderung der Verbraucherzentrale, die ich in vielen persönlichen Gesprächen mit Vertreter:innen der Landtagsfraktionen und des Ministeriums immer wieder angemahnt habe.

Besonders wichtig ist es uns, auch vulnerable Gruppen, also Verbraucher:innen, die besonders verletzlich sind, zu erreichen. Dazu gibt es gute Beispiele, die über gesonderte Projekte finanziert werden und wurden. Mit den beiden Projekten „Energieberatung für Einkommensschwache Haushalte“ und dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier (Quartiersprojekt)“ sind hier innovative Wege beschritten worden. Die Nachfrage nach den Angeboten ist hoch, die Finanzierung für das Quartiersprojekt jedoch endet. Hinzukommen wachsende Anforderungen an Barrierefreiheit und Angebote in einfacher und Leichter Sprache. Diese Arbeit ist geprägt von einem hohen Ressourceneinsatz und muss bei künftigen finanziellen Planungen gesondert berücksichtigt werden.

Bei den Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentrale möchte ich mich ganz herzlich für ihren unermüdlichen Einsatz bedanken. ■

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

Liebe Leser:innen,

Das Jahr 2023 war ein Jahr mit einem thematisch sehr bunten Strauß an Problemen für Verbraucher:innen: Da waren die – teils versteckten – Preissteigerungen im Handel und bei Dienstleistungen, die Diskussionen um Energiebremsen und das Gebäudeenergiegesetz, nicht korrekte Abrechnungen bei Strom und Gas, falsche Werbung mit Regionalität und Nachhaltigkeit, Extra-Kosten bei der Auszahlung der Riester-Rente, die Abzocke durch Fake-Shops oder die eines Anbieters, der gezielt mit einer Verwechslung Verbraucher:innen in Verträge lockt, um nur einige der Themen des Jahres zu nennen. Mit Beratungen über unterschiedliche Kommunikationswege, vielen nutzwertigen Informationen für Verbraucher:innen und für die Öffentlichkeit, mit Stellungnahmen zur Verbesserung von Gesetzen sowie mit Abmahnungen und Klagen bei Gesetzesverstößen wurden diese Verbraucherprobleme aufgenommen.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg stand angesichts dieser Themenfülle vor der Herausforderung, mit zu knappen finanziellen Mitteln wirtschaften zu müssen. Dies führte dazu, dass frei werdende Stellen nicht wiederbesetzt werden konnten. Spürbar nach außen wurde das in den geringer werdenden Beratungsangeboten sowie beim Service wie dem Info-Telefon, bei denen die Wartezeiten stiegen. Gleichzeitig stieg der Einsatz von Mitarbeitenden, da die Messen und großen Publikumsveranstaltungen wieder durchgestartet sind. Auch die Vorträge, digital wie vor Ort, sind sehr gut nachgefragt, was ebenfalls mit erhöhtem Bedarf an Ressourcen einhergeht.



Mit der Rechtsdurchsetzung wurden wichtige verbraucherrechtliche Fragestellungen vor Gericht gebracht. Seit Herbst 2023 sind die Möglichkeiten, die Rechte der Verbraucher:innen vor Gericht direkt zu erstreiten, gestärkt. Mit der Sammelklage können nun gleichartige Ansprüche gegenüber Anbietern gesammelt vor Gericht durchgesetzt werden. So kommen auch Verbraucher:innen zu ihrem Recht, die das individuell gegenüber den Unternehmen nicht um- oder durchsetzen konnten.

Diese vielfältigen Aufgaben können nur mit einer ausreichenden Finanzierung erfüllt werden. Die Finanzierung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist daher ein Thema, das uns auch in 2024 weiter begleiten wird.

Ich danke allen, die die Arbeit der Verbraucherzentrale unterstützen und ihre Arbeit möglich gemacht haben! ■

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

DIE VERBRAUCHERZENTRALE ...



Januar 23 | Die beiden MdL Jonas Weber (li.) und Jan-Peter Röderer besuchen die Beratungsstelle Reutlingen.



Februar 23 | Vanessa Schifano (Mitte) informiert auf dem parlamentarischen Abend über aktuelle Themen aus der Abteilung „Lebensmittel und Ernährung“.



März 23 | Das Team Verbraucherbildung auf der Didacta.



März 23: Stefanie Jansen, Sozialdezernentin, und Cornelia Tausch bei der Wiedereröffnung der Beratungsstelle Heidelberg in neuen Räumen.



April 23 | Was ist drin in den Tiefkühlpizzen? Sabine Holzäpfel im Interview.

März 23 | Matthias Bauer beim Tagesworkshop für Multiplikatorinnen der katholischen Frauengemeinschaft Deutschlands (kfd) in Rastatt.



... IM GESPRÄCH



Mai 23 | Cem Özdemir, Bundesminister für Ernährung und Landwirtschaft, am Infostand des Energieprojekts, zusammen mit Tina Schwenk.



Juli 23 | Der neue Oberbürgermeister Daniel Bullinger (re.) besucht die Beratungsstelle Schwäbisch Hall, gemeinsam mit der ersten Landsbeamtin Anil Kübel (li.).



September 23 | Cornelia Tausch spricht auf dem „Theo-mobil“, dem großen Fest der Mobilität über die Arbeit der Verbraucherzentrale.



Juni 23 | Bei den Aktionswochen „mein Schlossplatz“ nahm das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz die Versprechen von Finfluencer:innen unter die Lupe.



August 23 | MdB Alexander Föhr zu Besuch in der Heidelberger Beratungsstelle



September 23 | Im Rahmen der Aktionswoche „Rund ums Haus“ gab es mehrere Infostände, unter anderem in Ulm.

**AUS DEN ABTEILUNGEN
UND PROJEKTEN**

ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE

THEMEN UND EREIGNISSE

Riester-Rente – Beschwerdezahlen steigen rasant

Kaum Rendite, Rentenkürzungen und extra Kosten bei Rentenbeginn: Die kapitalgedeckte Altersvorsorge, wie sie derzeit in Deutschland insbesondere mit der Riester-Rente geregelt ist, funktioniert nicht. Dies stellt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg tagtäglich in ihren Verbraucherberatungen zur Altersvorsorge fest. Anbieter von Riester-Verträgen fallen mit zunehmender Regelmäßigkeit mit rechtswidrigen Praktiken auf, die Verbraucher:innen benachteiligen. **Ein paar Muster haben wir 2023 verstärkt beobachtet:**

Extra Kosten bei Rentenbeginn: Anbieter von Riester-Sparverträgen stellen während der Vertragslaufzeit mit dem Wechsel der Anspar- in die Auszahlungsphase Abschluss- und Vertriebskosten in Rechnung, über die sie ursprünglich nicht transparent informiert hatten. Sie behaupten im Zuge des Übergangs von Ansparphase zu Rentenbezugsphase für die Vertragsfortsetzung, d.h. für den Rentenbezug, sei ein neuer Vertrag erforderlich und stellen ihren Kund:innen dann Abschluss- und Vertriebskosten in Rechnung. Der BGH hat am 21. November 2023 nach unserer Klage zwar die beanstandete Klausel einer Sparkasse für rechtswidrig erklärt. Allerdings werden von den Sparkassen nach wie vor Kosten für die Auszahlungsphase, also den Rentenbezug verlangt. Die Institute argumentieren, sie würden sich nicht auf die nunmehr rechtswidrige Klausel berufen, sondern auf die Kostenklauseln in dem unterbreiteten

Verrentungsangebot, das sie selbst als Versicherungsnehmer mit dem Versicherer abgeschlossen hätten. Wir haben für Verbraucher:innen umfangreiche Informationen bereitgestellt und federführend einen interaktiven Musterbrief entwickelt (weitere Infos [QR-Code](#)).



Falsche Zinsanpassungen: Weiterhin benachteiligen etliche Anbieter von Riester-Banksparplänen Verbraucher:innen, indem sie ihnen Zinsgutschriften aufgrund einer rechtswidrigen Zinsanpassungsklausel vorenthalten und zum Teil Zinsen sogar falsch zum Nachteil der Sparer:innen abrechnen.

Rentenkürzungen: Anbieter privater Riester-Rentenversicherungen versprechen eine bestimmte Höhe der monatlichen Rente von Beginn des Ruhestands bis zum Tod. Doch in der Niedrigzinsphase hat unter anderem die Allianz Lebensversicherungs-AG in Riester-Verträgen den vertraglich vereinbarten Rentenfaktor und damit die Höhe der zu erwartenden Rentenzahlungen gekürzt. Sie berief sich dabei auf eine in der Branche übliche Treuhänderklausel. Eine Kürzung der Rente ist zwar aufsichtsrechtlich unter bestimmten Umständen zulässig, allerdings benachteiligt die Treuhänderklausel der Allianz nach unserer Auffassung Verbraucher:innen, weil sie gegen das Äquivalenzprinzip verstößt. Denn die Allianz räumt sich zwar einseitig das Recht zur Rentenkürzung ein, ohne sich aber zugleich verbindlich zu verpflichten, die Rente bei sich ändernden Bedingungen zu erhöhen. Immerhin sind die Zinsen mittlerweile wieder deutlich gestiegen. Der vor einigen Jahren



noch plausiblen Begründung für eine Rentenkürzung ist seit dem deutlichen Zinsanstieg inzwischen der Boden entzogen wurden. Nachdem das LG Stuttgart im Sinne der Allianz geurteilt hatte, ging die Verbraucherzentrale in Berufung. Das Verfahren wird aktuell vor dem OLG Stuttgart verhandelt. Die Verbraucherzentrale informiert Betroffene über ihre Rechte.

Umso wichtiger ist angesichts der grassierenden Benachteiligung von Riester-Sparer:innen, dass die Politik Verbraucher:innen eine einfache, kostengünstige und transparente Alternative zur Vorsorge über den Kapitalmarkt anbietet, die sich ausschließlich an deren Interessen ausrichtet (weitere Infos  QR-Code).

Bausparkassen bleiben ein Beschwerdetreiber

Die Anzahl der Beschwerden über Bausparkassen wegen rechtswidriger Kontoentgelte (BGH Urteil vom 15. November 2022), bleiben zwar auf hohem Niveau, sind aber gegenüber dem Vorjahr deutlich gesunken. Viele Bausparkassen haben in den vergangenen Jahren jährliche Kontoentgelte eingeführt oder erhöht. Derartige Entgeltklauseln hat der BGH für rechtswidrig erklärt. Da in der Branche eine Vielzahl unterschiedlicher Geschäftsbedingungen zur Begründung eines Kontoentgelts verwendet wurden, sind noch einige Rechtsfragen und damit zusammenhängende Klagen offen. Ferner erstattet keine einzige Bausparkasse die zu Unrecht kassierten Entgelte vollumfänglich. Alle wenden ein, Erstattungsansprüche für Entgelte, die vor über drei Jahren kassiert wurden, seien verjährt. Sie berufen sich auf die dreijährige Verjährung. Nach unserer Auffassung verjähren entsprechende Forderungen aber frühestens zum 31.12.2025, drei Jahre nach Kenntnis.



Provisionsberatung und Honorarberatung nicht bedarfsgerecht

Weiterhin stellt die Verbraucherzentrale im Rahmen nahezu jeder Verbraucherfinanzberatung fest, dass Verbraucher:innen zur Geldanlage und Altersvorsorge nicht bedarfsgerechte Verträge verkauft wurden und auch heute noch angeboten werden. Verbraucher:innen suchen zunehmend Unterstützung für ihre Anlageentscheidung und schildern uns, dass sie den Bankberater:innen und Versicherungsvertreter:innen nicht trauen, weil diese wegen der Provisionen ständig neue Finanzprodukte verkaufen wollen. Allerdings steigen seit geraumer Zeit ebenfalls die Beschwerden über sogenannte Honorarberater:innen, die nicht bedarfsgerechte Nettopolicen vermitteln. Verbraucher:innen sparen sich bei diesen Policen zwar teure Abschluss- und Vertriebskosten, müssen dafür aber gesondert hohe Vermittlungsvergütungen bezahlen. Auch diese Fehlanreize müssen in der weiteren Regulierung der „unabhängigen Finanzberatung“ beseitigt werden (weitere Infos  QR-Code).

Angesichts des aus Perspektive der Verbraucher:innen unbefriedigenden Marktangebots ist die Nachfrage nach unserer Verbraucherfinanzberatung zu Geldanlagen und zur Altersvorsorge weiterhin deutlich größer als das Angebot. Auch die Anzahl unserer Online Seminare ist in den letzten Jahren rasant gestiegen, ebenso wie die Zahl der Teilnehmenden. Maßgeblichen Anteil daran hat die sehr erfolgreiche Kooperation mit den Volkshochschulen.

AUS DER RECHTS DURCHSETZUNG

AlleAktien GmbH: unlautere Werbung

Seit es den Aktienhandel an den Börsen gibt, werben Anbieter von Börseninformationen für ihre kostenpflichtigen Zeitschriften oder Analysedienste. Bei der AlleAktien GmbH sollte es nichts Geringeres geben als „Deutschlands beste Aktienanalysen“. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat gegen die AlleAktien GmbH im vergangenen Jahr zwei Urteile erstritten und eine Unterlassungserklärung erwirkt. Damit hat die Verbraucherzentrale insgesamt 12 rechtswidrige Praktiken abgestellt. Im Einzelnen ging es unter anderem um die fehlerhafte Beschriftung der Bestellbuttons, um unzureichende vorvertragliche Informationen, unerwünschte E-Mail-Werbung, die Werbung mit angeblichen „wissenschaftlich nachgewiesenen“ Studienergebnissen (weitere Infos  QR-Code).

Oskar GmbH: Greenwashing mit Schwellenwerten

Der Finanzmarkt steckt voller mehr oder weniger „nachhaltiger“ Angebote. Dabei versuchen verschiedene Anbieter immer wieder, ihre Produkte durch sogenanntes Greenwashing nachhaltiger und damit für bestimmte Käufer:innen attraktiver zu gestalten. In einem aktuellen Fall ist die Verbraucherzentrale gegen den digitalen Vermögensverwalter Oskar.de GmbH vorgegangen. Oskar.de bot seinen Kund:innen u.a. Geldanlage auch in „nachhaltige“ ETFs an und bewarb diese mit der Behauptung, für diese „nachhaltige Geldanlage“ würden Unternehmen ausscheiden, die beispielsweise der Umwelt schaden. Mit einer Unterlassungserklärung verpflichtete sich das Unternehmen, *es zu unterlassen gegenüber Verbrauchern mit der Behauptung zu werben, bei einer Investition in einen „nachhaltigen ETF“ würden Unternehmen ausgenommen, die z.B. der Umwelt schaden, Waffen herstellen oder sozial unverantwortlich (= kritische Bereiche) handeln, wenn der Indexanbieter des ETF gleichwohl solche Emittenten berücksichtigt, die in Bezug auf diese kritischen Bereiche einen vom Indexanbieter bestimmten Schwellenwert überschreiten.*

Denn tatsächlich war bei den als nachhaltig beworbenen ETFs auch eine Anlage etwa in Aktiengesellschaften möglich, die zumindest einen Teil ihrer Umsätze aus der

Förderung fossiler Brennstoffe oder der Kohleverstromung erzielen. Bestimmte Geldanlagen werden zwar anhand von Negativkriterien ausgeschlossen. Die Portfoliozusammensetzung schloss aber Emittenten aus einigen konkret benannten, gemeinhin als eher nicht nachhaltig geltenden Bereichen nicht aus, soweit ein bestimmter Schwellenwert für die Umsatzerlöse aus diesen Bereichen nicht überschritten wurde.

LPV Lebensversicherung AG: rechtswidrige Auszahlgebühren

Grundsätzlich können Verbraucher:innen das Guthaben in ihrem Riester-Vertrag auch vollständig zur wohnungswirtschaftlichen Verwendung, also zum Beispiel für die Renovierung oder Sanierung eines Hauses, entnehmen. Für die Auszahlung verlangte die LPV Versicherung allerdings unter Bezug auf ihre Allgemeinen Versicherungsbedingungen „Kosten in Höhe von zu bis 10 Prozent des Gesamtentnahmebetrags“. Bei einer Entnahme von rund 38.000 Euro sollte eine Verbraucherin demnach 3.800 Euro Gebühren bezahlen. Ein derartiges Entgelt ist nach unserer Auffassung weder gerechtfertigt noch zulässig. Die Verbraucherzentrale mahnte den Versicherer erfolgreich ab. Dieser hat sich verpflichtet, die Klausel nicht mehr zu verwenden oder sich darauf zu berufen. ■



FALL AUS DER BERATUNG

Falsche Anlageberatung bei der Bank

Die 72-jährige Frau F. hatte sich dazu entschieden, ihr Depot bei der örtlichen Bank mit verschiedenen Fonds aufgrund der hohen Wertschwankungen aufzulösen. Sie wollte stattdessen eine zinssichere und jederzeit verfügbare Geldanlage – etwa ein Sparbuch, Tagesgeld oder Festgeld. Im Glauben, ihr Bankberater würde ihr eine bedarfsgerechte „Zinsanlage“ empfehlen, schloss sie den von ihm angebotenen Vertrag ab.

Als sich ihre Tochter später die umfangreichen Vertragsunterlagen ansah, kam der Verdacht auf, dass sie falsch beraten wurde. Sie vereinbarte daraufhin einen Beratungstermin mit der Verbraucherzentrale. Dabei stellte sich heraus, dass Frau F. eine private Rentenversicherung gegen Einmalbeitrag über 10.000 Euro verkauft wurde. Um wenigstens ihre Einzahlung zurück zu bekommen, hätte Frau F. 98 Jahre alt werden müssen. Eine vorzeitige Verfügung wäre nur unter Inkaufnahme von Verlusten möglich gewesen. Aus Sicht der

Niels Nauhauser

Abteilungsleiter Altersvorsorge,
Banken, Kredite



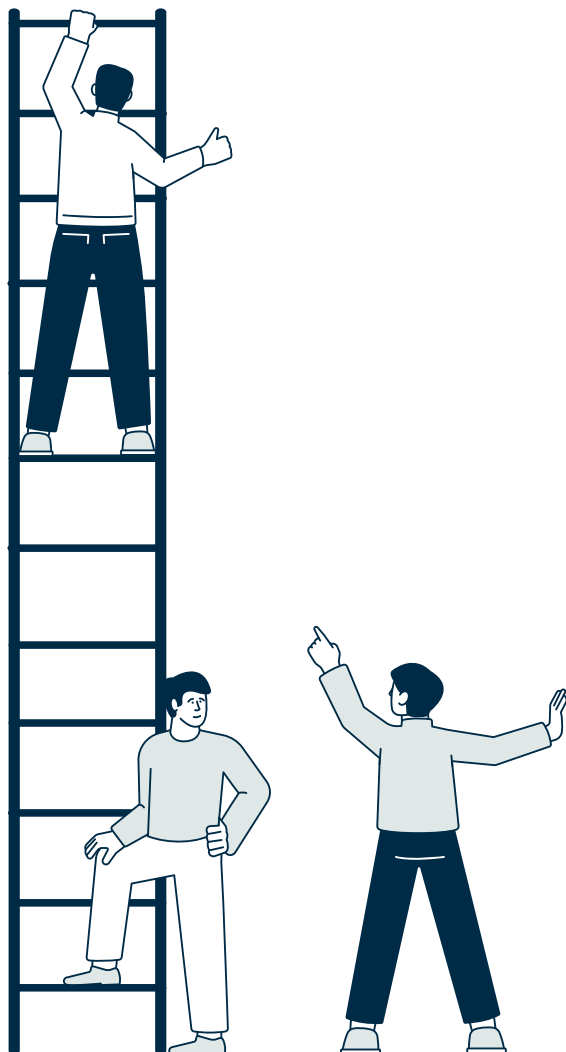
Verbraucherzentrale ein klarer Fall von nicht bedarfsgerechter Beratung.

Die Verbraucherzentrale ermutigte Frau F. dazu, ihren Bankberater mit der fehlerhaften Beratung zu konfrontieren und ihr Recht auf Rückabwicklung geltend zu machen. Der Vorwurf der Verbraucherzentrale: Der Bankberater hatte die Rentenversicherung nur wegen der Abschlussprovision von 400 Euro empfohlen, bei einer Zinsanlage wäre keine Provision geflossen. Die Beratung war fehlerhaft, weil Frau F. eine kurzfristig verfügbare sichere Zinsanlage abschließen wollte, und keinen Bedarf an einer zusätzlichen Rente hatte. Unterstützt mit guten Argumenten seitens der Verbraucherzentrale beschwerte sich Frau F. bei ihrem Berater. Die Bank lenkte ein und bot die Rückabwicklung des Vertrags an. Einen bereits anberaumten Termin mit einem Rechtsanwalt konnte Frau F. daraufhin stornieren. ■

BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

THEMEN UND EREIGNISSE

Das Jahr 2023 war – wie schon 2022 – ein äußerst spannendes Jahr. Vor allem die Energiethemen nahmen wieder einen breiten Raum ein. Über die einzelnen Quartale haben sich die Beratungsschwerpunkte in der Abteilung Bauen Wohnen zum Teil stark verändert: Standen im 1. Quartal die Preisbremsen, also die Entlastungen der Bundesregierung für Gas, Fernwärme und Strom im Vordergrund, waren es Mitte des Jahres Fragen zum Gebäudeenergiegesetz (GEG) und der Streit über dessen Inhalt. Zum Ende des Jahres dominierten Themen rund um die Förderung von E-Fahrzeugen und zum Heizungstausch sowie Fragen zur Umsetzung der Gesetzesinitiativen Solarpaket I und die Bundesförderung für eine effiziente Gebäudesanierung.



