

**2011**

# Geschäftsbericht

## verbraucherzentrale *Baden-Württemberg*

Internetbesucher	<b>2.624.457</b>
InfoTelefon	<b>38.958</b>
Schriftliche Beratungen (inklusive E-Mail)	<b>32.548</b>
Telefonische Beratungen (kostenpflichtig)	<b>29.343</b>
Besucher in Beratungsstellen*	<b>36.619</b>
Über Aktionen und Ausstellungen erreichte Verbraucher	<b>11.704</b>
Teilnehmer an Gruppenveranstaltungen	<b>10.590</b>
Kontakte gesamt	<b>2.784.219</b>

\*Nutzer der in die Stadtbüchereien ausgelagerten Infotheken zahlenmäßig nicht erfasst

Bärbl Maushart  
Vorsitzende Verwaltungsrat  
Verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg e. V.



*Liebe Verbraucherinnen,  
liebe Verbraucher!*

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg blickt auf 53 Jahre ihres Bestehens zurück. Über 36 Jahre durfte ich die Verbraucherzentrale an verantwortlicher Stelle ehrenamtlich begleiten und unterstützen. In dieser Zeit hat sie als Institution manch vielversprechende und auch schwierige Zeit erlebt. Vielversprechend war die Zeit Anfang der 1990er Jahre. Damals hatte sich der Landtag einstimmig für den Ausbau der Verbraucherzentrale ausgesprochen und auch die notwendige Förderung bewilligt. Im Zuge des Ausbaus sollte die Verbraucherzentrale in allen Stadt- und Landkreisen mit einer Beratungsstelle vertreten sein. Wir schafften es bis Mitte der 1990er auf 29 Beratungsstellen, dann war die Zeit des Ausbaus schon wieder beendet. Der Landtag hatte der Kürzung unserer Förderung zugestimmt. In der Folgezeit mussten wir unseren Service für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg neu organisieren. Dies haben wir mit großem Erfolg geschafft. Waren E-Mail-Beratung und das landesweite Beratungstelefon damals ein Novum, so sind diese Beratungsformen heute nicht mehr aus dem Angebot der Verbraucherzentrale wegzudenken und eine Selbstverständlichkeit. Heute gehören weitere Informationskanäle wie beispielsweise das Internet wie selbstverständlich zur effektiven Verbraucherarbeit. In all den Jahren haben wir mit einem knappen Budget gewirtschaftet und dennoch oder gerade deshalb unsere Servicequalität stetig verbessert, was uns auch mehrere Stellungnahmen der Landesregierungen bestätigten. Aktuell arbeiten wir daran, unsere innere Struktur an den zukünftigen Anforderungen auszurichten. Ziel ist es dabei, unsere Aufgabe als Berater und Marktwächter noch effektiver und schlagkräftiger wahrzunehmen.

Unsere Erfahrungen aus mehr als fünf Jahrzehnten haben uns gelehrt, unsere Anbieterunabhängigkeit und unsere Unabhängigkeit von staatlicher Einflussnahme zu schätzen. Eine Vielzahl von Anträgen des Landtags aus der Vergangenheit legen Zeugnis davon ab, dass die Landespolitik diese Unabhängigkeit nicht nur akzeptierte, sondern ihrerseits zu schätzen wusste. Sie sah in uns all die Jahre einen anerkannten Verfechter der Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Verbraucherzentrale wird selbstverständlich auch weiterhin all ihr Engagement in die wirkungsvolle Interessenvertretung legen und, wo nötig, streitbar für ihre Unabhängigkeit eintreten. Denn nur eine Institution, die ihre Entscheidungsfreiheit bewahrt, kann für die Entscheidungsfreiheit der Verbraucherinnen und Verbraucher glaubwürdig eintreten.

Ich wünsche der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg für die Zukunft alles Gute und die Kraft und Entschlossenheit, die sie in den zurückliegenden 53 Jahren auszeichnete.

*Ihre  
Bärbl Maushart*

Bärbl Maushart

## Hier finden Sie die Kompetenzzentren der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Während der allgemeinen Öffnungszeiten stehen Ihnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Kurzinformationen zur Verfügung.