Rückblickend können wir sagen, dass wir das Jahr 2023 gut bewältigt haben. Trotz der hohen Zahl an Anfragen und der vielen unterschiedlichen Themen haben wir zahlreichen Haushalten geholfen, gut durch diese herausfordernde Zeit zu kommen. Vielfach wurde erheblich Energie gespart. Obgleich es sich noch im alten Jahr abgezeichnet hatte, dass die enormen Strom- und Gaspreise sich etwas beruhigen könnten, war es doch nicht klar, dass wir ohne große Probleme durch den Winter 2022/23 kommen und auch die Versorgung mit Gas auch im Winter 2023/24 recht problemlos klappen würde.

Energiepreisbremsen

Die Umsetzung der Preisbremsen zum 1. März 2023 lief holprig. Viele Unternehmen konnten nicht – wie gesetzlich vorgesehen – die Informationen an Verbraucher:innen schicken. Das Rechenwerk für die Entlastungswerte war für viele Verbraucher:innen nicht durchschaubar. Es gab Ungerechtigkeiten, die die Politik ausräumen musste und schon bald war klar, dass die Preisbremsen alsbald wieder auslaufen würden. Im Großen und Ganzen kann man aber sagen, dass die Entlastungen bei den Verbraucher:innen angekommen sind.

Nachdem die Versorger zum Teil schon 2022 die monatlichen Abschläge massiv nach oben gesetzt hatten, berichteten uns Verbraucher:innen im vergangenen Jahr hingegen von ansehnlichen Rückzahlungen. Dennoch sahen wir gerade bei einkommensschwachen Haushalten teils große Probleme, die Energierechnungen zu zahlen.

Im Laufe des Jahres gab es eine langsame und stetige Erholung der Strom- und Gaspreise. Diese Entwicklung und Stabilisierung der Märkte hat zu deutlichen Preissenkungen für Verbraucher:innen geführt. Den ersten Preissenkungstermin sahen wir zum 1. September 2023 und dann im großen Stil zum 1. Januar 2024. Allerdings: Die Preissenkungen kamen nicht immer schnell und direkt bei den Verbraucher:innen an. Viele Haushalte stecken noch in langfristigen Verträgen fest, sodass sie von den aktuellen günstigeren Angeboten bislang nur wenig profitieren können.

Weniger Anfragen wegen unklarer Lage

Der politische Streit um das Vorgehen beim Heizungstausch und die Grundausrichtung des Gebäudeenergiegesetzes verunsicherten viele Menschen spürbar. Zum

ersten Mal seit fast zwei Jahren machte sich im 2. und 3. Quartal eine gewisse Lethargie hinsichtlich der Anfragen bemerkbar: Die Fragen und Beratungswünsche der Verbraucher:innen nahmen signifikant ab, viele warteten die weiteren Entwicklungen rund um das GEG ab. Der Wechsel von fossilen Heizungsträgern zu erneuerbaren wurde hinterfragt bzw. eine Entscheidung auf die lange Bank geschoben. Ob sich diese Haltung im kommenden Jahr auflöst, wird sich zeigen.

Positiv ist, dass im Bereich des Heizungstausches und der Gebäudesanierung, die gesetzlichen Grundlagen, wie das Gebäudeenergiegesetz mit den dazugehörigen Förderstrukturen sowie das Bundesgesetz für die kommunale Wärmeplanung zum 1. Januar 2024 rechtskräftig geworden sind. Damit sind in diesem Bereich die Ampeln auf „Grün“ gestellt.

Zum Jahresende gab es noch einen Aufreger: Die kurz und schmerzlose Abschaffung der Umweltprämie für E-Fahrzeuge hat Verbraucher:innen überrascht und bei so manchem die Pläne über den Haufen geworfen. Das bedingte einen kurzfristigen Anstieg der Beschwerden.

Stromanbieter reißen Fristen für Abrechnung

2023 fiel auf, dass eine große Zahl der Energieanbieter ihrer Pflicht nicht nachkam, Verbraucher:innen spätestens sechs Wochen nach Beendigung der laufenden Abrechnungsperiode oder nach Beendigung eines Strom- oder Gasvertrages, die angefallenen Guthaben (Rechnungsüberschüsse) abzurechnen. Nach dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) sind Gas- und Stromanbieter bei der Erstellung von Jahres- oder Schlussrechnungen nach § 40c Abs. 2 EnWG aber verpflichtet, diese gesetzliche Fristen einzuhalten.

Erstaunlich war, dass Anbieter bei vielen Beschwerden mehr als sechs Monaten nach Ablauf der gesetzlichen Frist noch keine Abrechnung geschickt hatten und dies bei zum Teil sehr hohen Guthaben. Wir haben Verbraucher:innen geraten, eine sogenannte Mahnung mit Fristsetzung und Ablehnungsandrohung zu versenden. Diese sollte rechtsicher als Einwurf-Einschreiben versandt werden. Nach fruchtlosem Verstreichen der gesetzten Frist, kann die Schlichtungsstelle in Berlin angerufen oder der Klageweg beschritten werden. Verbraucher:innen haben weiter die Möglichkeit, eine Sonderkündigung aufgrund einer Vertragsverletzung auszusprechen und die Verzinsung des offenen Rückzahlungsbetrages aus Verzug (§ 288 BGB) zu fordern.



AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG

Ärger mit Preisgarantie

In mehreren Verfahren hat sich die Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr gerichtlich mit nicht eingehaltenen Preisgarantien von Stromanbietern auseinandergesetzt. Konkret ging es darum, dass Anbieter Stromverträge mit Preisgarantie anboten, sich gleichzeitig aber vorbehielten, die Verträge innerhalb des Garantiezeitraums zu kündigen, wenn Kund:innen mit einer Preiserhöhung nicht einverstanden sind.

Eine Preisgarantie, die bei den angesprochenen Verbraucher:innen den Eindruck erweckt, während des Garantiezeitraums keine Preiserhöhungen befürchten zu müssen, wird ins Gegenteil verkehrt, wenn der Anbieter während der Preisgarantie aufgrund der Teuerung eine Kündigung ausspricht. Diese Irreführung wurde vor Gericht untersucht.

Intransparente Preiserhöhung durch Stromanbieter

Die Primastrom GmbH, die schon mehrfach im Fokus der Verbraucherzentrale war, fiel durch unzulässige Preiserhöhungen auf. Eine Vielzahl von Verbraucherbeschwerden ging wegen Geschäftspraktiken ein, bei denen Preiserhöhungen versteckt in anderen Dokumenten einseitig durch Primastrom durchgeführt wurden.

So erhielt beispielsweise ein Verbraucher etwa zwei Monate nach dem Vertragswechsel ein Schreiben mit der Überschrift „Preis- und Vertragsinformationen“. Dieses Schreiben erweckte den Eindruck eines Angebots zur Tarifumstellung und allgemeiner Informationen. Dabei wurde aber bereits die einseitig vorgenommene Preiserhöhung als Vergleichspreis herangezogen, um ein angeblich günstigeres Angebot zu unterbreiten. Die eigentliche Preiserhöhung fand sich an versteckter Stelle des Schreibens.

Bei einem solchen einseitigen Preiserhöhungsverlangen stehen Verbraucher:innen Sonderkündigungsrechte zu. Auch auf diese wurde in dem vorliegenden Schreiben völlig unzureichend hingewiesen.

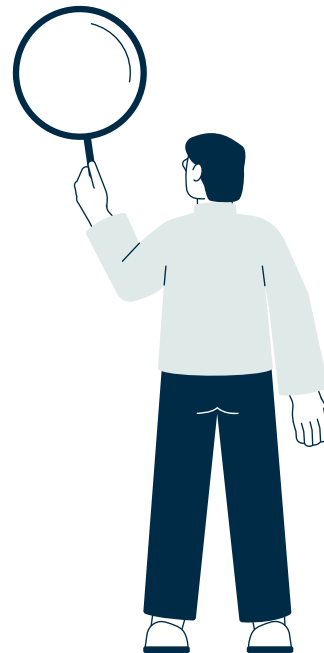
Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat das Unternehmen zunächst abgemahnt, um eine solche unzulässige Preiserhöhung für die Zukunft zu unterbinden. Da außergerichtlich keine Einsicht erzielt und eine Unterlassungserklärung seitens der Primastrom GmbH nicht abgegeben wurde, haben wir beim Landgericht Berlin Klage erhoben. Das Gericht gab der Verbraucherzentrale Recht.

Widerrufsrecht bei Online-Verträgen zu Fertiggaragen

Die MyPort GmbH bietet im Internet Fertiggaragen an, die dort inklusive Montage bestellt werden können. In seinen Geschäftsbedingungen verwies das Unternehmen darauf, dass ein Widerrufsrecht aus Fernabsatzvertrag nicht bestehe, da hier eine Ausnahmenvorschrift greife. Auch gegenüber Verbraucher:innen wurde das Widerrufsrecht mit diesem Hinweis zurückgewiesen. Die genannte Ausnahme bezieht sich auf individuell hergestellte und auf den Verbraucher zugeschnittene Waren, die ein Unternehmen nicht oder nicht mehr gewinnbringend verwerten kann.

Diese Ausnahme ist jedoch mit Blick auf den Verbraucherschutz eng auszulegen. Bei einer Fertiggarage können die standardisierten Einzelteile nach Widerruf weiterverwertet werden. Eine „Maßanfertigung“ die den Ausschluss des Widerrufsrechtes rechtfertigen könnte, ist in der Erstellung einer Fertiggarage nach dem Baukastenprinzip nicht zu sehen. Die Einzelteile haben auch nach Widerruf noch einen wirtschaftlichen Wert. Die Rückabwicklung des Vertrages ist nach Ausübung des Widerrufsrechtes für das Unternehmen zumutbar.

Da die MyPort GmbH nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale keine Unterlassungserklärung abgegeben hat, haben wir Klage vor dem Landgericht erhoben. Das Landgericht Stuttgart hat geurteilt, dass das Unternehmen verpflichtet ist, Verbraucher:innen über ihr Widerrufsrecht zu belehren und das dem Verbraucher zustehende Widerrufsrecht nicht zu leugnen. ■



FALL AUS DER BERATUNG

Stromvertrag am Telefon

Bereits im November 2021 erhielt Frau H. einen unverlangten und deshalb illegalen Telefonanruf: Ein Berliner Energieversorger verwickelte sie in ein Gespräch, um einen neuen Stromvertrag abzuschließen und behauptete, dass für das Telefongespräch eine Zustimmung von Frau H. vorliegen würde. Im Verlauf des Gesprächs ließ sich Frau H. zu einem Vertragsabschluss überreden und erhielt ein paar Tage darauf ein Willkommensschreiben, mit dem die Tarifdaten bestätigt wurden: Arbeitspreis: 27,54 Cent/kWh, Grundpreis: 10,94 Euro/Monat. Der neue Vertrag konnte jedoch nicht sofort umgesetzt werden, da Frau H. in einem bis zum 30. Juni 2023 laufenden Stromvertrag mit einem anderen Anbieter gebunden war. Daraufhin hörte Frau F. eineinhalb Jahre nichts mehr vom neuen Anbieter. Dann erhielt sie eine

Matthias Bauer

Abteilungsleiter

Bauen, Wohnen, Energie



Terminbestätigung mit Hinweis der Belieferungsaufnahme zum 1. Juli 2023 – doch statt der vereinbarten Konditionen, schob das Unternehmen Frau H. verklausulierte und mit dem Hinweis auf die Strompreisbremse eine saftige Preiserhöhung unter: Der reguläre Arbeitspreis betrug nun 70,44 Cent/kWh, und der Grundpreis wurde auf 18,31 Euro/Monat erhöht! Die Verbraucherzentrale riet der Verbraucherin zu einer sofortigen Sonderkündigung auf den 30. Juni 2023, um von dem unvorteilhaften Vertrag als auch dem Versorger loszukommen. So entkam Frau H. dem trickreichen Energieanbieter. Die Verbraucherzentrale rät: Niemals Energieverträge mit so großem Vorlauf und auch nicht am Telefon abschließen! ■

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

THEMEN UND EREIGNISSE

Dauerärgernis: Versteckte Preiserhöhungen und falsche Preisauszeichnung

Seit Monaten werden Verbraucher:innen zusätzlich zu hohen Energiekosten durch hohe Preise für Lebensmittel belastet. Doch nicht alle Preiserhöhungen sind direkt am Preisschild zu erkennen. Denn viele Hersteller verschleiern die Preiserhöhung, indem sie die Füllmengen bei gleichbleibendem Preis reduzieren und dadurch indirekt den Preis erhöhen. Viele Verbraucher:innen stellen diese reduzierte Füllmenge erst nach dem Kauf fest, da sich die Größe der Verpackung meist nicht ändert. Bislang gibt es für uns als Verbraucherzentrale keine klaren rechtlichen Regelungen, um gegen solche versteckten Preiserhöhungen vorzugehen und es muss für jedes einzelne Produkt im Zweifel vor Gericht geklärt werden, ob eine Verpackung mehr Inhalt vortäuscht, als sie enthält.

Laut einem Eckpunktepapier zum „Gesetz für weniger Verpackungsmüll“ schlägt das Umweltministerium für eine Gesetzesnovelle vor, dass eine **„Verringerung der Füllmenge bei gleichbleibender Verpackung in der Regel unzulässig ist“**. Hier muss aus Sicht der Verbraucherzentrale spätestens im Gesetz konkretisiert werden, dass das Gleichbleiben der Verpackung auf die Verpackungsgröße zu beziehen ist, um zu verhindern, dass Hersteller auch diese Regelung durch kleine optische Änderungen umgehen können. Außerdem sollten Hersteller auf eine verringerte Füllmenge auf der Verpackung hinweisen müssen.

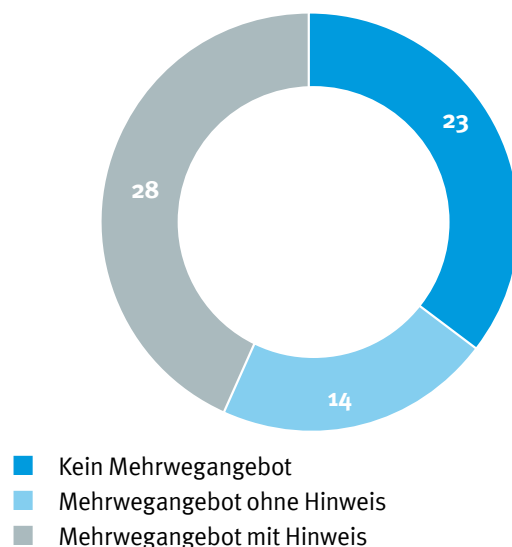
Auch falsche Preisauszeichnungen am Regal führen regelmäßig zu Ärger beim Einkauf. War der Preis am Regal noch in Ordnung, wird beim Einscannen an der Kasse ein viel höherer Preis aufgerufen. Viele bemerken den höheren Preis auch erst auf dem Kassenzettel, zu Hause oder gar nicht. Wichtig zu wissen: Als Kund:in hat man an der Kasse zwar kein Recht auf den niedrigeren Regalpreis, muss das betroffene Produkt zu dem höheren Preis aber nicht kaufen. Reklamieren sollte man den falsch ausgezeichneten Preis immer direkt an der Kasse. Erfahrungen zeigen, dass manche Händler Kund:innen das Produkt dann auch zum niedrigeren Preis überlassen. Gleichzeitig ist der falsch ausgezeichnete Preis am Regal eine Ordnungswidrigkeit. Ordnungsämter können diese falsche Preisauszeichnung vor Ort überprüfen und bei Verstößen Ordnungsgelder verhängen.

Kaum Mehrweg in Sicht

Verbraucher:innen, die Verpackungsmüll reduzieren und trotzdem nicht auf den Kaffee to go oder den Snack unterwegs verzichten wollen, sollten ab Januar 2023 die Möglichkeit bekommen, Essen und Trinken zum Mitnehmen in Mehrwegverpackungen zu kaufen. In einem Marktcheck haben wir uns im März 2023 angeschaut, ob und wie Anbieter am Hauptbahnhof Stuttgart und in Stuttgart Mitte die Mehrwegangebotspflicht umsetzen. Da kleine Betriebe (unter 80 Quadratmeter Fläche und mit weniger als 5 Mitarbeitenden) von der Pflicht ausgenommen sind, haben wir bewusst überregional tätige Betriebe mit mehreren Filialen in den Blick genommen. Insgesamt waren wir bei 65 Verkaufsstellen von 35 verschiedenen Unternehmen auf der Suche nach Mehrwegbechern für Getränke und Mehrwegschaalen für Speisen. Darunter waren Schnellrestaurants wie McDonalds oder Burger King, Bäckereien wie Le Crobag oder Kamps, Cafés wie Coffreez oder Starbucks und Convenience Shops wie Yormas oder ServiceStore DB. Wenn wir keine Mehrwegbehälter entdecken konnten, haben wir beim Personal nachgefragt. Unser Ergebnis war ernüchternd: Weniger als die Hälfte der Verkaufsstellen erfüllte die Mehrwegangebotspflicht vollständig.

Als „voll erfüllt“ galt die Mehrwegangebotspflicht in unserem Marktcheck, wenn in einem Geschäft für Einwegbecher und -schalen Mehrwegalternativen angeboten wurden und auf dieses Angebot auch deutlich hingewiesen wurde.

Angebot von Mehrwegverpackungen to go



Dabei waren die Unterschiede bei den angebotenen Mehrwegbehältnissen groß: Insgesamt 20 Verkaufsstellen beteiligten sich an einem Poolsystem von Recup, Vytal, Faircup, Relevo oder Recircle. Deren Mehrwegverpackungen können auch bei Verkaufsstellen anderer Unternehmen zurückgegeben werden, die das entsprechende Poolsystem nutzen. Die übrigen 22 Verkaufsstellen boten eigene Mehrwegverpackungen an, davon 17 mit eigenem Logo. Diese können nur in Filialen desselben Unternehmens zurückgegeben werden.

Wir finden: Da geht noch mehr! Unser Marktcheck hat gezeigt, dass in Stuttgart die Mehrwegangebotspflicht auch im dritten Monat nach Inkrafttreten nicht flächendeckend und vollständig umgesetzt wurde. Unternehmen sind aufgefordert, ihrer Pflicht nachzukommen und Verbraucher:innen Speisen und Getränke in Mehrwegbehältern anzubieten. Die Einführung der Mehrwegangebotspflicht zum 1. Januar 2023 war bereits seit 2021 bekannt – Zeit genug, für eine rechtzeitige Umsetzung zu sorgen. Daher ist es wichtig, dass die zuständigen Behörden die Umsetzung der Mehrwegpflicht kontrollieren und durchsetzen. Mehrwegangebote sollen der Abfallvermeidung dienen und nicht der Kundenbindung. Langfristig ist deshalb die Umstellung auf Pool-Systeme wünschenswert, damit Mehrwegangebote einfach und alltagstauglich genutzt werden können.

••• AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG

Regionale Produkte nicht so regional wie versprochen

In zwei Fällen nahm Aldi die Kennzeichnung regionaler Produkte nicht so genau. Einmal beanstandeten wir die falsche Auszeichnung eines Kürbiskern-Öls: Während das Öl auf dem Preisschild am Regal als „Steirisches Kürbiskernöl g.g.A.“ ausgezeichnet war, fand sich auf der Flasche



der Hinweis, dass die für das Öl verwendeten Kürbiskerne aus EU- und Nicht-EU Ländern stammten. Somit hätte das Öl nicht als Steirisches Kürbiskern-Öl bezeichnet werden dürfen, da bei diesem Öl die Kürbiskerne nur aus der Region Steiermark und angrenzenden Gebieten Österreichs stammen dürfen. In dem zweiten Fall stammten Birnen, die am Regal auffällig als regionales Produkt aus Baden beworben wurden, laut Verpackung allerdings aus den Niederlanden. In beiden Fällen mahnten wir Aldi ab und forderten den Konzern zur Abgabe einer Unterlassungserklärung auf. Da Aldi diese nicht abgeben wollte, reichten wir Klage vor dem Landgericht Freiburg (Birnen) und dem Landgericht Stuttgart (Kürbiskernöl) ein. Beide Verfahren endeten mit einem Anerkenntnisurteil für die Verbraucherzentrale.

Wiesenhof verkauft jetzt Geflügel „von deutschen Höfen“

Stuttgart liegt nicht in Sachsen-Anhalt. Was selbstverständlich klingt, beschäftigte fast zwei Jahre lang das Landgericht Oldenburg, das Oberlandesgericht Oldenburg und schlussendlich noch den Bundesgerichtshof (BGH).



Doch mit der Zurückweisung der Nichtzulassungsbeschwerde ist nun klar: Wiesenhof darf tiefgefrorene Hähnchen aus Sachsen-Anhalt nicht mit der Werbeaussage „von regionalen Höfen“ bewerben, wenn das Hähnchen beispielsweise in Stuttgart verkauft wird. Wiesenhof hat die Werbung seiner Produkte mittlerweile angepasst und wirbt nun mit Geflügel „von deutschen Höfen“.

Einzelhandel muss auch zerdrückte Pfanddosen zurücknehmen

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher:innen über Probleme bei der Pfandrückgabe. Die Gründe für die Beschwerden sind dabei vielfältig: Einzelhändler beschränken die Rücknahme von Pfandflaschen, nehmen Pfandflaschen nur zurück, wenn neue Getränke gekauft



werden oder verweigern die Rücknahme von zerdrückten Pfanddosen. Dass sie dazu verpflichtet sind, auch zerdrückte Pfanddosen zurückzunehmen, bestätigte im Juli 2023 auch das Oberlandesgericht Stuttgart. Solange Einwegpfanddosen als pfandpflichtig erkennbar sind, beispielsweise am Pfand-Logo, müssen Einzelhändler diese Dosen zurücknehmen und das Pfand erstatten.

••••• VERBRAUCHERPOLITIK

Wildwuchs an Klimawerbung endlich regulieren

Der Bio-Wein, mit dem Verbraucher:innen ihren CO₂-Fußabdruck reduzieren können, das klimaneutrale Babygläschen mit Fleischzubereitung im Einwegglas oder das CO₂-positive Bier. Beim Lebensmitteleinkauf sind Verbraucher:innen mit unendlich vielen Nachhaltigkeits-

werbeaussagen konfrontiert, die positive Auswirkungen aufs Klima versprechen. Hersteller geben ihren Produkten damit einen grünen Anstrich und wollen sie nachhaltiger wirken lassen, als sie sind. Das Problem dabei: Verbraucher:innen können nicht einschätzen, was genau hinter den Werbeaussagen steckt, da sie meist weder nachvollziehbar, noch überprüfbar sind.

2023 gab es noch keine gesetzlichen Vorgaben, die Klimawerbung reguliert. Um Verbrauchertäuschung durch Greenwashing zu verhindern, mussten klare gesetzlich Kriterien für die Untermauerung umweltbezogener Werbeaussagen festgelegt werden. Die EU hat im vergangenen Jahr einen Vorschlag für eine Richtlinie vorgelegt, die solche Werbeaussagen – sogenannte Green Claims – regulieren soll. Diesen Vorschlag hat das Europäische Parlament im März 2024 angenommen. Mit der Green Claims-Richtlinie sollen Werbeaussagen zuverlässig, vergleichbar und überprüfbar werden. Ein großes Problem dabei: Die Mitgliedstaaten haben für die Umsetzung zwei Jahre Zeit. Zudem lässt die Richtlinie noch Schlupflöcher. So ist etwa die Kontrolle der Zertifizierer von Nachhaltigkeitssiegeln nicht vorgesehen, wodurch sich das Informationsproblem der Verbraucher:innen nur verschiebt, aber nicht löst. Im Sinne der Verbraucher:innen sollte die Richtlinie schnellstmöglich in nationales Recht umgesetzt werden, damit Verbraucher:innen nicht länger durch Greenwashing in die Irre geführt werden. ■

••••• FALL AUS DER BERATUNG

Mahnung trotz Kündigung

Eine Box voller Trends aus den Bereichen Beauty, Food & Lifestyle – das wollte Frau Z. selbst testen und bestellte bei der Beautylove GmbH online die „Barbara-Box“ im flexiblen Abo, das laut Aussage des Anbieters jederzeit kündbar ist. Kurz nach der Bestellung kündigte sie das Abo, um nur eine Box zum Testen zu erhalten. Die Kündigung wurde ihr in der Bestellbestätigung auch direkt bestätigt. Dennoch erhielt sie kurz darauf nicht nur eine, sondern gleich auch eine zweite Box samt zugehöriger Rechnung. Obwohl die Verbraucherin die Beautylove GmbH auf die erfolgte Kündigung hingewiesen hat, erhielt sie wenig später Zahlungsaufforderungen samt Mahngebühr. Wir konnten Frau Z. in der Beratung beruhigen, da sie mit ihrer Kündigung alles

Vanessa Schifano
Abteilungsleiterin Lebensmittel
und Ernährung



richtig gemacht hatte. Durch die Kündigung handelte es sich bei der zweiten Box um unbestellte Ware, die die Verbraucherin weder bezahlen noch auf eigene Kosten zurückschicken musste. Auch die Mahnungen waren dadurch unberechtigt. Die Verbraucherin erklärte gegenüber der Beautylove GmbH mehrfach, dass sie das Abo wirksam gekündigt hat und keine weiteren Lieferungen möchte. Schlussendlich entschuldigte sich das Unternehmen zwar bei Frau Z. und schickte ihr ein Paket mit Kosmetika als Entschädigung zu – um ein solches Verhalten aber auch zukünftig zu unterbinden, geht die Verbraucherzentrale derzeit rechtlich gegen Beautylove vor. ■

VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT



THEMEN UND EREIGNISSE

Probleme beim Versicherungsvertrieb bei Anbietern im Online-Bereich

Ein Thema des Jahres 2023 waren verbraucherrelevante Probleme im Versicherungsvertrieb. Für Verbraucher:innen ist dies nicht nur wegen finanzieller Begebenheiten relevant – sie könnten eine Absicherung bei einem Anbieter preisgünstiger bekommen als bei einem anderen. Bedeutung gewinnt das Thema auch dadurch, dass die gesetzlichen Voraussetzungen im Vertrieb von oft existenziellen Absicherungen hohe Anforderungen an Vertrieb und Versicherer stellen wie Beratungs-, Auswahl- und Dokumentationspflichten.

Diese hohen gesetzlichen Vorgaben sind wichtig. Denn unzureichende Information und Beratung können zum finanziellen Ruin von Verbraucher:innen führen und damit auch zu möglichen Belastungen der Sozialsysteme – besonders bei Versicherungen, die biometrische Risiken absichern. Unter biometrischen Risiken versteht man solche Risiken, die das Leben und/oder den Lebensunterhalt der Versicherten betreffen.

Besonders spannend war in diesem Zusammenhang die Entwicklung des Versicherungsvertriebs von Anbietern im Online-Bereich, also die – häufig jungen – Unternehmen, die mit Hilfe des Internets im Versicherungsbereich Angebote entwickeln und diese an Verbraucher:innen vertreiben. Sie geben einen Einblick in den digitalisierungsbedingten Umbruch in der Versicherungsbranche.

Auf Basis von Verbraucherbeschwerden und der Marktbeobachtung stellten wir rechtliche Probleme unterschiedlicher Art fest. Dabei war ein Schwerpunkt die Nichtbeachtung gesetzlich vorgeschriebener Versicherungsberatungspflichten.

Die identifizierten Bereiche, in denen Anbieter Vorgaben des Versicherungsvertragsgesetzes bezüglich der Beratungspflicht im Online-Bereich nicht erfüllten, wurden aufbereitet und wenn möglich rechtlich verfolgt. Gegen BavariaDirekt haben wir in der ersten Instanz teilweise gewonnen, die Gegenseite hat Berufung eingelegt. Gegen

Insurance Hero, einen weiteren betroffenen Anbieter, haben wir ein Anerkenntnisurteil erwirkt.

Digitalisierung Gesundheitswesen

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen war ein wesentliches Thema im Bereich Pflege und Gesundheit. Schon seit längerem schlägt sich dies in einer großen thematischen Breite an Verbraucheranfragen und -beschwerden nieder. Eine besondere Dynamik zeigten die Entwicklungen von telemedizinischen Möglichkeiten, das im Laufe des Jahres für die flächendeckende Einführung ab 2024 vorbereitete E-Rezept und die Elektronischen Patientenakte, die ab 2025 für gesetzlich Krankenversicherte nur noch im Rahmen eines Opt-out-Votums abwählbar sein wird.

Die Verbraucherzentrale informierte und beriet zur großen Bedeutung der individuellen, bedarfsorientierten Wahl digitaler Angebote unter der Abwägung von Chancen und Risiken ohne Beeinflussung von Anbietern.

Pflegelkosten und -angebot

Ein weiterer großer Teil von Anfragen und Beschwerden drehte sich um die Kosten für Pflege, sowohl ambulant als auch stationär. Probleme gab es darüber hinaus auch deshalb, weil die Möglichkeiten, überhaupt ambulante und stationäre Pflege zu bekommen, sehr begrenzt sind. Die Nachfrage übertrifft hier das Angebot teils deutlich.

Diese Ausgangslage – in Kombination mit den staatlichen Rahmenseetzungen – verursacht große Probleme für viele Verbraucher:innen: So sind sowohl im Bereich der ambulanten als auch insbesondere im Bereich der stationären Pflege Preishöhen und Preissteigerungen zu beobachten, die betroffene Verbraucher:innen in ihrer finanziellen Existenz gefährden können. Umso wichtiger ist unsere Information und Beratung: Wir berieten Verbraucher:innen zur Rechtmäßigkeit der von Anbietern wie Pflegeheimbetreibern verlangten Preiserhöhungen und zu möglichen Reaktionen. Wir mahnten unrechtmäßiges Pflegeheimverhalten ab, gaben Hilfestellungen zur bedarfsgerechten Suche nach Pflegeangeboten und dazu, wie Angehörige oder Pflegebedürftige selbst die Pflege überhaupt finanzieren können. Wir legten dabei Wert auf praxisnahe Verbraucherhilfe, so dass insbesondere auch der Weg der Finanzierung und die Absicherung über eine private Pflegezusatzversicherung Thema war.

Absicherung biometrischer Risiken

Unter unseren Versicherungsberatungen nahmen die Beratungen zur Absicherung biometrischer Risiken, insbesondere durch die Berufsunfähigkeitsversicherung, einen großen Raum ein. Großen Einfluss darauf hatte, dass das gesetzliche Absicherungssystem je nach Lebensrisiko nur einen Teil oder auch gar keine Absicherung anbietet. Damit bezahlen Verbraucher:innen zwar teils sehr hohe Sozialversicherungsbeiträge, bleiben aber in existenziellen Lebensbereichen ohne bedarfsgerechten Schutz und müssen diesen privat zusätzlich einkaufen.

Die vielen intensiven spezialisierten Versicherungsberatungen zum biometrischen Risiko der Berufsunfähigkeit in 2023 zeigen den Bedarf der Verbraucher:innen nach entsprechender Absicherung und nach kompetenter und unabhängiger Beratung durch die Verbraucherzentrale. Viele Verbraucher:innen sind bereit, die finanzielle Belastung einer privaten Versicherung, zusätzlich zu den Beiträgen zur Sozialversicherung zu tragen. Dieses große Verbraucherproblem ließe sich lösen, wenn der Staat Verbraucher:innen bei der Absicherung priorisiert und wirksam unterstützen würde.

Scharlatane im Gesundheitsbereich

Ein wesentliches Themengebiet waren verbraucherfeindliche Aktivitäten von Scharlatan-Anbietern im Gesundheitsbereich.

Daher wurde im Berichtsjahr im Rahmen der Marktbeobachtung das Verhalten von Anbietern analysiert, die mit unhaltbaren gesundheitsbezogenen Heilsversprechen zu Produkten und Verfahren versuchten, Verbraucher:innen das Geld aus der Tasche zu ziehen.

Mit ihren Versprechen können die Anbieter allerdings nicht nur finanziellen, sondern auch gesundheitlichen Schaden anrichten: Dies kann sowohl diejenigen Verbraucher:innen treffen, die sich Heilung für ihre Krankheit erhoffen, als auch empiriegestützte, wissenschaftliche Behandler:innen und Behandlungen, die diskreditiert werden. Dadurch besteht die Gefahr, dass Verbraucher:innen falsche Entscheidungen hinsichtlich einer optimalen medizinischen Versorgung treffen. Auf der Grundlage dieser Marktbeobachtung wurden Verbraucher:innen über diese Anbieter und deren Maschen informiert. Illegales Anbieterverhalten wurde abgemahnt, so beispielsweise die Naturheilpraxis Lightshape.



AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG

Heilpraktiker Kessler - Naturheilpraxis Lightshape

Der Anbieter warb auf seiner Internetseite für seine Leistungen mit allerlei Aussagen zu gesundheitlichen Wirkungen, die jedoch auf keinerlei wissenschaftlicher Basis beruhten. Dies ist grob irreführend. Hintergrund ist, dass bei irreführenden Angaben mit Gesundheitsbezug Gefahren für die Gesundheit der einzelnen Verbraucher:innen entstehen können. Darüber hinaus können solche Aussagen ein gesellschaftliches Klima der Irrationalität in Gesundheitsdingen fördern, das Gefahren für weite Teile der Bevölkerung bedeuten kann. Gerade in verzweiferten gesundheitlichen Situationen können Verbraucher:innen versucht sein, nach jedem Strohalm und damit zu Produkten und Dienstleistungen mit wissenschaftlich völlig unbelegten Versprechen zu greifen.

Konkret abgemahnt wurden in diesem Fall mehrere Werbeaussagen über eine Kristallmatte und dort integrierte Therapieformen, die über einen geheimnisvollen, ungenannten Mechanismus unter anderem Allergien reduzieren sowie Asthma und Depressionen lindern sollten. In der Matte versprach der Anbieter „Heilsteine“ mit heilenden Wirkungen. Der Anbieter gab eine Unterlassungserklärung ab.

Schlappy-Schuhe

Ein Anbieter von angeblich besonderen Schuhen mit dem Namen „Schlappy“ hatte ohne irgendeinen Beleg wissenschaftlicher Wirksamkeit oder gar mit einer Anerkennung als Medizinprodukt unter anderem damit geworben, dass die Schuhe helfen sollten, Fuß- und Gelenkschmerzen zu lindern sowie Knöchel und andere Körperteile zu erleichtern. Der Anbieter schrieb dem Produkt damit Eigenschaften zu, die es nicht besitzt. Er wurde abgemahnt, bezahlte auch die Abmahnungspauschale, gab aber die geforderte Unterlassungserklärung nicht ab. Der daraufhin eingereichten Klage folgte das positive Urteil des Landgericht Darmstadt.

Insurance Hero

Es ist wichtig für Verbraucher:innen zu wissen, wer ihr Gegenüber beim Abschluss von Versicherungsverträgen ist: Ein Versicherer mit vielen Millionen Eigenkapital oder eine unter Umständen sehr kleine Vertriebsfirma. Auch kann sich je nach Anbieterstatus der Umfang der Beratungspflichten unterscheiden.

Gerade bei so komplexen, unstofflichen und erklärungsbedürftigen Produkten wie denen im Versicherungsbereich sind diese Aspekte besonders wichtig. Daher ist es sehr zu begrüßen, dass das Landgericht Hamburg in einem Anerkenntnisurteil auf Klage der Verbraucherzentrale geurteilt hat, dass die Firmenbezeichnung „Insurance Hero GmbH“ vom Anbieter als Versicherungsvertreter zu Werbezwecken nicht genutzt werden darf. Denn durch die Bezeichnung bestand die Gefahr, dass die Eigenschaft als Versicherungsvertreter verschleiert wird.

Bereits zuvor hatte der Anbieter auf unsere Abmahnung hin eine Unterlassungserklärung abgegeben, dass er es unterlässt, innerhalb des Abschlussprozesses im Internet am Ende des Bestellvorgangs Verbraucher:innen bestätigen zu lassen, dass sie sich eigenständig mit dem als teils komplex einzuschätzenden Versicherungsschutz vertraut gemacht haben und keine Beratung benötigen. Denn damit erlangten Verbraucher:innen keine hinreichende Aufklärung über die Möglichkeiten Schadensersatzansprüche geltend zu machen. ■



FALL AUS DER BERATUNG

Preiserhöhung im Pflegeheim

Pflege und damit der Platz im Pflegeheim wird immer teurer. Umso wichtiger sind Verbraucherrechte in Bezug auf Entgelterhöhungen durch die Pflegeheimbetreiber. Diese Rechte sehen vor, dass der Anbieter, falls er nach Änderung der bisherigen Berechnungsgrundlage eine angemessene Erhöhung der Entgelte anstrebt, dies den Bewohner:innen mitzuteilen und detailliert zu begründen hat. Die Bewohner:innen müssen Gelegenheit haben, die Anbieterangaben zu prüfen. Das höhere Entgelt kann frühestens vier Wochen nach der Erhöhungsankündigung verlangt werden.

Wenn Bewohner:innen die Zustimmung zur Erhöhung verweigern, muss der Anbieter die Zustimmung vor Gericht erwirken. Doch diese rechtlich vorgegebenen Schritte berücksichtigte ein Pflegeheim-Anbieter nicht: Bewohner:innen, die der Erhöhung widersprachen,

Dr. Peter Griebel
Abteilungsleiter Versicherung,
Pflege, Gesundheit



bekamen ein Schreiben, in dem die Kündigung angedroht wurde, falls sie an ihrem Widerspruch gegen die Erhöhung festhalten würden. Dabei ist eine Kündigung zum Zwecke der Erhöhung des Entgelts nach Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) ausdrücklich ausgeschlossen.

Als die Verbraucherzentrale auf den Sachverhalt aufmerksam wurde, erfolgte die Beratung der betroffenen Verbraucherin, und auch eine Abmahnung des Anbieters. Daraufhin gab das Unternehmen aus dem Landkreis Esslingen eine Unterlassungserklärung ab, in der es erklärte, dass es zukünftig Verbraucher:innen nicht mehr bei Festhalten am Widerspruch einer Entgelterhöhung die Kündigung des Heimvertrages androhen würde. Manchmal müssen auch Selbstverständlichkeiten rechtlich erwirkt werden. ■

TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT

THEMEN UND EREIGNISSE

Leistungsstörungen im Telekommunikationsbereich

Die meisten Beschwerden erreichten die Abteilung im Bereich Telekommunikation und Digitales. Die Beschwerdezahlen im Bereich Festnetz und Mobilfunk waren 2023 weiterhin auf sehr hohem Niveau. Beschwerden im Festnetzbereich drehen sich meist um Probleme mit dem Anschluss. Dabei nahmen die Beschwerden zu Glasfaserverträgen zu und machten rund ein Drittel der Festnetzbeschwerden aus.

Im Mobilfunkbereich haben viele Kundinnen und Kunden Auseinandersetzungen mit ihren Anbietern hinsichtlich der Laufzeit ihrer Verträge. Häufig besteht Streit über die Laufzeit bzw. die nicht akzeptierten Kündigungen.

Reise und Mobilität

Rund jede zweite Beschwerde im Reisebereich entfiel im vergangenen Jahr auf Flüge. Neben Flugannullierungen waren auch Probleme bei der Rückerstattung ein großes Thema.

Zunehmend sind immer mehr Beschwerden über die Deutsche Bahn (DB) zu verzeichnen. Ein großes Ärgernis waren Verspätungen und das Deutschlandticket. Ratsuchende klagten häufig, dass ein Vertragsschluss teilweise mehrfach zustande gekommen war und eine Stornierung durch die Vertragspartner (meist DB) nicht vorgenommen wurde. Auch die Kündigung des Deutschlandtickets wurde häufig ignoriert und Reisende wurden nicht aus Verträgen gelassen. Daneben wurden technische Schwierigkeiten beim Onlineticket – beispielsweise, dass die Anzeige des Tickets in der DB-App nicht möglich war – der schlechte Kundenservice und die Erreichbarkeit der Deutschen Bahn bemängelt.

Im Bereich der Mobilität erreichten die Verbraucherzentrale auch immer mehr Beschwerden zum Thema Parken. Gerade das private Parkraummanagement sorgt für Verbraucherfrust. Oftmals ohne Grundlage werden horrenden Summen für angebliche Parkverstöße verlangt.

Freizeit und Fitness

Weiterhin blieb das Beschwerdeaufkommen im Bereich Freizeit und Fitness hoch. Meist ging es dabei um nicht akzeptierte Kündigungen, Preiserhöhungen während des laufenden Vertrages oder um ungewollte Vertragsschlüsse bzw. Verlängerungen. Die Verbraucherzentrale hat auch hier verschiedene Rechtsverfahren angestrengt. Viele der Verfahren liegen aktuell vor Gericht oder wurden erfolgreich gegen Anbieter geführt.