- Beratungsstelle
- 🕸 Energieeinsparberatung

● **Stuttgart** Paulinenstraße 47  
70178 Stuttgart • Mo + Fr 10–14 Uhr,  
Di + Do 10–17 Uhr, Mi 10–19 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene •  
Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite •  
Bauen und Wohnen • Energie • Energieeinsparung •  
mietrechtliche Erstberatung

● **Freiburg** Kaiser-Joseph-Straße 271  
79098 Freiburg • Di 10–13 Uhr, Do 15–18 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene •  
Altersvorsorge • Bauen und Wohnen • Energieeinsparung  
• mietrechtliche Erstberatung

● **Friedrichshafen** Riedleparkstraße 1  
88045 Friedrichshafen • Mo 14–17 Uhr, Mi 10–13 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt • Altersvorsorge, Banken, Kredite •  
Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

● **Heidelberg** Poststraße 15 (Stadtbücherei)  
69115 Heidelberg • Di 10–12 Uhr, Mi + Do 16–18 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt • Altersvorsorge • Bauen und Wohnen  
• Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

● **Heidenheim** Hintere Gasse 60  
89522 Heidenheim • Mi 14–17 Uhr, Do 9–12 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Freizeit, Haushalt •  
Versicherungen • Energieeinsparung • mietrechtliche  
Erstberatung

● **Karlsruhe** Kaiserstraße 167  
76133 Karlsruhe • Mo 16–18 Uhr, Mi 10–12 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene •  
Altersvorsorge • Energieeinsparung • Patientenberatung •  
mietrechtliche Erstberatung

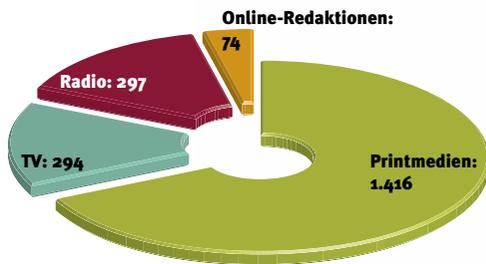
● **Mannheim** Q 4, 10  
68161 Mannheim • Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene •  
Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite •  
Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

● **Neckarsulm** Schindlerstraße 9  
74172 Neckarsulm • Di 10–14 Uhr, Mi 13–17 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt • Altersvorsorge, Banken, Kredite •  
Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

● **Ulm** Frauengraben 2  
89073 Ulm • Di + Do 13–17 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene •  
Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen und Wohnen •  
Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

● **Waldshut-Tiengen** Parkhaus Kornhaus  
79761 Waldshut-Tiengen • Di 15–17 Uhr  
❖ **Fach- und Rechtsberatung zu:** Freizeit, Haushalt •  
Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieeinsparung •  
mietrechtliche Erstberatung

## Interviewanfragen von:



### Öffentlichkeitsarbeit

Ein wesentliches Instrument und zugleich eine wichtige Aufgabe der Verbraucherzentrale ist die Information der Öffentlichkeit. Mit Vorträgen, Veranstaltungen und Workshops werden wichtige Themen und Arbeitsergebnisse in die breite Öffentlichkeit getragen: „Abfällen im Internet“ oder „Ess-Kult-Tour: Spielerisch durch die Welt der Lebensmittel“ sind nur zwei der Themen, mit denen im Jahr 2011 insgesamt 22.294 Verbraucherinnen und Verbraucher erreicht wurden.

Mit aktuellen Beiträgen und Musterbriefen zum kostenlosen Herunterladen auf der Internetseite der Verbraucherzentrale werden aktuelle Themen aufgegriffen und Verbraucherinnen und Verbraucher gezielt über Unternehmensverhalten und die Möglichkeiten sich zu wehren informiert bzw. werden ihnen konkrete Handlungsanweisungen kostenlos zur Verfügung gestellt. Der Internetauftritt der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wurde im vergangenen Jahr insgesamt über 2.500.000-mal besucht. Zu speziellen Themen wie beispielsweise der Pleite des Billigstromanbieters TelDaFax wurden Extraseiten mit Musterbriefen und gezielten Informationen eingestellt, die mit mehr als 16.000 Aufrufen besonders stark nachgefragt waren. Die zentralen Themen der Verbraucherzentrale werden in Ratgebern, Flyern und in der vierteljährlich erscheinenden VerbraucherZeitung aufbereitet. Letztere erscheint mit einer Auflage von mindestens 20.000 Exemplaren und wird unter anderem an Mitglieder, Verbände und Multiplikatoren kostenlos verschickt.

Ein wichtiges Standbein der Öffentlichkeitsarbeit ist die Information der Medien. Mit über 100 Pressemeldungen, 13 Pressegesprächen und in Reaktion auf über 2.000 Medienanfragen werden Informationen, beispielsweise in Form von Warnungen vor aktuellen Maschen oder als Hintergrundinformationen zu aktuellen verbraucherpolitischen Fragen, an Zeitungen, Blogs, Hörfunk und Fernsehen weitergegeben. Die tägliche Berichterstattung über verbraucherrelevante Themen auch über die Grenzen Baden-Württembergs hinaus verdeutlicht die Wirkung und Wichtigkeit dieser Arbeit.

In Zukunft werden für die Verbraucher- und Medieninformation weitere Kanäle erschlossen und ausgebaut. Soziale Netzwerke, Foren und Blogs spielen eine immer größere Rolle in der Informationsbeschaffung, auf die sich die Verbraucherzentrale weiter einstellen wird.