Beschwerden über 1N Telecom reißen nicht ab

Seit Mitte des Jahres 2023 werden vornehmlich ältere Menschen mit Anschlüssen bei der Deutschen Telekom von einem Konkurrenzunternehmen namens 1N Telecom per Brief, Telefonanruf oder an der Haustüre kontaktiert. Die Kontaktaufnahme und die Werbeschreiben sind so gestaltet, dass die Betroffenen davon ausgehen, einen verbesserten Tarif der Deutschen Telekom zu erhalten. Nachdem sie den „Tarifwechsel“ bestätigt haben, passiert wochenlang erst einmal nichts.

Später erhalten Betroffene ein neues Schreiben der 1N Telecom mit einem Formular zur Rufnummernportierung. Dann erst fällt vielen auf, dass sie nicht ein Formular zum Tarif-, sondern zum Anbieterwechsel unterzeichnet haben. Insgesamt sind der Verbraucherzentrale unterschiedliche Fallkonstellationen bekannt, die alle das Ziel haben, dass Verbraucher:innen in eine Schadensersatzfalle für nicht erfolgte Umschaltung zur 1N Telecom gelangen. Auch wenn die Angeschriebenen rechtzeitig widerrufen, die Anfechtung erklären oder für die nicht erfolgte Umschaltung nichts können (die Telekom führt von sich aus keine Umschaltung durch oder die 1N Telecom schaltet selbst nicht um), erhalten diese letztlich immer eine Schadensersatzforderung von rund 419 Euro. Seit Sommer 2023 bis heute gingen alleine bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg über 1.600 Beschwerden ein.

Dieses Vorgehen zeigt eindrucksvoll, dass zum Schutz von Verbraucher:innen eine Gesetzesänderung zwingend notwendig ist. Oft kontaktieren solche Firmen Menschen ohne deren Einwilligung und schieben ihnen dann diesen einen Vertrag unter. Auch wenn eine Kontaktaufnahme ohne Einwilligung unzulässig ist und sogar ein Verstoß nach der DSGVO hinsichtlich der Datenverarbeitung

vorliegt, sind daraus resultierende Verträge zunächst gültig.

Wie problematisch ignorierte Widerrufe oder ignorierte Anfechtungserklärungen sind, zeigt das Vorgehen von 1N Telecom deutlich. Insofern wäre es an der Zeit, die Lücke im Gesetz zu schließen. Firmen darf es nicht mehr gestattet sein, ohne vorherige Einwilligung Vertragsverhandlungen aufzunehmen. Verträge ohne vorab erfolgte Einwilligung wären damit per se ungültig. Nur wenn Verbraucher:innen auf Firmen zukommen und eine Einwilligung für weitere Kontaktaufnahmen zu Vertragszwecken geben, dürften Verträge auch Gültigkeit erlangen.

Insolvenz der Verkaufsplattform „Mädchenflohmarkt“

Viele Beschwerden erreichten die Verbraucherzentrale 2023 zur Stuttgarter Verkaufsplattform „Mädchenflohmarkt“, welche europaweit gebrauchte Kleidung und Modeaccessoires anbietet. Die Plattform hat dabei zwei Verkaufsmodelle. Unter Nutzung der Plattform können Waren angeboten und an andere verkauft werden. Das Geld wird an Mädchenflohmarkt gezahlt, die Ware direkt an die andere Vertragspartei verschickt. Mädchenflohmarkt zahlt dann das eingekommene Geld abzüglich einer Provision an die Verkaufenden aus. Daneben ist es möglich den sogenannten Concierge Service zu nutzen: hier werden die Waren an Mädchenflohmarkt verschickt, der Anbieter fertigt Fotos der Waren an und stellte diese dann online zum Verkauf. Hier liegt der Provisionsanteil bei über 50 Prozent des Verkaufswertes.



Zahlreiche Betroffene beklagten sich bei der Verbraucherzentrale, dass sie keine Gelder ausgezahlt bekommen hatten und monatelang hingehalten wurden.

Aufgrund der Masse an Beschwerden wurde ein Artikel für die Webseite verfasst und mit diversen Medien Pressegespräche geführt, welche in Zusammenarbeit mit der Abteilung über Mädchenflohmarkt berichtet haben (u. a. RTL, SWR, Stuttgarter Zeitung).

Im Juni bestätigte sich letztlich die finanzielle Schieflage des Unternehmens und Mädchenflohmarkt musste Insolvenz anmelden.

Verbandsthema Inkasso

Im Rahmen des Verbandsthemas 2023 haben die Verbraucherzentralen überprüft, ob sich die neuen Regelungen seit der Inkassoreform durch das Bundesministerium der Justiz im Jahr 2021 in der Praxis bewährt haben. Seit Januar 2022 wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit über 12.000 Beschwerden zu Inkasso erfasst. Auch nach der Inkassoreform geben überhöhte Inkassokosten und Schlupflöcher in den gesetzlichen Inkassoregelungen Anlass zur Beschwerde.

Im Rahmen einer Evaluation zur Inkassoreform haben der vzbv, mehrere Verbraucherzentralen und Verbände im vergangenen Jahr eine gemeinsame Stellungnahme zur Evaluation des „Gesetzes zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht“ herausgegeben. Aufgrund der Beschwerden und Analyse der Inkassoreform 2021 sind die teilnehmenden Verbände zum Schluss gekommen, dass Nachbesserungen im Gesetz dringend nötig sind, um missbräuchliche und irreführende Inkassoschreiben zu verhindern.

Die Stellungnahme wird getragen von: Arbeitskreis InkassoWatch, Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatungsstellen der Verbände, Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung, Verbraucherzentrale Bayern, Verbraucherzentrale Bundesverband, Verbraucherzentrale Hessen, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein und der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.

Aktionstag Degerlocher Kirbe

In Kooperation mit der Polizei Stuttgart war die Verbraucherzentrale bei der Degerlocher Kirbe am 29. Oktober 2023 mit einem Aktionsstand präsent. Die Polizei präsentierte sich mit einem Aktionsmobil zum Thema „Einbruchschutz“, die Verbraucherzentrale mit ihrem Pavillon zu

allgemeinen Verbraucherthemen. Bei der äußerst gelungenen Aktion konnten über den gesamten Tag nur durch direkte persönliche Kontakte knapp 1.000 Interessierte alleine für die Verbraucherzentrale verzeichnet werden. Je nach Problem erhielten Ratsuchende am Stand weitergehende Informationen oder eine kurze Beratung vor Ort.

Projekt Smart Surfer

Im Rahmen des Projektes Smart Surfer wurden die letzten Planungen für die Seminarreihe im Herbst getroffen. Zur Bewerbung wurden Flyer und Onlinematerialien erstellt bzw. gedruckt. Daneben wurden neue Inhalte zu den Themen „Digitale Nachhaltigkeit“, „Ambient Assisted Living (AAL)“ und „Digitale Gesundheit“ erstellt.

Online-Reihe Smart Surfer

In Zusammenarbeit mit der Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg (LFK), den Volkshochschulen und der Verbraucherzentrale fand im Herbst die Online-Veranstaltungsreihe Smart Surfer statt. Ziel des Projektes ist, Menschen ab 50 Jahren im Umgang mit dem Internet zu schulen und sie zu stärken.

Durch die Veranstaltungsreihe wurden insbesondere Multiplikatoren auf das Projekt aufmerksam gemacht. Die steigenden Teilnehmerzahlen belegen das Interesse der Teilnehmenden und die Notwendigkeit, auch älteren

Menschen die wichtigsten Themen des Internets näher zu bringen. Insgesamt nahmen 445 Personen an der Online-reihe teil.

AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG

Freenet DLS GmbH: Unzumutbare Belästigung

Die freenet DLS GmbH hatte einen Verbraucher angeschrieben, der seinen Mobilfunkvertrag bei dem Unternehmen gekündigt hatte. Dieser hatte mit seinem Kündigungsschreiben zudem erklärt, dass er keine weitere Kontaktaufnahme zur Kundenrückgewinnung möchte. Dennoch hatte freenet den Verbraucher angeschrieben und diesen aufgefordert, wegen „noch ausstehender Fragen“ unter Angabe einer Bearbeitungsnummer telefonisch Kontakt aufzunehmen. Dagegen ging die Verbraucherzentrale gerichtlich vor. Das Schleswig-Holsteinische OLG urteilte dazu: Sofern tatsächlich zur Abwicklung der Kündigung keine Fragen zu klären sind, stellt ein solches Schreiben unerwünschte Werbung dar und ist damit als unzumutbare Belästigung unzulässig, da die Kontaktaufnahme dann nur dazu dient, dem Verbraucher ein Werbegespräch aufzudrängen. ■



FALL AUS DER BERATUNG

Falschliefen von Amazon

Immer wieder kommt es zu Falschliefen von Amazon. Auch bei der Verbraucherzentrale häuften sich 2023 die Beschwerden. So hatte sich Herr P. ein Tablet auf Amazon bestellt, dessen Kaufpreis Amazon alsbald von seinem Konto abbuchte. Am Tag darauf erhielt Herr P. sein Paket. Doch statt des teuren Tablets enthielt das Paket ein Buch und einen Baby-Artikel. Im Chat des Kundensupports von Amazon wurde Herrn F. versichert, dass er nach der Rücksendung der falschen Artikel eine Rückerstattung des Betrags für das Tablet erhalten würde – wenn er das Tablet erneut bei Amazon bestelle. Da sich Herr P. auf die Ansage des Kundensupports verlassen hatte, bestellte er das Tablet erneut. Die zweite Bestellung war zwar erfolgreich – jedoch wurde der Betrag für das Tablet ein zweites Mal

von seinem Konto abgebucht. Das Geld für das Tablet, das nie bei ihm ankam, bekam er jedoch nicht. Zwar bestätigte man Herrn F. den Erhalt der falschen Artikel, doch da es sich nicht um das Tablet aus der ersten Bestellung handelte, könne man ihm den Betrag nicht erstatten. Eine absurde Situation: Hatte Herr P. doch nach der ersten Bestellung kein Tablet erhalten. Als Herr P. daraufhin eine Rückbuchung durch seine Bank veranlasst hatte, erhielt er eine Mahnung von Amazon. In der Beratung bei der Verbraucherzentrale konnte schnell geklärt werden, dass Herr P. im Recht war, eine Rückerstattung erhielt er aber nicht. Erst als sich die Verbraucherzentrale eingeschaltet hatte bekam Herr P. letztlich sein Geld zurück. ■

Oliver Buttler

Abteilungsleiter Telekommunikation,
Internet, Verbraucherrecht



VERBRAUCHERBILDUNG



Schulische Verbraucherbildung

2023 haben wir unser Angebot an Unterrichtsmaterialien weiter ausgebaut: Unser Material „**Greenwashing – Ein Mystery**“ haben wir für das Fach Geographie in verschiedenen Niveaustufen erstellt. Anhand des Materials setzen sich die Schüler:innen mit der Problematik des Greenwashing für die Entscheidung beim Kauf als nachhaltig beworbener Produkte auseinander. Unser neues Unterrichtsmaterial „**Verbraucherlabyrinth der Versicherungen**“ haben wir für das Fach Wirtschaft/Berufs- und Studienorientierung (WBS) ebenfalls in den Niveaustufen G, M und E ausgearbeitet. Das Material vermittelt Basiswissen über Versicherungen. Zudem befassen sich die Schüler:innen mit verschiedenen Informationsproblemen (Verkaufstaktik der Angst, Vergleichsproblematik, Datensammlung), die bei der Auswahl von freiwilligen Versicherungen auftreten können.

Diese klassische Form des Unterrichtsmaterials haben wir um eine Reihe von Moodle-Kursen ergänzt. Moodle ist eines der gängigsten Learn Management Systeme in Baden-Württemberg und bietet viele Möglichkeiten für digitalen Unterricht. Mittlerweile bieten wir Moodle-Kurse zu den Unterrichtsmaterialien „**Greenwashing- Ein Mystery**“, „**Fallstudie Gütesiegel**“ und „**Ida und Silas entdecken den Supermarkt**“. Das Angebot wird stetig weiter ausgebaut.

Zudem haben wir unser Angebot zur Stadtrallye „Verbraucherzentrale“ ausgeweitet, das interaktive Angebot, bei dem Schüler:innen Verbraucherthemen spielerisch kennenlernen können, gibt es nun auch in Freiburg. Unsere Stadtrallyes haben sich mittlerweile zu einem viel genutzten Angebot für Projekttag etabliert.

Zu unserem Angebot für die schulische Verbraucherbildung zählen auch Workshops für Schüler:innen. So haben wir etwa den Workshop „**Verbraucherrechte beim Onlineshopping**“ an Schulen und den Workshop „**Zukunft der Versicherungen**“ für den digitalen SMEPPER-Tag des Landesmedienzentrums Baden-Württemberg (LMZ) durchgeführt.

Einen großen Teil unserer Arbeit nahmen 2023 Lehrkräftefortbildungen und -schulungen ein. Diese haben wir im Rahmen des Angebots des Zentrums für Schulqualität und Lehrerbildung (ZSL) und auch des Verbraucherzentrale Bundesverbands durchgeführt. Thematisch sind wir dabei breit aufgestellt. Unser Angebot reicht von „Verbraucher-

politik“ und „Werbung in Sozialen Medien“ über „Greenwashing“ und „Consumer Citizenship“ bis hin zu dem fächerübergreifenden Angebot „Unterrichtsbeispiele für Verbraucherbildung“.

Darüber hinaus waren wir beim Barcamp „Verbraucherbildung“ des ZSL in Tübingen mit den drei Workshops „**Verbraucherbildung als fächerübergreifendes Thema**“, „**Verbraucherzentrale**“ und „**Consumer Citizenship**“ vertreten.

An der EU-Stadtrallye, die vom Landtag veranstaltet wurde, haben wir eine Station betreut. Thematisch befasste sich diese Station mit der Rolle der Verbraucherzentrale in der Gesellschaft. Ein inhaltlicher Schwerpunkt lag dabei auf der Auseinandersetzung mit der Buttonlösung im EU-Kontext.

Kooperationen

Unsere Kooperation mit dem Volkshochschulverband Baden-Württemberg und der Evangelischen Landesarbeitsgemeinschaft der Familien-Bildungsstätten in Württemberg (LEF) konnten wir 2023 erfolgreich fortführen. Ein besonderes Highlight war die gemeinsame Präsentation der Kooperation auf der Veranstaltung „Verbraucherbildung gemeinsam stärken“ des Ministeriums für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz BW am 5. Oktober in der Berliner Landesvertretung. Auf dem Podium konnten wir die Kooperation als gelingendes Beispiel für eine Zusammenarbeit im Interesse der Verbraucher:innen präsentieren. Dabei konnten wir auf die besondere Bedeutung einer Projektstruktur hinweisen, die den unterschiedlichen Organisationskulturen gerecht wird. Gerne haben wir die Gelegenheit genutzt, um die herausgehobene Rolle der anbieterunabhängigen Schulung von Kursleiter:innen und Referent:innen für die Verbraucherbildung deutlich zu machen.

Im September konnten wir mit unserer Beteiligung am Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen“ der Verbraucherzentralen Bayern und Nordrhein-Westfalen starten. In diesem Projekt möchten wir gemeinsam mit Multiplikator:innen der offenen und verbandlichen Jugendarbeit Angebote zur Verbraucherbildung unterbreiten. Wir wollen mit dem Projekt die Jugendarbeit dabei unterstützen, wichtige alltägliche Verbraucherfragen altersgerecht in deren Arbeit zu integrieren, um Jugendliche für ihren Verbraucheralltag fit zu machen. Im

Mittelpunkt der Projektarbeit steht dabei die Kooperation mit Jugendverbänden und Vereinen und die Partizipation der Jugendlichen.

Zusammen mit dem Medienkompetenzteam Karlsruhe haben wir außerdem einen digitalen Elternabend zu den Themen Geschäftsfähigkeit, Willenserklärung, Fernabsatzverträge, Taschengeldparagraf, Guthabekarten und Abonnements veranstaltet.

Ausbau Selbstlernangebot

Mit unserem Projekt zur digitalen Verbraucherbildung konnten wir unser Selbstlernangebot für Verbraucher:innen weiter ausbauen. Mittels der Selbstlerneinheiten können sich Verbraucher:innen mit gängigen Verkaufstaktiken der Finanzberatung auseinandersetzen. Neben den Hintergründen zu einzelnen Taktiken lernen sie, welche Taktiken in der Finanzberatung zum Tragen kommen, wie sie diese erkennen und damit umgehen können. Ziel der Einheiten ist es, Verbraucher:innen fit für Verkaufsgespräche zu machen, so dass sie ihre eigenen Ziele verfolgen und erreichen können.



Öffentlichkeitsarbeit

Auf der didacta 2023 waren wir mit einem 42 Quadratmeter großen Eckstand vertreten. Anhand der vielen ausgelegten Materialien konnten sich die Messebesucher:innen unmittelbar und niederschwellig über unsere Angebote informieren. Zugleich war es möglich, mit den Interes-

sierten direkt ins Gespräch zu kommen und mehr über ihre Interessen und ihre Bedarfe zu erfahren. Der Messeauftritt bot auch eine Gelegenheit, uns mit unseren Kooperationspartnern auszutauschen. Unser Messeauftritt war so insgesamt sehr erfolgreich. Wieder einmal war es der einzige Stand auf der größten Bildungsmesse Europas, der sich dezidiert und umfassend der Verbraucherbildung widmete. Unsere Erfahrungen lassen wir in unsere Planungen für die didacta 2025 in Stuttgart einfließen.

Darüber hinaus waren wir auf dem 1. Fachtag „Verbraucherbildung“ des Zentrums für Schulqualität und Lehrerbildung mit einem Infostand und dem Vortrag „Themen der Verbraucherbildung schülernah und fächerübergreifend aufbereiten“ vertreten.

Nationale Initiative Finanzielle Bildung

Das Bundesfinanz- und das Bundesbildungsministerium sehen einen Bedarf an finanzieller Bildung in der Bevölkerung und haben die Nationale Initiative Finanzielle Bildung aufgesetzt. An dieser Initiative sind auch Banken und Wirtschaftsverbände beteiligt. Wir warfen 2023 einen kritischen Blick auf diese Initiative und werden sie auch künftig weiter beobachten. Finanzielle Bildung ist zu wichtig, als dass sie von wirtschaftlichen Interessen beeinflusst werden darf. Auch an der Umfrage der OECD zum Stand der finanziellen Bildung in Deutschland haben wir uns beteiligt. ■



PROJEKT: VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER



Aufsuchende Verbraucherarbeit in und für die Neckarstadt-West (2020 – 2024)

Im Rahmen des bundesweiten Projekts „Verbraucher stärken im Quartier“ (VsiQ) hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vom 1. Juli 2020 bis 30. Juni 2024 zum ersten Mal in ihrer Geschichte aufsuchende Verbraucherarbeit in einem ausgewählten Quartier, der Mannheimer Neckarstadt-West, umgesetzt. Und das mit sehr großem Erfolg.

Das Erfolgsrezept: unbürokratisch, niedrighschwellig, wertschätzend, unterstützend, informativ, präventiv.

Corona-Pandemie

In den ersten 2 ½ Jahren hat die Corona-Pandemie das Projekt stark geprägt. Die vielen Kontaktbeschränkungen erforderten von den beiden Quartiersmitarbeiterinnen viel Kreativität und Flexibilität. Diese besondere Zeit hat aber auch die Gelegenheit geschenkt, viel Neues auszuprobieren, neue Wege zu gehen. Es gab beispielsweise eine telefonische Sprechstunde, Sprechblasen am Fenster des Quartiersbüros zum Informationsaustausch oder das Angebot via Textmessenger Kontakt mit den Projektmitarbeiterinnen aufzunehmen. Der Austausch via WhatsApp und die Aushänge am Fenster haben sich als wichtige und schnelle Kommunikationswege etabliert.

Das Quartier

Die Neckarstadt-West ist eines der am stärksten von Armut betroffenen Quartiere in Mannheim. Sie ist ein Ankunftsquartier, in dem Menschen aus über 150 Nationen leben. Die durchschnittliche Wohndauer beträgt 8,8 Jahre. Die meisten Bewohner:innen haben Migrationshintergrund und sind aufgrund von Sprachschwierigkeiten und kulturellen Unterschieden leichte Opfer für Abzocke und Betrugsmaschen. Anbieter nutzen das aus und schieben den Menschen im Quartier durch Haustürgeschäfte, Telefon- und Onlinefallen oder unseriöse Verkaufsgespräche teure Strom-, Handy-, Internetverträge, Zeitschriftenabos, nutzlose Versicherungen, fehlerhafte Nebenkostenabrechnungen und mehr unter. Viele der Betroffenen haben mit multiplen Problemlagen zu kämpfen.

„...wir sind als Ausländer so vielen Sachen hilflos ausgeliefert und man hat das Gefühl, dass viele Firmen denken, mit denen kann man es ja machen.“

Bewohnerin des Quartiers

Vernetzung

Wichtig für den Erfolg der Arbeit war das starke Netzwerk von Kooperationspartner:innen, Multiplikator:innen und auch bürgerschaftlichen Akteur:innen im Quartier, die schon über Jahre enge Beziehungen zu den Zielgruppen hergestellt hatten. Erste wichtige Anlaufstelle war, noch im Winter 2020, das Quartiersmanagement. Dieses hat den Quartiersmitarbeiterinnen den Einstieg in das Quartier, in bestehende Strukturen und Netzwerktreffen sowie den Kontakt zu wichtigen Akteur:innen erleichtert.

„Wir haben da ja wirklich eine prima Schnittmenge ausgemacht und die Zusammenarbeit ist für alle Beteiligten ein Gewinn.“

Helga Hufnagel, Leiterin des Mannheimer Grundbildungszentrums

Offene Sprechstunden

Im Januar 2021 starteten die Quartiersmitarbeiterinnen mit zwei offenen, kostenfreien Sprechstunden im Quartiersbüro. Im Sommer 2023 gab es zusätzlich die mobilen Sprechstunden am Platanenkiosk. Hier wurde ein niedrigschwelliger Treffpunkt ohne institutionellen Beratungsschalter geschaffen.



So konnten Berührungsängste abgebaut werden. In den offenen Sprechstunden erfuhren die Verbraucher:innen vor allem Wertschätzung und Hilfestellung für ihre individuellen Probleme. Sehr viele Bewohner:innen konnten vor finanziellem Schaden bewahrt werden. Die Summen bewegten sich in der Regel zwischen 500 und 5.000 Euro. Bei Bedarf wurde eine Rückrufberatung oder eine Online-Beratung bei den Beratungskräften der Verbraucherzentrale vereinbart. Oft waren die Quartiersmitarbeiterinnen

bei den Beratungsgesprächen dabei – unterstützend, begleitend, Barrieren abbauend. Auch bei Nicht-Verbraucherschutz-Problemen kümmerten sich die beiden Quartiersmitarbeiterinnen. Sie konnten dabei kompetent und zuverlässig innerhalb des Netzwerks in der Neckarstadt-West verweisen. Dadurch konnten die Bewohner:innen vor einer Beratungsstellen-Odyssee bewahrt werden. Das alles hat sich in den Communities der Neckarstadt-West herumgesprochen. Der Zulauf in den Offenen Sprechstunden im Herbst und Winter 2023/24 war mit zwei Vollzeitstellen kaum mehr zu bewältigen.

Bildungseinheiten

Bereits bestehende Gruppen der Kooperationspartner:innen wurden für diese Form der präventiven Arbeit genutzt. Die Quartiersmitarbeiterinnen boten kleine Bildungseinheiten zu bestimmten Verbraucherthemen an. Das Konzept: Keine langen Vorträge, sondern kleine Infoblöcke oder interaktive Spiele, mit viel Zeit für den Erfahrungsaustausch und für Fragen, die oft auch zu ganz anderen aktuellen Themen führten.

Infostände & Aktionen

Mit einer kleinen Messetheke, auch ein Wiedererkennungsmerkmal, wurde viel präventive Arbeit im öffentlichen Raum geleistet. Die Mitarbeiter:innen informierten regelmäßig über aktuelle Betrugsmaschen im Quartier und gaben Tipps wie man sich davor schützen kann. Das wichtigste Thema im Herbst und Winter 2022/23 war die Energiekrise. Gemeinsam mit der Klimaschutzagentur Mannheim und dem Projekt „Energieberatung für einkommensschwache Haushalte“ der Verbraucherzentrale unterstützte die Verbraucherzentrale die Bewohner:innen des Quartiers bei Themen wie Stromsperre, Energieschulden und gab viele Tipps zum Energiesparen und zum Anbieterwechsel.



Mobil im Quartier unterwegs

Die aufsuchende Verbraucherarbeit zeichnete sich dadurch aus, dass die beiden Quartiersmitarbeiterinnen dort waren, wo die Bewohner:innen sich aufhalten: auf dem zentralen Platz des Quartiers, dem Neumarkt, vor dem Tafelladen, vor Bäckereien, auf den Spielplätzen, vor den Kiosken, Dönerläden und Supermärkten. Oft zogen die Quartiersmitarbeiterinnen mit dem Bollerwagen los, um im Quartier Infomaterialien und Give aways zu verteilen. Sie waren einfach da und immer ansprechbar. Das hat für Wiedererkennung gesorgt und Vertrauen geschaffen. So konnten sogar besonders schutzlose und verletzte hard-to-reach Bewohner:innen, also schwer erreichbare Personen, erreicht werden.

Indikatoren für den Erfolg

Der Erfolg des Projektes ist schwer in Zahlen zu fassen. Insgesamt gab es in den vier Projektjahren über 5.000 Verbraucherkontakte, davon ungefähr ein Viertel in der telefonischen oder persönlichen Sprechstunde.

Wie viele Verbraucher:innen darüber hinaus über Hauswurfsendungen, Facebookposts, Flyer oder Multiplikator:innen erreicht werden konnten, lässt sich kaum erfassen. Aber es gibt Anzeichen dafür, dass Informationen und Aufklärung bei den Bürger:innen ankommen: So erschien einmal ein Mitarbeiter eines Mobilfunkunternehmens im Quartierbüro, der etwas verzweifelt war, weil ihn niemand mehr in die Wohnung ließ. Es war schön, auch auf diesem Weg zu erfahren, dass sich die Bewohner:innen der Neckarstadt-West ein gesundes Misstrauen und eine klare Haltung dubiosen Anbieterverhalten gegenüber angeeignet hatten.

„Die Sozialberatung hat mich zu euch geschickt. Sie haben gesagt, ihr kriegt komplizierte Fälle hin“

Bewohner des Quartiers

Die Bundesförderung des Projektes läuft am 30. Juni 2024 aus. Trotz intensiver Bemühungen der Verbraucherzentrale um Finanzierung und Verstärkung wird die Stadt Mannheim diese wichtige und erfolgreiche aufsuchende Verbraucherarbeit in und für die Neckarstadt-West leider nicht weiterfinanzieren. ■

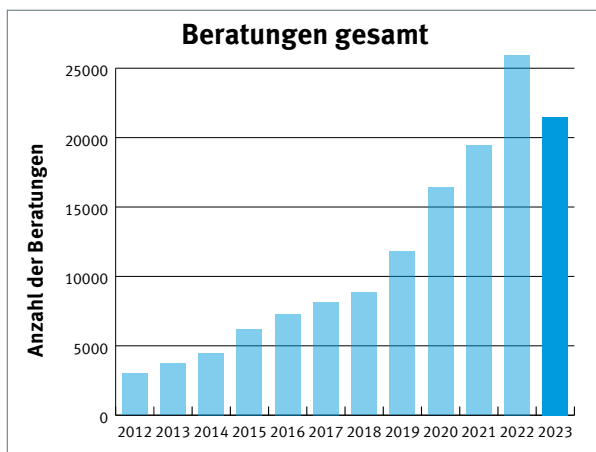
PROJEKT: ENERGIEBERATUNG



Das Jahr 2023 stellte die Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vor viele nicht planbare Herausforderungen. Bedingt durch den Ukraine-Krieg und die daraus resultierenden Preissteigerungen war die Nachfrage nach unabhängiger Energieberatung im Jahr 2022 sprunghaft angestiegen. Viele Ratsuchende wollten wissen, wie sie angesichts der hohen Preise am besten Energie sparen können. Diese hohe Nachfrage hielt im 1. Quartal 2023 weiter an und flachte danach stark ab.

Grund für den Einbruch der Nachfrage war vermutlich die Verunsicherung von Verbraucher:innen durch das angekündigte und auf allen Ebenen hitzig diskutierte „Heizungs-Gesetz“. Trotz des Rückgangs nimmt die Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im bundesweiten Vergleich dennoch wiederholt den zweiten Platz in den Beratungszahlen ein.

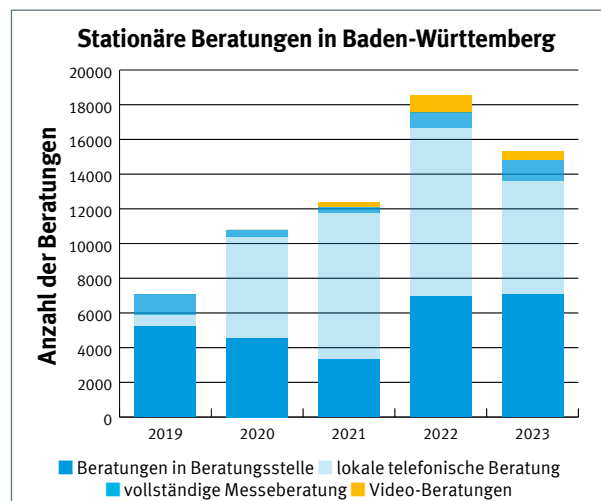
Das untenstehende Diagramm zeigt die gesamten Beratungszahlen vom Energieprojekt der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg seit 2009. Es stellt den Verlauf der gesamten Beratungszahlen von stationärer Beratung und Energie-Checks zusammen dar. Insgesamt konnten 2023 in Baden-Württemberg 21.476 persönliche Beratungen durchgeführt werden, 4.461 weniger als im Jahr zuvor. Der Rückgang betraf sowohl die stationäre Beratung als auch die Checks bei den Ratsuchenden zu Hause.



Eine erfreuliche Entwicklung gab es bei dem Vorträgen und Onlineseminaren: Diese wurden von Verbraucher:innen stark nachgefragt. An insgesamt 346 Veranstaltungen nahmen 17.182 Zuhörer:innen teil. Auch die Beratungen auf Messen wurden von Verbraucher:innen gut angenommen, insgesamt waren

die Energieberater:innen auf 132 Messen vor Ort und erreichten dort mit Beratungen und Informationen rund 18.600 Besucher:innen.

Auch in 2023 konnten in stationären Beratungen die meisten Beratungen durchgeführt werden. 15.317 Beratungen konnten 2023 aufgeteilt in Beratungen in den Beratungsstellen, vollständige Beratungen auf den Messen, telefonische Beratungen, sowie in Video Beratungen gezählt werden. Erfreulich ist, dass die Beratungen in den Beratungsstellen auf einem sehr hohen Niveau gehalten werden konnten. Die durch die Energiepreiskrise stark angestiegene Telefonberatung in 2022 konnte in 2023 nicht gehalten werden.



Kooperationen mit regionalen Energieagenturen

Seit Start der ersten Kooperation 2008 konnten wir bis Dezember 2023 mit insgesamt 30 regionalen Energieagenturen Kooperationsverträge abschließen. Besonders erfreulich ist, dass in 2023 gleich zwei neue Kooperationen, eine mit der EA Stadt Heilbronn und mit der ZeKK Heidenheim vereinbart werden konnten.

Marketing

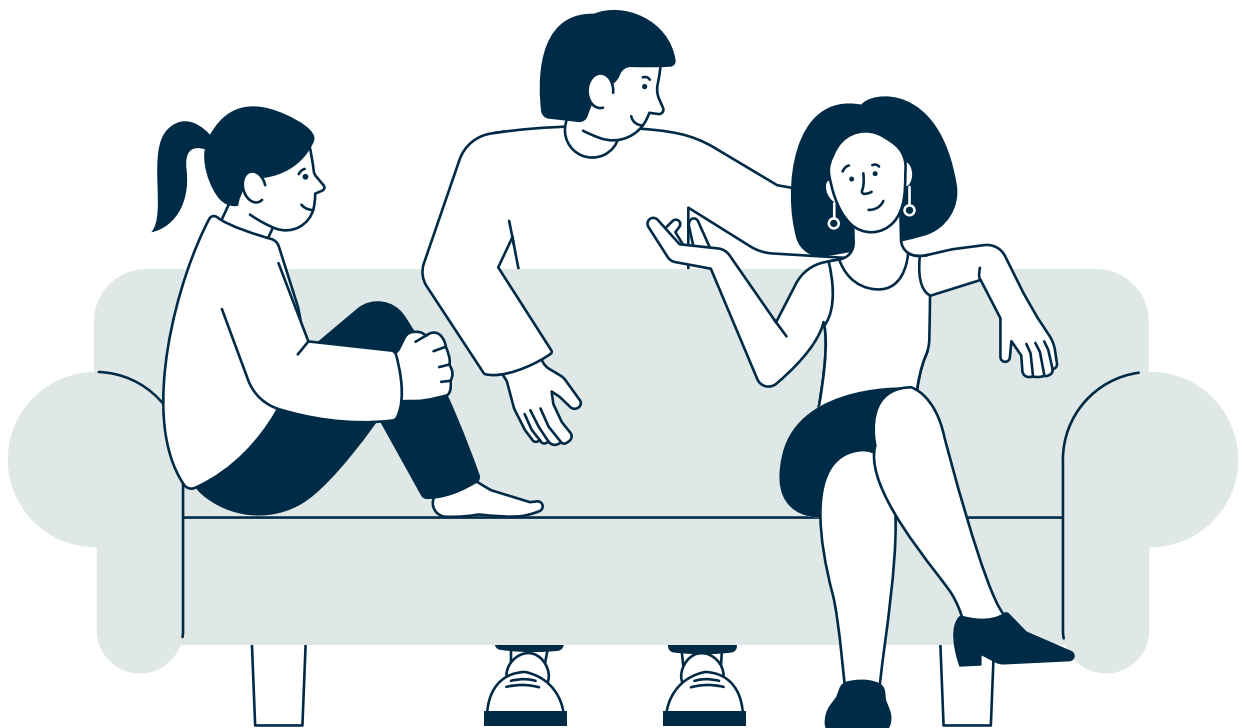
Gerade Anfang 2023 gab es Regionen in Baden-Württemberg, in denen die regionalen Energieagenturen (rEAs) wegen der starken Nachfrage aus dem Vorjahr noch voll ausgelastet waren. Folglich war die Bewerbung des Beratungsangebotes dort nicht sinnvoll und wurde auch von den Agenturen selbst erst wieder gegen Ende des Jahres gewünscht.

Daher haben wir zu Beginn des Jahres nur in den Regionen Werbung geschaltet, die die dadurch generierte Nachfrage auch tatsächlich abarbeiten konnten. Diese Anzeigen wurden auf die Themenwünsche der rEAs abgestimmt und im Corporate Design des Energieprojektes und mit den jeweiligen Logos der rEAs erstellt.

Im Landkreis Ludwigsburg fuhr das ganze Jahr 2023 ein Linienbus beklebt mit dem gemeinsamen Marketing der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und der Ludwigsburger Energieagentur LEA.



Im Landkreis Karlsruhe haben sich im letzten Jahr besonders viele neue Energieberater:innen beworben und sind im Projekt zugelassen worden. Da wir hier allerdings keine Kooperation mit der ortsansässigen rEA haben, wurde eine allgemeine Anzeigenkampagne in den Amtsblättern der Region geschaltet. ■



PROJEKT: ENERGIEBERATUNG FÜR EINKOMMENSCHWACHE HAUSHALTE

Das Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg e.V. (UM) fördert seit Januar 2022 das Projekt „Energieberatung für einkommensschwache Haushalte“. Die Projektstelle wurde geschaffen, um auf die stark steigenden Energiepreise zu reagieren und dem Personenkreis der einkommensschwachen Haushalte geeignete Unterstützungsleistungen anzubieten. Das Thema gewinnt zunehmend an Relevanz. Auch im Jahr 2023 war das Projekt „Energieberatung für Einkommensschwache Haushalte“ viel unterwegs und konnte viel erreichen.

Im Rahmen des Projekts wurden im vergangenen Jahr einige Runde Tische in verschiedenen Land- und Stadtkreisen organisiert. Dadurch konnten wir verschiedene Netzwerkpartner:innen zusammen bringen, um den Bedarf der einkommensschwachen Haushalte zu eruieren und darauf aufbauend passende Angebote zu initiieren. Inzwischen gibt es die Runden Tische in den Landkreisen Balingen, Ravensburg und Reutlingen sowie in Ludwigsburg, Mannheim und Freiburg.

Dabei konnten wir folgendes erreichen:

- Aufbau von besseren Kommunikationsstrukturen – schnelle Erreichbarkeit
- Erstellung einer Übersichtsbrochüre über verschiedene Beratungsstellen
- Organisation von Aktionstagen und Vorträgen
- Einführung der ehrenamtlichen Energiepat:innen

Um den hohen Bedarf an Energieberatung, vor allem für den Personenkreis der einkommensschwachen Haushalte abdecken zu können, sind weitere Angebotsformen notwendig. Daher haben wir in 2023 unsere ehrenamtlichen Energiepat:innen in Stuttgart und Ravensburg eingeführt. Die Pat:innen sind ehrenamtlich engagierte Menschen, die wir durch unsere Energieberater:innen geschult haben. Akquiriert haben wir unsere Ehrenamtlichen durch die Freiwilligenbörse der Landeshauptstadt Stuttgart. Unsere Pat:innen gehen zu den Ratsuchenden nach Hause und unterstützen diese beim Energiesparen. Durch einen zügigen Erstkontakt, der sich nicht nur auf eine einmalige Kontaktaufnahme beschränkt, sondern sich als eine Art Begleitung versteht, werden Verbraucher:innen beim Energiesparen unterstützt. Wird eine weitergehende vertiefte Beratung benötigt, wird dies

durch die reguläre Energieberatung der Verbraucherzentrale abgedeckt. Das Projekt wird in Kooperation mit dem Verband der Regionalen Energie- und KlimaschutzagenturenBW und dem Projekt KlikKS durchgeführt.

Darüber hinaus haben wir Ratsuchende mit Vorträgen zum Thema Energiesparen bei hohen Energiepreisen unterstützt. Insgesamt hielten unsere Energieberater:innen 18 Vorträge, teils vor Ort, teils online. Einer der Online-Vorträge richtete sich speziell an ukrainische Geflüchtete und wurde während der Veranstaltung live übersetzt.

Zu verschiedenen Themen wurden Podcasts und Instagramvideos erstellt.



Um das Projekt bei Multiplikator:innen weiter bekannt zu machen, besuchten die Mitarbeiter:innen im Oktober 2023 unter anderem den SPD Parteitag in Heilbronn. Zudem waren wir in verschiedenen Gremien und haben das Projekt vorgestellt:

- Arbeitstagung Sozialamtsleiter:innen
Regierungsbezirk Tübingen
- Arbeitstagung Sozialamtsleiter:innen
Regierungsbezirk Mittlerer Neckar
- Arbeitstagung Sozialamtsleiter:innen
Regierungsbezirk Karlsruhe
- Fachaustausch VZBV
- Sozialverband VdK Deutschland e.V.
- Stuttgarter Wohnungs- und Städtebaugesellschaft mbH
- Stadt Filderstadt

Innerhalb der Beratung ist eine erfolgreiche Kommunikation der Schlüssel zum Erfolg. Vor allem im Bereich der „Einkommensschwachen Haushalte“ stellt uns dies oftmals vor große Herausforderungen. Um eine vertrauensvolle Zusammenarbeit gewährleisten zu können, müssen Barrieren abgebaut werden. In der Energieberatung werden viele Fachbegriffe verwendet oder komplizierte Vorgehensweisen erklärt. Um diese Barrieren abbauen zu können, sollen Visualisierungen eingesetzt werden. Bilder werden in jeder Sprache verstanden, man muss weder lesen oder schreiben können, sie sind somit barrierefrei. Daher wurden sogenannte Beratungskarten erstellt.



Das Angebot der „Energieberatung für einkommensschwache Haushalte“ wurde 2023 außerdem um Workshops, insbesondere zur Prävention von Energiearmut, erweitert. Die Workshops und das interaktive Angebot richten sich an den Personenkreis der einkommensschwachen Haushalte. Die Zielgruppe soll dabei aber vor allem durch Kooperationen mit Trägern des Sozial- und Gesundheitswesens, mit Gemeinden, Vereinen, Schuldnerberatungen und anderen Akteuren des Gemeinwesens noch besser erreicht werden.“

Im Jahr 2023 konnten wir bereits zwei Workshops für Ratsuchende in der Tafel Bernhausen und beim Kreisdiakonieverband in Kirchheim umsetzen.

Auch waren wir bei vielen Aktionstagen vor Ort. Dort ergab sich die Gelegenheit für Gespräche zwischen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Kooperationspartner:innen und Verbraucher:innen. Viele Probleme seitens der Verbraucher:innen konnten so direkt angesprochen und behoben werden.

Besonders gut besucht waren die Aktionstage in Tübingen im Januar 2023 und der Aktionstag der Tafel Mössingen im Juli 2023. Darüber hinaus war das Projekt unter anderem bei einem Aktionstag in Mannheim, einem Stadtfest in Weil der Stadt, beim verkaufsoffenen Sonntag in Pforzheim sowie bei weiteren Veranstaltungen in ganz Baden-Württemberg. ■

PROJEKT: WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurden für die Förderperiode 2023 bis 2025 neue Themen festgelegt. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wird in diesem Zeitraum federführend die Finanzthemen bearbeiten. An weiteren Themenfeldern wie Digitales, Allgemeines Verbraucherrecht und Pflege beteiligt sich die Verbraucherzentrale ebenfalls mit verschiedenen Fachleuten in den Arbeitskreisen.

Das Projekt wird durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert und mit Mitteln des Baden-Württembergischen Ministeriums für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz kofinanziert.

Finanzen im Fokus

Verbraucher:innen sind immer wieder aufs Neue gefordert, sich mit ihren Finanzen auseinanderzusetzen. Gerade die finanziellen Herausforderungen, sei es durch stark gestiegene Preise, noch weiter steigende Lebenshaltungskosten oder sinkende Reallohneinkommen, führen zu Verlust der Kaufkraft und Verunsicherung. Zudem zeichnet sich ab, dass sowohl die gesetzliche Rentenversicherung als grundlegendes Sicherungssystem und damit einhergehend die gesamte Alterssicherung einen weiteren Wandel durchlebt. Umso wichtiger wird es, dass Verbraucher:innen gute und gut umsetzbare Informationen rund um ihre Finanzen erhalten. Der Arbeitsschwerpunkt des Projektes lag in diesem Jahr auf der Information durch Vorträge, sowohl online als auch vor Ort. Die Themen: Geldanlage mit ETFs, Altersvorsorge, Versicherungen, Verrentung der Immobilie und Sparen in der Krise.

Durch die Vorträge konnten wir Verbraucher:innen wichtiges Hintergrundwissen für eine gute finanzielle Planung und für mehr Sicherheit bei Verkaufsgesprächen bei Banken und Versicherern an die Hand geben. Zudem erarbeiteten die Projektmitarbeiter:innen ein Konzept für ein Online-Tool, das es Ratsuchenden ermöglichen soll, verschiedene Finanzanlagen zu prüfen und die ersten Schritte für den Aufbau ihrer Altersvorsorge zu planen.

Dauerbrenner Pflege und Vorsorge

Im November 2023 fand – bereits zum dritten Mal – die bundesweite „Woche der Vorsorge“ mit zahlreichen Online-

Vorträgen zu den Themen Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung, Betreuungsvollmacht, Weg zum Pflegegrad und Digitaler Nachlass statt. Auch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg beteiligte sich mit mehreren Angeboten. Ebenso konnten zahlreiche Vorträge vor Ort zu diesen Themen stattfinden. Hervorzuheben sind die Online-Vorsorgedokumente, die überaus stark genutzt werden.



Buy now, pay later – über Verbraucherrechte informiert

Ein spezielles Angebot mit Online-Vorträgen für Mitarbeiter:innen der Schuldnerberatungsstellen wurde überaus erfolgreich durchgeführt. Dabei wurde Hintergrundwissen zu Bezahlssystemen wie Paypal, Klarna und Co. vermittelt.

Digitales – immer auf der Höhe der Zeit

Neben Vorträgen steuert das Projekt auch informative Texte für die Internetseiten der Verbraucherzentralen bundesweit bei. Im vergangenen Jahr schrieben die Fachleute des Projekts unter anderem Artikel zu den Themen „Daten sicher löschen im Smartphone“, „Nachhaltig streamen und shoppen“ und „Künstliche Intelligenz“. Darüber hinaus erhielten Verbraucher:innen Informationen dazu, was sie tun können, wenn ihre Daten gehackt wurden.

Regional unterwegs

Darüber hinaus wurden im Rahmen des Projekts zahlreiche Standaktionen durchgeführt. So war das Projekt beispielsweise Anfang Mai an den Heimmattagen Baden-Württemberg in Biberach vor Ort und im September beim Theomobil, dem großen Fest der Mobilität in Stuttgart.

Im Rahmen der Aktion „My Schlossplatz“ im Mai 2023 warnten die Projektmitarbeiter:innen junge Leute vor den Tücken von Influencern auf Social Media. Im Herbst fand in mehreren Beratungsstellen die Aktionswoche „Rund ums Haus“ statt, auch diese wurde vom Projekt begleitet. Bei solchen Veranstaltungen und in Infozentren stark nachgefragt werden nach wie vor die Briefkastenaufkleber, die federführend von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Rahmen des Projekts gestaltet und organisiert wurden. ■

STABSSTELLE RECHT

THEMEN UND EREIGNISSE

Insgesamt 206 Abmahnungen wurden von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 2023 ausgesprochen. 213 Verfahren konnten abgeschlossen werden. Es ergingen 94 für die Verbraucher:innen positive Urteile, 11 Verfahren wurden nicht im Sinne der Verbraucherzentrale entschieden, in 10 Fällen hat die Verbraucherzentrale deshalb Berufung eingelegt. Teilweise stammen die Entscheidungen allerdings aus Verfahren aus den Vorjahren. Insgesamt wurden 86 Unterlassungserklärungen abgegeben.

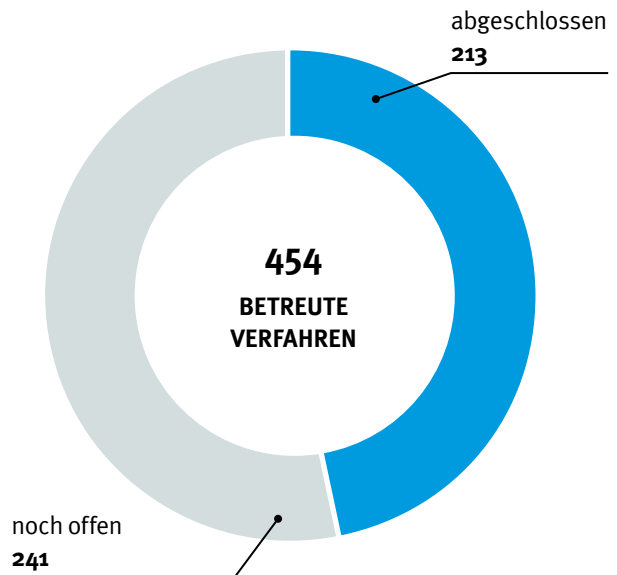
Im Jahr 2023 waren auffällig viele Beschwerden von Verbraucher:innen mit Irreführungen über die Preisgestaltung und Preiswerbung verbunden. Auch unzulässige und verbraucherbenachteiligende Geschäftsbedingungen waren ein Schwerpunkt in der Rechtsdurchsetzung.

Kündigen leicht gemacht? Bundesweite Untersuchung

Im Berichtsjahr wurde gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer und den weiteren dem vzbv angeschlossenen Verbänden ein großer, bundesweiter Marktcheck zu Vertragslaufzeiten durchgeführt. Ziel war es zu überprüfen, ob Anbieter die neuen gesetzlichen Regeln zu Vertragslaufzeiten bei Dauerschuldverhältnissen korrekt umsetzen.

Hintergrund für die Untersuchung: Seit dem 1. März 2022 gehören Dauerschuldverhältnisse, die sich nach Ablauf der Erstvertragslaufzeit automatisch um ein weiteres Jahr verlängern, sofern sie nicht gekündigt werden, der Vergangenheit an. Wer einen Vertrag beispielsweise mit einem Handyanbieter, Energieversorger oder Fitnessstudio abschließt, hat seit der Gesetzesänderung das Recht, diesen nach Ablauf der Mindestvertragszeit mit einer Frist von einem Monat zu kündigen. Mit dem von den Verbraucherzentralen durchgeführten Marktcheck wurden Anbieter, die Dauerschuldverhältnisse und Langzeitverträge verkaufen, überprüft. Dabei wurde festgestellt, dass viele Partnerbörsen, Fitnessstudios, Car-Sharing-Unternehmen, Telekommunikationsanbieter, Strom- und Gasanbieter und viele andere Branchen teilweise immer noch Allgemeine Geschäftsbedingungen mit unzulässigen Regelungen im Hinblick auf Kündigungsfristen und automatische Vertragsverlängerungen nutzten.

GESAMTZAHL VERFAHREN 2023



Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat im Rahmen dieses Marktchecks mehrere Verlage überprüft. Ein Teil von ihnen verwendete noch unzulässige AGB im Hinblick auf Kündigungsfrist und Vertragsdauer. So wurden trotz der bereits über ein Jahr zurückliegenden Gesetzesänderung beispielsweise immer noch Klauseln verwendet, nach welchen sich die Vertragsdauer nach Ablauf der Erstvertragslaufzeit automatisch beispielsweise um ein weiteres Jahr verlängern sollte. Insgesamt mahnten wir im Rahmen dieses Marktchecks zehn Verlage ab. In zwei Fällen musste gerichtliche Hilfe in Anspruch genommen werden, die anderen Verfahren konnten mit Abgabe von Unterlassungserklärungen außergerichtlich geregelt werden.

Wichtiger Schritt für mehr Verbraucherrechte

Seit dem 13. Oktober 2023 ist das Gesetz zur Umsetzung der Verbandsklagenrichtlinie (VRUG) in Kraft. Mit diesem Gesetz sind einige für Verbraucher:innen sehr wichtige Regelungen verbunden. Danach können von klageberechtigten, qualifizierten Verbraucherverbänden Abhilfeklagen (Sammelklagen) erhoben werden, sofern nachvollziehbar dargelegt wird, dass von der unzulässigen geschäftlichen Handlung eines Anbieters mindestens 50 Verbraucher:innen betroffen sein können. Mit einer solchen Sammelklage können von den Verbraucher-

zentralen direkt Entschädigungen und Zahlungen für Verbraucher:innen eingeklagt werden. Die Abhilfeklage lohnt sich vor allem dann, wenn es nur um geringe Beträge geht, die Verbraucher:innen selbst nicht mit einer Klage geltend machen wollen oder können. Eine Anmeldung zu einer Abhilfeklage ist für Verbraucher:innen bis zu zwei Monate nach dem ersten Termin zur mündlichen Verhandlung möglich.

Die Verbraucherzentralen sind nach dem neuen Gesetz außerdem verpflichtet, Verbraucher:innen über alle geführten Verbandsklagen, auch über Unterlassungsklagen und einstweilige Verfügungen, zu informieren. Die Informationspflicht hilft Verbraucher:innen Kenntnis von den laufenden – und auch den abgeschlossenen – Verfahren zu nehmen. Bei Musterfeststellungsklagen und Abhilfeklagen erfahren die Verbraucher:innen so, zu welchen Verfahren sie sich anmelden können. Bei den Unterlassungsverfahren ist diese Information besonders wichtig im Hinblick auf die neuen Verjährungsregelungen. Durch die Erhebung von Unterlassungsklagen durch die Verbraucherzentrale wird die Verjährung von Ansprüchen eines Verbrauchers oder einer Verbraucherin, die auf der gleichen rechtlichen Grundlage beruhen und denselben Sachverhalt betreffen, gegen das Unternehmen gehemmt. Die Verbraucherzentralen haben deshalb bundesweite und landeseigene Verfahrensregister eingerichtet. Verbraucher:innen können unter www.vz-bw.de/verbandsklagen einsehen, welche Verfahren gegen welches Unternehmen aus welchem Grunde geführt werden.

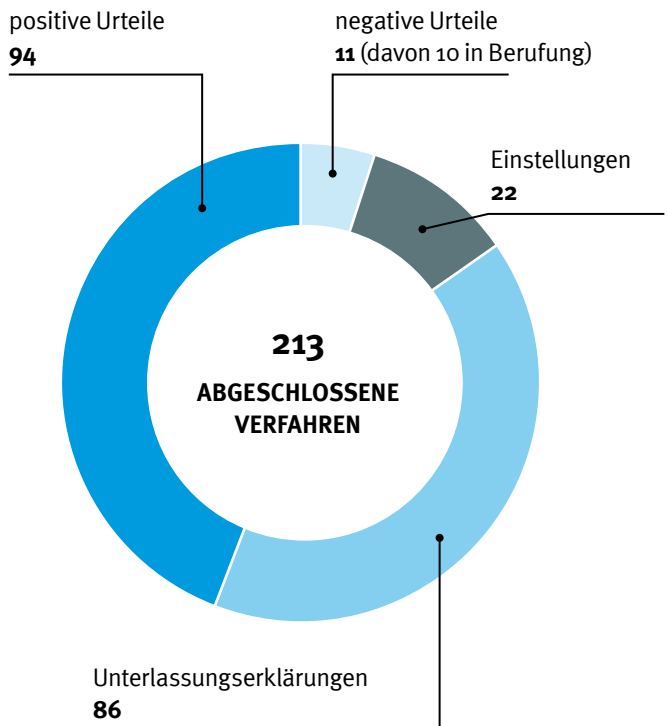


AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG

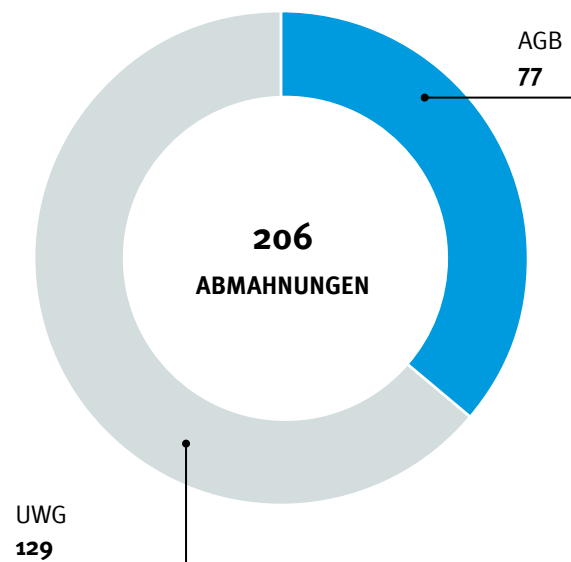
Verstoß gegen Preisangabenverordnung: Ireführende Preiswerbung

Nach der Änderung der Preisangabenverordnung (PAngVO) im Jahr 2022 muss bei einer Werbung mit einer Preisreduzierung eines Produktes, mit der auf den eigenen früheren Preis Bezug genommen wird, der günstigste Preis der letzten 30 Tage für dieses Produkt angegeben werden. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale muss sich der beworbene Rabatt außerdem auf eben diesen günstigsten Preis auch beziehen. Diese Regelung dient der Transparenz von Preisreduzierungen und soll verhindern, dass Verbraucher:innen über die tatsächlich jeweils mögliche Ersparnis getäuscht werden.

GESAMTZAHL BEENDETER VERFAHREN 2023



NEU EINGELEITETE VERFAHREN 2023



Aldi gab in einem Prospekt den letzten Verkaufspreis des Produktes, den reduzierten Preis sowie eine prozentuale Preisreduzierung an, die sich auf den letzten Verkaufspreis bezog, der aber tatsächlich nicht der günstigste Preis der letzten 30 Tage war. Der günstigste Preis der letzten 30 Tage wurde aber zusätzlich in deutlich unauffälliger Weise ebenfalls genannt.

Die Verbraucherzentrale hat diese Art der Preisangabe als Verstoß gegen die Vorgabe des § 11 PAngVO abgemahnt, da nach dem Willen des Gesetzgebers und des Europäischen Richtliniengebers, so wie die Verbraucherzentrale die Begründung liest, sich die in Prozent angegebene Reduzierung nicht auf einen anderen Preis, als den günstigsten Preis der letzten 30 Tage beziehen darf. In dem Klagverfahren der Verbraucherzentrale hat das Landgericht Düsseldorf diese Frage dem Europäischen Gerichtshof unmittelbar vorgelegt. Die erste Vorlagefrage ist, ob Art. 6a Abs. 1 und Abs. 2 der Preisangaben Richtlinie so auszulegen ist, dass bei der Bekanntgabe einer Preisermäßigung der Prozentsatz der Ermäßigung ausschließlich auf den günstigsten Preis der letzten 30 Tage bezogen sein darf.

Die zweite Vorlagefrage ist, ob eine werbliche Hervorhebung einer Preisgünstigkeit wie „Preis-Highlight“ auch auf den Referenzpreis, also den günstigsten Preis der letzten 30 Tage, bezogen sein muss.

Es gibt noch keine Entscheidung, allerdings liegen Stellungnahmen der Europäischen Kommission sowie einiger Mitgliedsstaaten vor. Diese haben einhellig der Leseart der Verbraucherzentrale zugestimmt und die Auffassung vertreten, dass die Werbung von Aldi gegen die Europäische Richtlinie und damit gegen die Preisangabenverordnung verstößt, weil die angesprochenen Verbraucher:innen so über die Günstigkeit eines Produktes getäuscht werden.

Intransparente und rechtswidrige Klausel in Riester-verträgen

Der Bundesgerichtshof hat der Verbraucherzentrale in einem Verfahren gegen die Sparkasse Günzburg-Krumbach Recht gegeben. Das höchste Gericht hat in seiner Entscheidung zum einen klargestellt, dass es sich bei der „Information“ in den Sonderbedingungen zum Riester Vertrag S-VorsorgePlus „Im Falle der Vereinbarung einer Leibrente werden dem Sparer ggfs. Abschluss- und oder Vermittlungskosten belastet“ um eine Klausel handelt. Diese Klausel hat der Senat für rechtswidrig, da intranspa-

rent, erachtet. Der BGH führte in seiner Urteilsbegründung aus, dass Verbraucher:innen, die einen Riester-Rentenvertrag abschließen, schon bei Abschluss des Vertrages wissen müssen, welche Kosten auf sie zukommen. Die Sparkassen weisen mittlerweile die Kund:innen darauf hin, dass die Kosten, die für die Rentenphase erhoben werden, nicht aufgrund der in den ursprünglichen Verträgen enthaltenen Klauseln erhoben werden. Ob diese Schreiben einer rechtlichen Prüfung standhalten prüft die Verbraucherzentrale augenblicklich in einem weiteren rechtlichen Verfahren.

Nachhaltigkeitswerbung

Egal ob bei der Geldanlage, im Supermarkt oder beim Möbelkauf: In vielen Lebensbereichen werden Verbraucher:innen mit Nachhaltigkeitsversprechen umworben. Ein Lebensmitteldiscounter warb beispielsweise mit einer Reduzierung des CO₂-Fußabdruckes der Verbraucher:innen, sofern diese Wein der Marke BioBio und der weiteren Bezeichnung „Footprint“ kaufen. Tatsächlich waren der Wein bzw. die Herstellung des Weines nicht überdurchschnittlich umweltfreundlich. Alleine die verwendete Flasche war nach Angaben des Herstellers „überdurchschnittlich umweltfreundlich“ hergestellt. Das Landgericht Amberg beurteilte die Werbung als irreführend.

Die Commerz Real warb für Fonds mit dem Hinweis, bei diesen handele es sich um nachhaltige Wertanlagen mit Impact, also Geldanlagen mit einer messbaren, positiven Auswirkung aufs Klima, welche der ganzen Gesellschaft zugutekäme. Das Landgericht Stuttgart kam zu dem Ergebnis, dass der Hinweis auf einen messbaren ökologischen Beitrag irreführend ist, wenn nicht zugleich hinreichend über die angewendete Methode der Berechnung bzw. Messung aufgeklärt wird.

Das Landgericht Berlin hat einem Anbieter von Finanzprodukten auf Klage der Verbraucherzentrale untersagt, für einen Fonds damit zu werben, dass dieser nur aus Unternehmen besteht, mit herausragenden Bewertungen in den Aspekten Umwelt, Soziales und Unternehmensführung, wenn in der Folge tatsächlich ein Produkt empfohlen wird, das nicht unter die Nachhaltigkeitsstrategie fällt, sofern hierauf nicht transparent hingewiesen wird. ■

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Digitale Information

Der am 1. März 2022 im Rahmen des Projekts „Aufbau der Online-Beratung und Online-Information bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.“ (bis Ende 2023, keine Verlängerung) gestartete Instagram-Kanal (verbraucherzentrale.bw) hat sich 2023 sehr erfolgreich weiterentwickelt und ist, neben X (vormals Twitter) und den Google-Seiten, fester Bestandteil des Social-Media-Angebots der Verbraucherzentrale geworden. Ende Dezember 2023 hatte der Kanal 3.681 Follower. Insgesamt wurden im Jahr 2023 rund 149.068 Accounts erreicht, 5003 Nutzer:innen gaben mit einem „like“ eine direkte positive Rückmeldung zu den Angeboten.

Auf X wurden im Jahr 2023 insgesamt 217 Posts verfasst, die von über 200.000 Abonnenten gesehen wurden. Ende 2023 zählte der Account 2.407 Follower. Insbesondere ein Tweet zum Geschäftsgebaren des Anbieters AlleAktien führte zu einer überdurchschnittlich starken Resonanz und brachte über 100.000 Impressionen und eine Vielzahl weiterer Hinweise zum Verhalten des Anbieters. Auch Mastodon (verbraucherzentrale@bawue.social) war 2023 fester Bestandteil des Social-Media-Angebots. Ende 2023 hat der Kanal über 600 Follower und zählt 229 veröffentlichte Beiträge.

Um die vielen positiven Rückmeldungen, die wir von Verbraucher:innen nach erfolgreichen Beratungen erhalten, auch im Internet abbilden zu können, wurde ein Prozess für Google-Rezensionen entwickelt. Bereits innerhalb eines halben Jahres konnte die durchschnittliche Bewertung der Beratungsstellen so gesteigert werden.

Zu dem digitalen Angebot der Verbraucherzentrale gehört außerdem der Podcast „Durchleuchtet. Der Verbraucherfunk“. Unter den regelmäßig erscheinenden Podcastfolgen wurde 2023 eine „Miniserie“ zu aktuellen Fällen aus der Rechtsdurchsetzung der Verbraucherzentrale etabliert. Die mit Abstand meistgehörte Folge ist „Geldanlage mit ETF“, gefolgt von weiteren Finanzthemen. Der vierzehntägig erscheinende Newsletter und die wöchentlich stattfindenden Onlineseminare vervollständigen das digitale Angebot.

Öffentlichkeitsarbeit und Medienecho

2023 waren es gleich zwei Entscheidungen des Bundesgerichtshofs, die mit einer Presseinformation begleitet wurden: Ein Verfahren gegen den Anbieter Wiesenhof und eines gegen die Sparkasse Günzburg-Krumbach wurden zugunsten der Verbraucherzentrale entschieden. Insbe-

sondere das Verfahren gegen die Sparkasse führte zu einer großen Medienresonanz.

Ein wiederkehrendes Thema der Öffentlichkeitsarbeit war im vergangenen Jahr die Werbung mit Regionalität. Neben dem Verfahren gegen Wiesenhof wurden für die Öffentlichkeit zwei Verfahren gegen Aldi wegen falscher Herkunftsangaben und ein Marktcheck zur Regionalität aufbereitet. Neben Pressemeldungen wurde das Thema auch in Social Media und der vierteljährlich erscheinenden Verbraucherzeitung aufgegriffen.

Weitere Themen die von Medien verstärkt aufgenommen wurden, waren unter anderem ein Marktcheck zu kompostierbaren Biomülltüten aus Plastik, die Vorgehensweise des Telekommunikationsanbieters 1N Telecom oder die verweigerte Annahme plattgedrückter Einwegpfand Dosen. Im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wurden zwei Aktionen über die verschiedenen Kanäle medienwirksam beworben: Die Woche der Vorsorge mit bundesweit 28 Vorträgen an fünf Tagen und der Weltverbrauchertag unter dem Motto „Gemeinsam durch die Krise“ mit verschiedenen Angeboten zu aktuellen Preissteigerungen, insbesondere im Energiebereich.

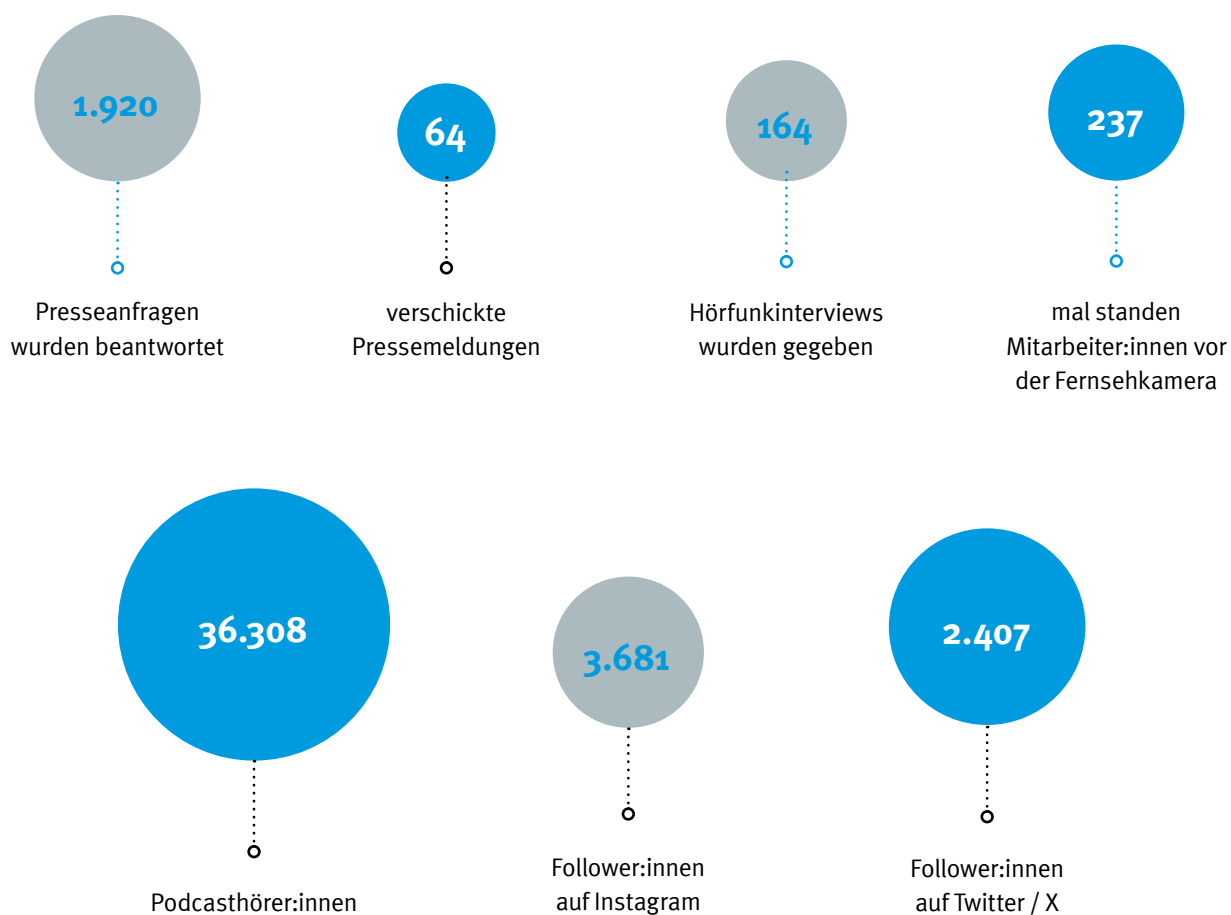
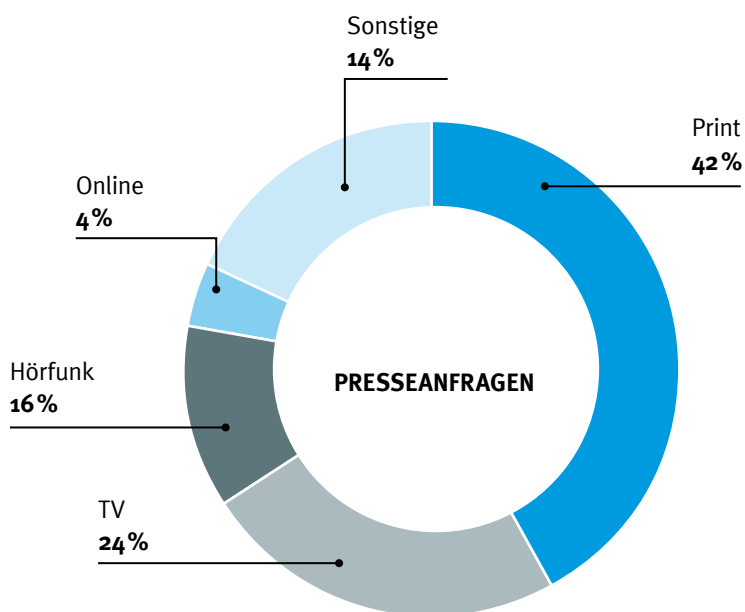
Projekt „Information und Beratung für Flüchtlinge und ihre Helfer“

Das Ende 2022 gestartete Projekt, in dessen Fokus Geflüchtete aus der Ukraine standen, wurde bis Ende 2023 (Ende der Projektlaufzeit) fortgesetzt. Schwerpunkt der Tätigkeit war der weitere Ausbau von Netzwerken, wobei insbesondere Infokanäle auf häufig genutzten Messengerdiensten im Mittelpunkt standen. Diese konnten genutzt werden, eine Vielzahl der dort organisierten Geflüchteten zu erreichen und auf neue Angebote wie Vorträge der Verbraucherzentrale in ukrainischer Sprache hinzuweisen.

Zusätzlich wurden zwei eigene Social-Media-Kanäle (Instagram und Facebook) erstellt, auf denen verbraucherrechtliche Informationen aus für die Zielgruppe relevanten Bereichen in ukrainischer Sprache zur Verfügung gestellt wurden.

Darüber hinaus übersetzte die Projektmitarbeiterin Vorträge für ukrainische Geflüchtete und war Teil eines bundesweiten Netzwerks der Verbraucherzentralen, dass sich mit der Übersetzung und Erstellung von Informationsangeboten auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen befasste. ■

❖ PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT 2023 IN ZAHLEN



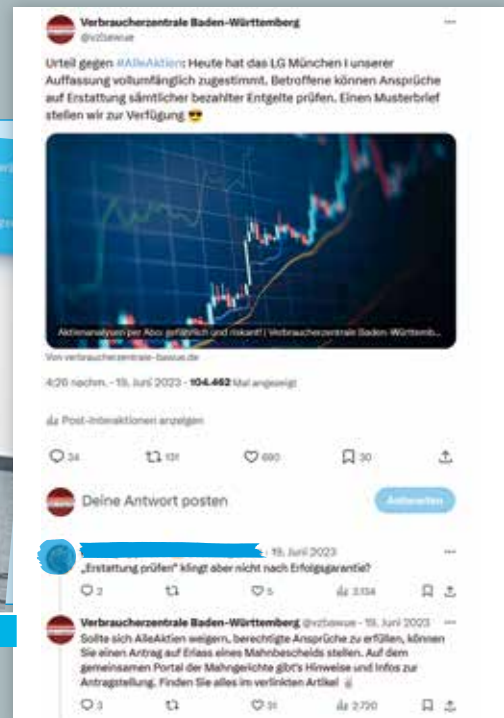
Fälle aus unserer Rechtsdurchsetzung erfreuten sich bei der Community oft großer Beliebtheit. Fast 300 Likes gab es für unser Urteil gegen ALDI.



Bei Posts über aktuelle Probleme und Beschwerden konnten wir unsere Follower:innen nicht nur warnen, oft schilderten uns Nutzer:innen ihre Erfahrungen.



Niels Nauhauser (re.), Finanzexperte der Verbraucherzentrale, bei der Podcastaufnahme mit Pressesprecher Niklaas Haskamp.



Unter unserem Post zur EU-Verordnung über die Zulassung bestimmter Insekten in Lebensmitteln entwickelte sich schnell eine kontroverse Diskussion.



ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2023

Verwaltungsrat

- Dr. Friedrich Bullinger (Vorsitzender)
- Udo Casper
- Marie-Luise Linckh
- Armin Waldbüßer MdL
- Jonas Weber MdL

Vorständin

Cornelia Tausch

Beirat

- Ute Baur-Matthäus
- Martin Eisenmann
- Roswitha Geyer-Fäßler (ab 12. Mai 2023)
- Prof. Dr. oec. Ingrid Gottschalk
- Sabine Hagmann
- Dr. Iris Häuser
- Daniel Schöffler
- Prof. Dr. Tobias Brönneke
- Thomas Rathgeb
- Stefan Maier
- Prof. Dr. Astrid Stadler
- Karen Wunderlich

111 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

(Stand: 31. Dezember 2023)

- 68 Teilzeitbeschäftigte
- 40 Vollzeitbeschäftigte
- 3 als Aushilfen

Außerdem 252 Honorarkräfte:

Energieberater:innen, Mietrechtsberater:innen des
Mietervereins und Rechtsanwält:innen für allgemeines
Verbraucherrecht und Finanzrecht.

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

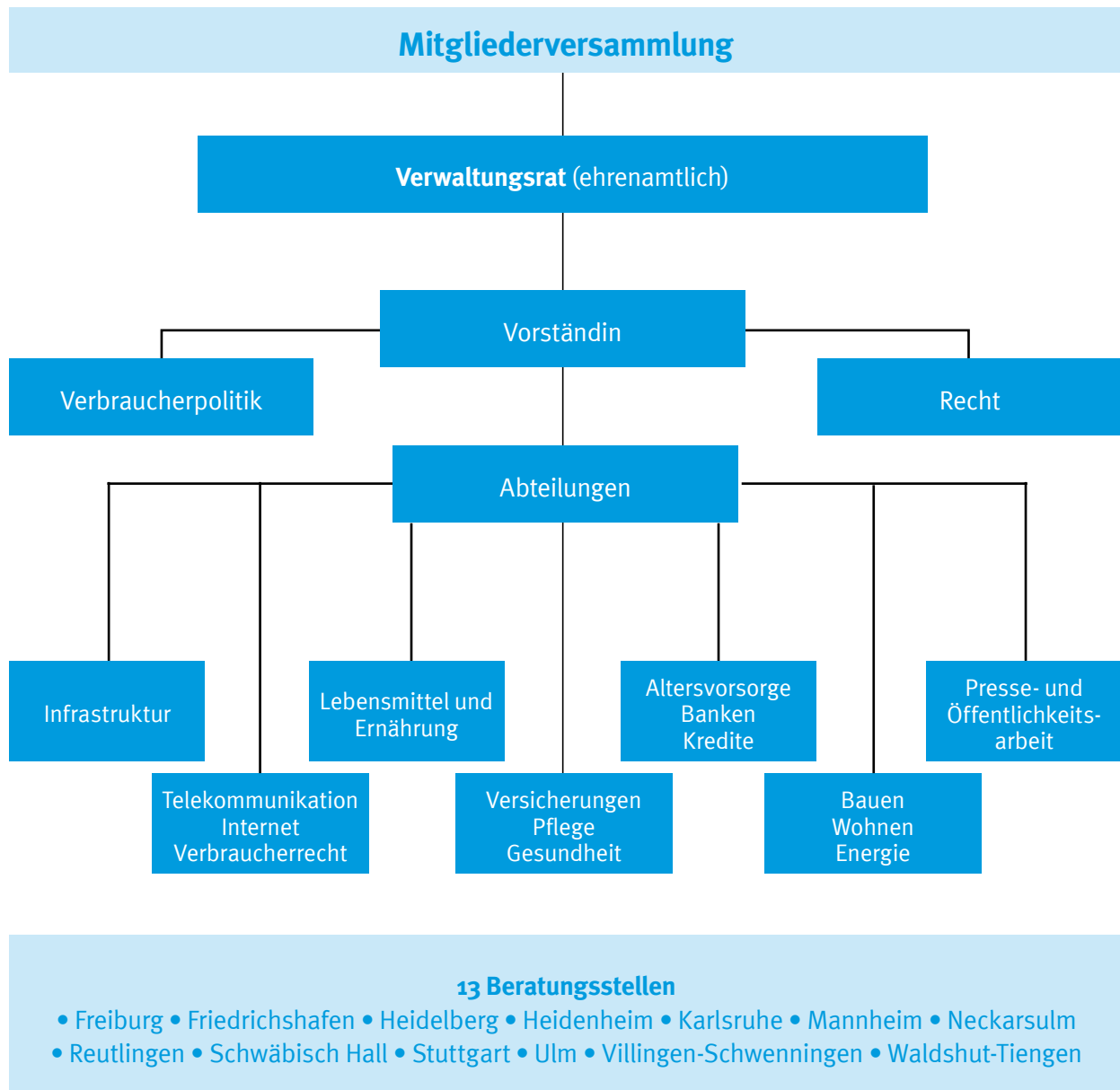
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31. Dezember 2023 hatte die Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V. 2.454 Fördermitglieder.

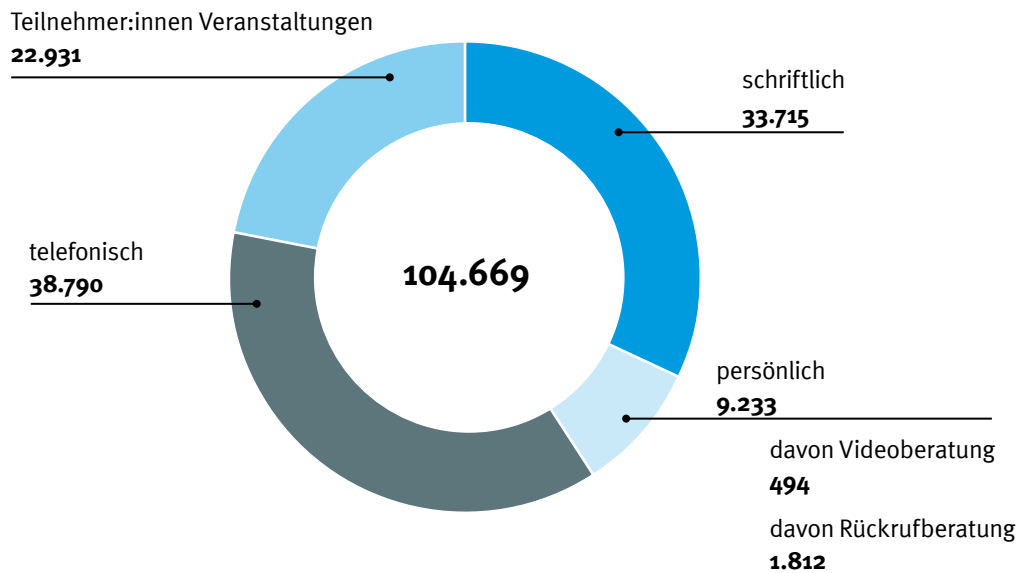
Mitgliedsorganisationen

- Bündnis 90/Die Grünen, LV Baden-Württemberg
- CDU, LV Baden-Württemberg
- Deutscher Familienverband, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund,
Bezirk Baden-Württemberg
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der
Haushaltsführenden e. V., LV Württemberg
(bis 31. Dezember 2023)
- Deutscher Mieterbund Baden-Württemberg e. V.
- Evangelisches Bauernwerk in Württemberg e. V.
- Landesverband der FDP, Baden-Württemberg
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V.,
Diözese Rottenburg-Stuttgart
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V.,
Diözesanverband Freiburg
- LandFrauenverband Württemberg-Baden e. V.
- LandFrauenverband Württemberg-Hohenzollern e. V.
- NaturFreunde Baden-Württemberg,
Geschäftsstelle LV Württemberg e. V.
- SPD, LV Baden-Württemberg
- Sozialverband VdK, LV Baden-Württemberg e. V.
- Verkehrsclub Deutschland (VCD),
LV Baden-Württemberg e. V.
- Verband Wohneigentum Baden-Württemberg e. V.
- Volkshochschulverband Baden-Württemberg e. V.

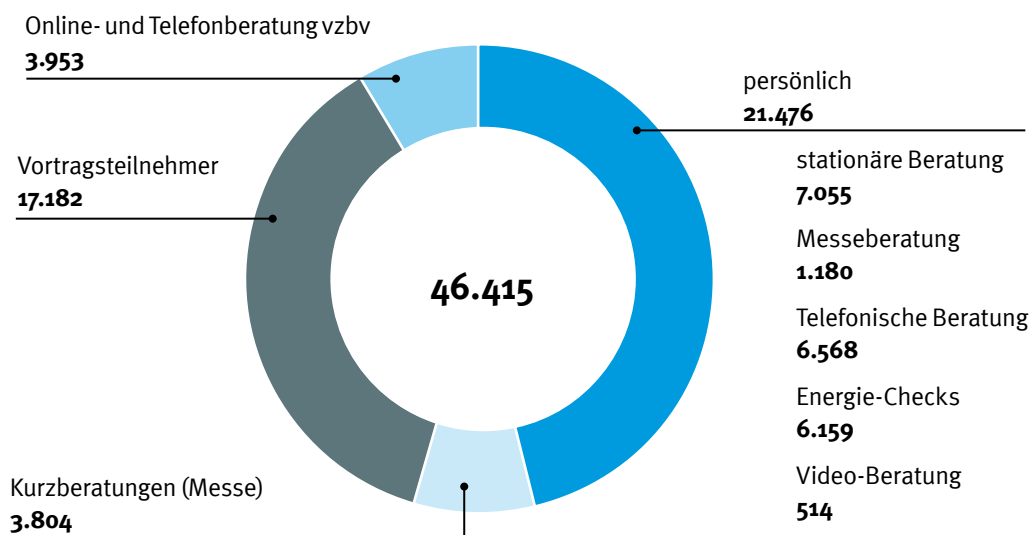


... VERBRAUCHERKONTAKTE 2023

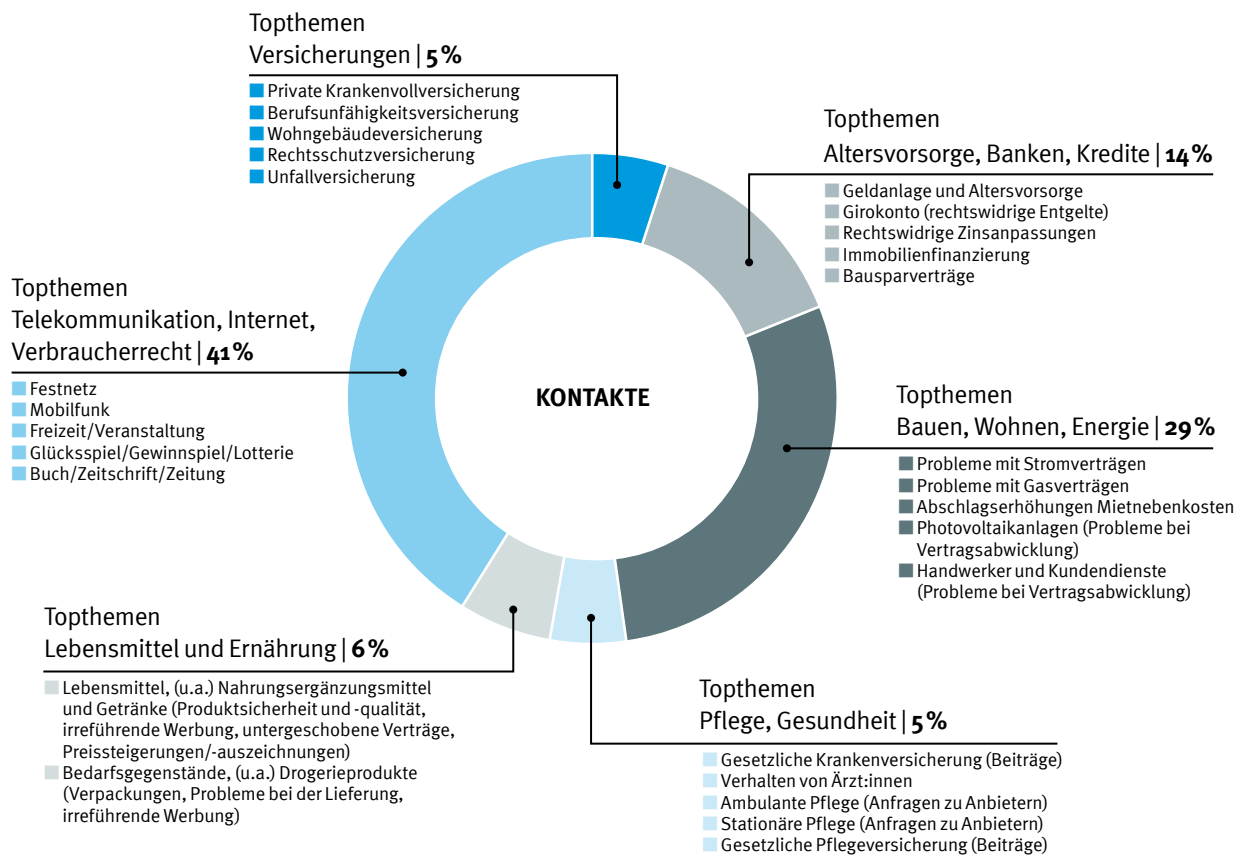
Ohne das Projekt Energieberatung



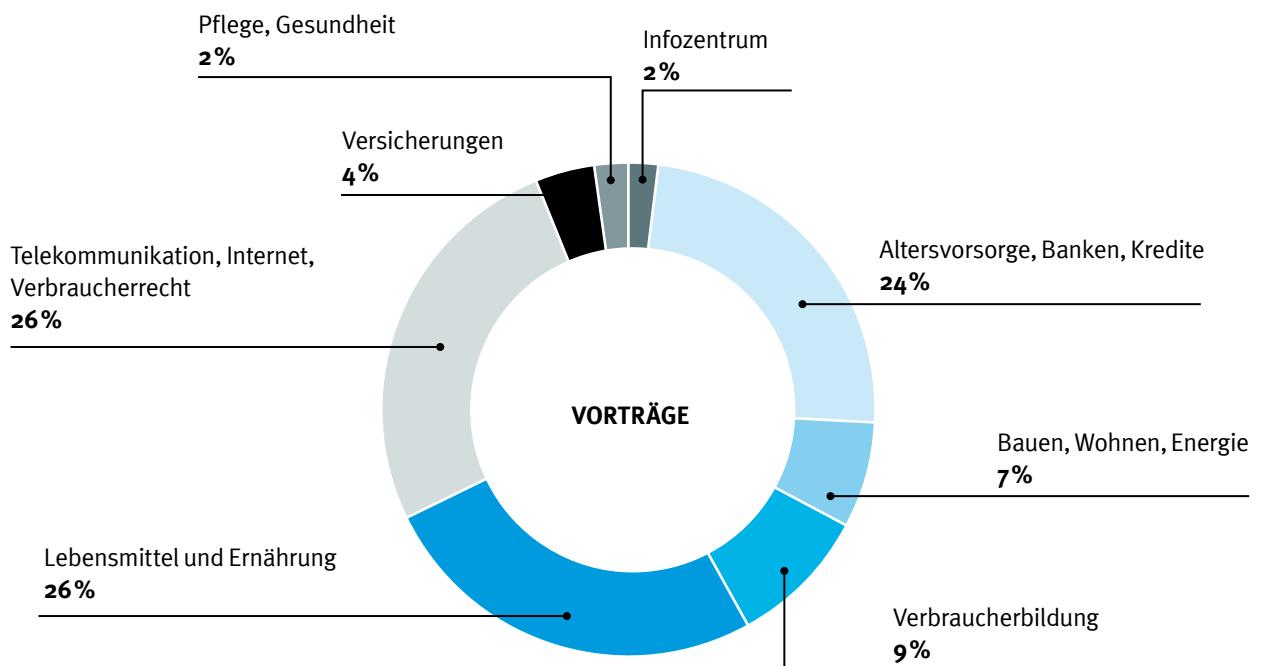
... KONTAKTE PROJEKT ENERGIEBERATUNG 2023



ANTEIL VERBRAUCHERKONTAKTE NACH THEMEN 2023



VORTRÄGE: TEILNEHMER:INNEN NACH ABTEILUNGEN 2023



BILANZ 2023

AKTIVA		€	€
Anlagevermögen			
Immaterielle Vermögensgegenstände			
Software		0,00	
Sachanlagen			
Mietereinbauten		39.562,00	
Betriebs- und Geschäftsausstattung		171.582,00	
Finanzanlagen			
Beteiligungen		130,12	
Summe Anlagevermögen			211.274,12
Umlaufvermögen			
Vorräte			
Fertige Erzeugnisse und Waren		7.247,81	
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		169.050,40	
Sonstige Vermögensgegenstände		128.729,71	
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		1.932.746,59	
Summe Umlaufvermögen			2.237.774,51
Rechnungsabgrenzungsposten			19.738,23
SUMME AKTIVA			2.468.786,86
PASSIVA		€	€
Eigenkapital			
Vereinskapital		50.000,00	
Rücklagen LBBW Verbraucherfonds		8.118,43	
gebundenes Zuschusskapital		608.176,67	
Jahresüberschuss		82.536,52	
Summe Eigenkapital			748.831,62
Rückstellungen			
sonstige Rückstellungen			250.524,34
Verbindlichkeiten			
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		75.655,84	
sonstige Verbindlichkeiten		56.435,06	
Summe Verbindlichkeiten			132.090,90
Rechnungsabgrenzungsposten			1.337.340,00
SUMME PASSIVA			2.468.786,86

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2023

Erhaltene Zuwendungen

€

€

Ministerium für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Institutionelle Förderung

Allgemeiner Haushalt	4.007.300,00
Bereich Lebensmittel & Ernährung	300.000,00
Bereich Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	278.300,00
Bereich Verbraucherbildung	239.000,00
Projekt Ausbau der Online-Beratung und -Information und der Online-Bildung der VZ	177.750,00
Projekt Flüchtlinge und ihre Helfer	71.800,00
Projekt Nachhaltiger Konsum	3.650,00

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

Projekt Lebensmittel & Ernährung	295.396,94
----------------------------------	------------

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	275.000,00
--	------------

Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg

Koordination Energieeinsparberatung	106.400,00
Ausbau der Energieberatung bei einkommensschwachen Haushalten	191.278,20

Weitere Zuwendungsgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband

Netzwerkgruppen	5.778,50
Projekt Energieeinsparberatung	796.647,00
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	146.650,00
Datenlieferung im Rahmen der Marktbeobachtung	194.123,19

Verbraucherzentrale Bayern

Verbraucherschutz für junge Menschen	2.524,00
--------------------------------------	----------

Kommunen

	94.750,00
--	-----------

Rückzahlungen Zuwendungen

– 10.555,85

Summe Zuwendung

7.175.791,98

Umsatzerlöse (Einnahmen aus Beratungen, Vorträgen und Ratgebern)	312.560,59
Fördermitglieder	57.114,84
sonstige betriebliche Erträge (Einnahmen aus Vertragsstrafen, Spenden und sonstige)	489.357,71

Aufwendungen

€

€

Materialaufwand

Aufwendungen für bezogene Waren (Veröffentlichungen)	– 175.009,29
Aufwendungen für bezogene Leistungen (Honorare, Veranstaltungen)	– 665.959,47

Summe Materialaufwand

– 840.968,76

Personalaufwand

Löhne und Gehälter	– 4.791.741,05
soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	– 1.194.061,44

Summe Personalaufwand

– 5.985.802,49

Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	– 59.672,57
--	-------------

sonstige betriebliche Aufwendungen

Büromaterial, Fachzeitschriften	– 18.774,45
Post- und Telefonkosten	– 85.080,69
Mieten und Pachten	– 351.832,59
Bewirtschaftung betrieblicher Räume	– 164.353,90
Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	– 54.154,97
Honorare, Rechts- und Beratungskosten	– 33.774,92
Mitgliedsbeiträge	– 616,00
sonstige betrieblicher Aufwand	– 359.390,51

Summe sonstige Aufwendungen

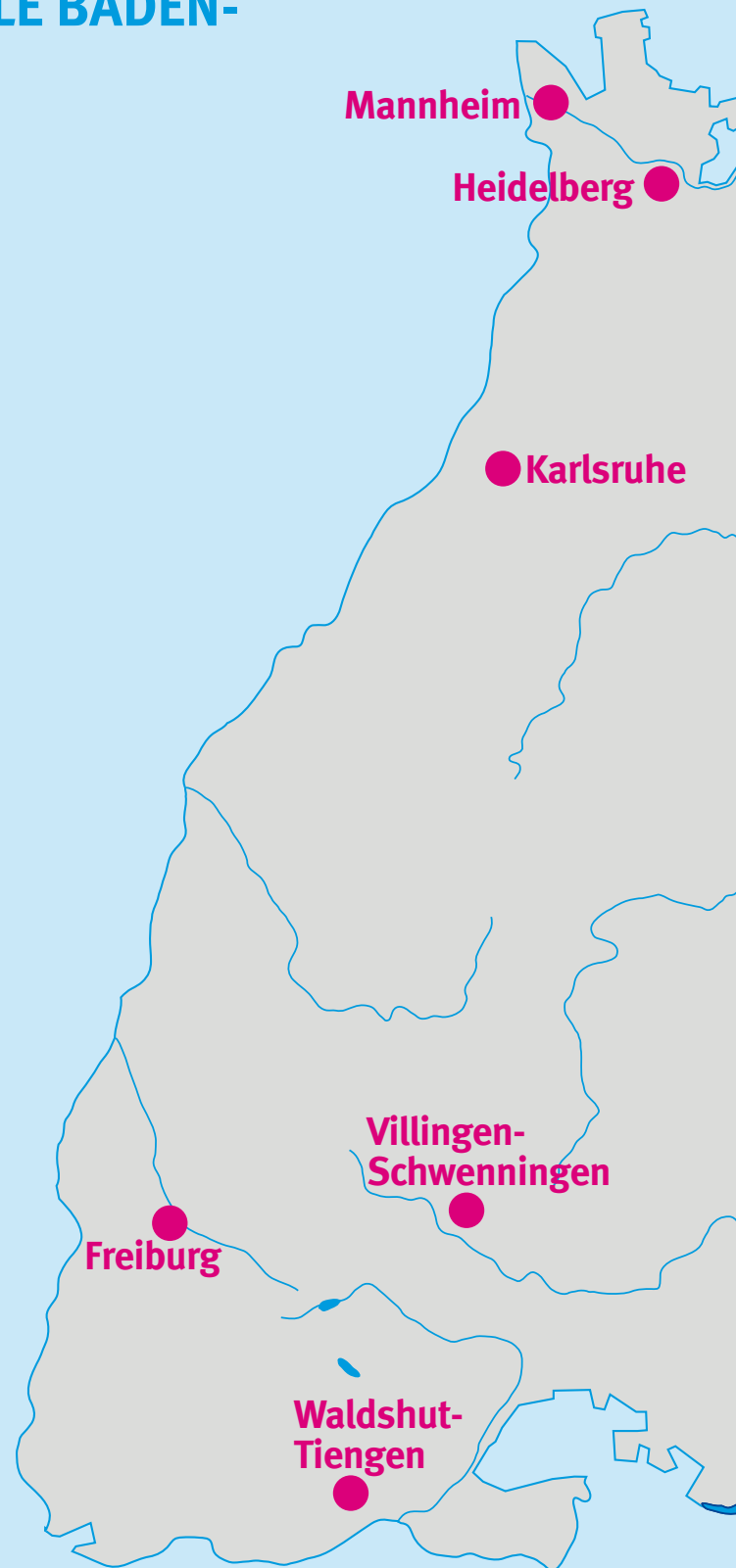
– 1.067.978,03

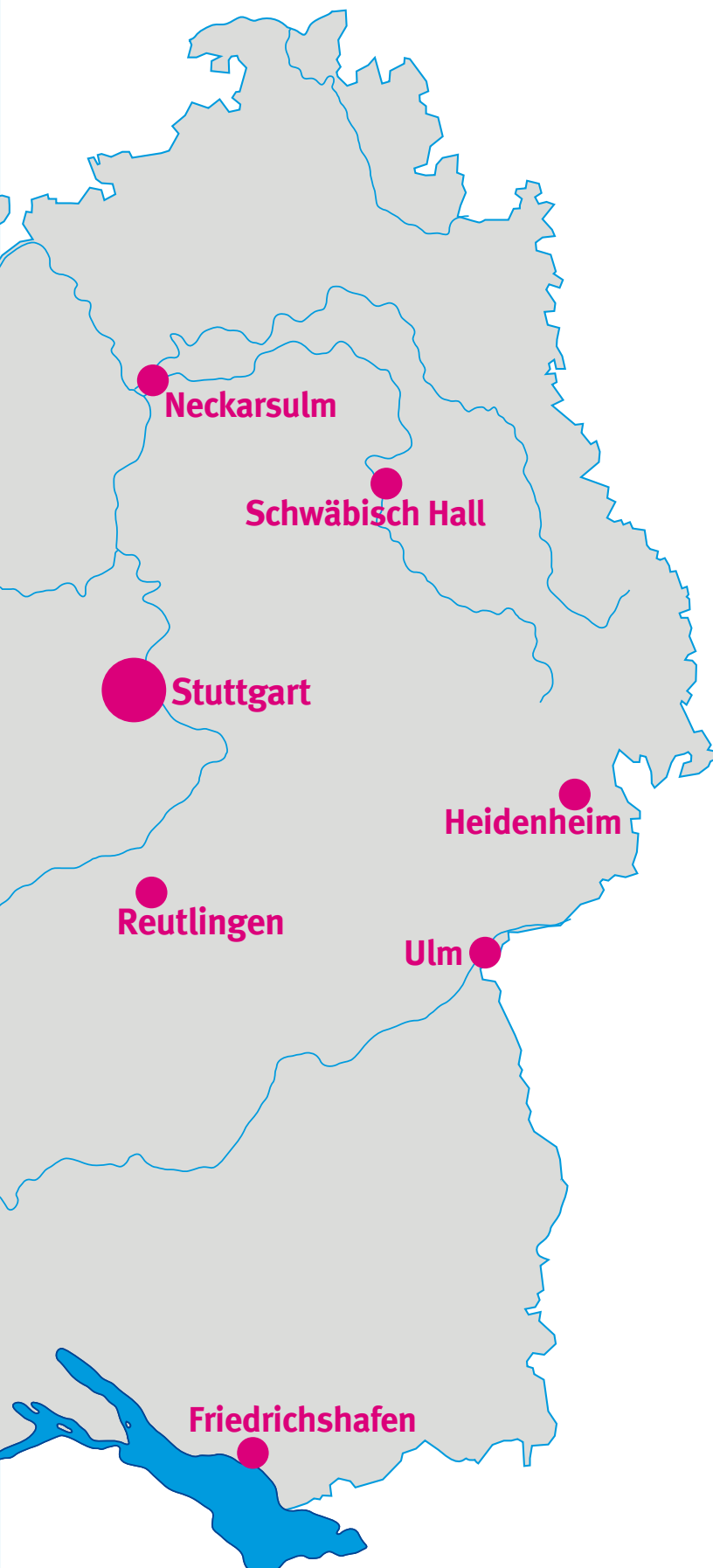
sonstige Zinsen und Erträge	2.199,45
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	– 66,20

Jahresüberschuss

82.536,52

BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG





- ❖ **Stuttgart** | Paulinenstr. 47 | 70178 Stuttgart
• Mo + Fr 10–14 Uhr | Di, Mi, Do 10–17 Uhr
- ❖ **Freiburg** | Kaiser-Joseph-Straße 271
79098 Freiburg
• Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr
- ❖ **Friedrichshafen** | Riedleparkstraße 1
88045 Friedrichshafen
• Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr
- ❖ **Heidelberg** | Poststraße 4
69115 Heidelberg
• Di 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
- ❖ **Heidenheim** | Hintere Gasse 60
89522 Heidenheim
• Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
- ❖ **Karlsruhe** | Kaiserstr. 167 | 76133 Karlsruhe
• Mo 13–17 Uhr | Mi 10–14 Uhr
- ❖ **Mannheim** | N 4, 13–14 | 68161 Mannheim
• Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- ❖ **Neckarsulm** | Schindlerstraße 9
74172 Neckarsulm
• Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- ❖ **Reutlingen** | Kanzleistraße 20
72764 Reutlingen
• Di 13–17 Uhr | Do 13–17 Uhr
- ❖ **Schwäbisch Hall** | Steinerner Steg 5
74523 Schwäbisch Hall
• Di 9–12 Uhr | Do 13–16 Uhr
- ❖ **Ulm** | Frauengraben 2 | 89073 Ulm
• Di + Do 13–17 Uhr
- ❖ **Villingen-Schwenningen** | Winkelstraße 7
78056 Villingen-Schwenningen
• Di 10–14 Uhr | Do 13–17 Uhr
- ❖ **Waldshut-Tiengen** | Poststraße 2
Parkhaus Kornhaus
79761 Waldshut-Tiengen
• Di 15–17 Uhr | Do 10–12 Uhr

INFO- UND TERMINELEFON

(0711) 66 91 10

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

TERMINE ONLINE VEREINBAREN

Sie können Ihren Beratungstermin bei uns auch bequem online vereinbaren.



ENERGIEBERATUNG

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:

0800-809802400 • kostenlos

Montag bis Donnerstag 8–18 Uhr
Freitag 8–16 Uhr



BERATUNGSTELEFON

Festnetzpreis 1,86 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend.

Infos zum Datenschutz: www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise

Montag bis Freitag 9–12 Uhr | Mittwoch 15–18 Uhr

Telekommunikation und allgemeines Verbraucherrecht

0900 1 77 444 1

Lebensmittel, Nahrungsergänzung und Ernährung

0900 1 77 444 2

Versicherungen

0900 1 77 444 3

Bauen, Wohnen, Energieverträge

0900 1 77 444 5

Altersvorsorge, Banken, Kredite

0900 1 77 444 8

Mittwoch 15–18 Uhr | Donnerstag 9–12 Uhr

Pflege und Gesundheit

0900 1 77 444 7

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart

Tel. (0711) 66 91 10 | Fax (0711) 66 91 50

info@vz-bw.de | www.vz-bw.de



Für den Inhalt verantwortlich:

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

Erscheinungsdatum: Mai 2024

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Illustrationen: © LadadikArt / Adobe Stock