### Verbraucherberatung

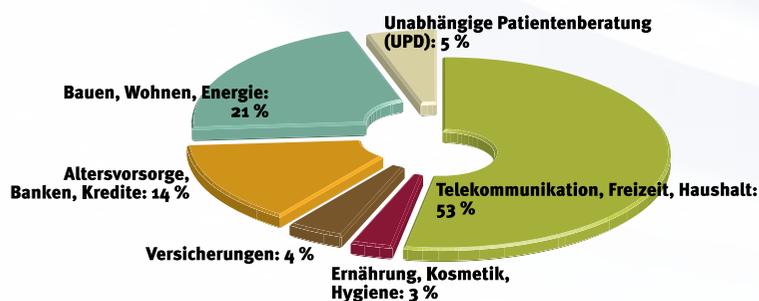
Eine anbieterunabhängige Beratung ist unsere Kernaufgabe und Grundlage für unsere weitere Arbeit. Mit der Beratung unterstützen wir Verbraucherinnen und Verbraucher ganz konkret: Wir helfen bei Problemen mit Unternehmen, prüfen Verträge oder beraten im Vorfeld von Vertragsabschlüssen. Durch die Beratung erfahren wir auch, wie sich Unternehmen verhalten, welche Probleme aktuell sind und wo Handlungsbedarf besteht.

Per Telefon, E-Mail, schriftlich oder persönlich wandten sich im Jahr 2011 137.468 Verbraucher mit ganz unterschiedlichen Problemen an unsere Fach- und Rechtsberatung. In vielen Fällen konnten wir durch die persönliche Beratung direkt weiterhelfen, in einigen Fällen waren Abmahnungen oder gar Gerichtsverfahren notwendig, um Probleme für Verbraucherinnen und Verbraucher zu lösen und zu einer grundsätzlichen Klärung zu bringen.

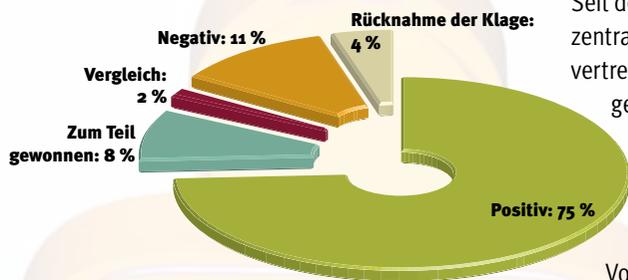
Die an uns gerichteten Fragen reichen von der Altersvorsorge oder Bauangebotsprüfung über Fragen aus dem Energiebereich, zur Ernährung und zur Telekommunikation bis zur Versicherung – diese Themen zeigen nur einen Ausschnitt aus der täglichen Arbeit unserer Beratungskräfte, verdeutlichen aber die Bandbreite der täglich an uns gerichteten Anfragen. Die Themen spiegeln dabei auch immer allgemeine gesellschaftliche, wirtschaftliche oder politische Entwicklungen wider und ermöglichen uns, diesen Wandel nachzuvollziehen und mitzugehen.

Die Erkenntnisse aus der Beratung ermöglichen es uns außerdem, gezielt gegen Fehlverhalten von Unternehmen vorzugehen und unsere Hauptaufgabe, die Interessenvertretung, wirksam zu verfolgen.

## Nachfrage unserer Fach- und Rechtsberatung zu:



## Ergebnis der Gerichtsverfahren:



## Verbraucherpolitik

Mit unserer verbraucherpolitischen Arbeit tragen wir unsere Erkenntnisse aus der Beratung in die Politik und sorgen so dafür, dass die Anliegen der Verbraucherinnen und Verbraucher dort Gehör finden.

In 2011 stand die verbraucherpolitische Arbeit im Zeichen der Landtagswahl. Wir haben die verbraucherpolitischen Ansätze der Parteien vor der Landtagswahl und insbesondere den Koalitionsvertrag der neuen Landesregierung in Augenschein genommen. Dabei haben wir festgestellt, dass die Landesregierung verspricht, die Entscheidungsfreiheit der Verbraucherinnen und Verbraucher in den Mittelpunkt ihrer Verbraucherpolitik zu stellen. Diesen verbraucherpolitischen Ansatz finden wir gelungen und sind weiterhin gespannt, wie er tatsächlich umgesetzt wird. Bisher zeigt sich seine Umsetzung in der Absicht des Umweltministeriums, die anbieterunabhängige Energieeinsparberatung zu stärken.

Im Verlauf des Jahres haben wir in Gesprächen mit den neuen verbraucherpolitischen Sprechern der Landtagsfraktionen die Anliegen der baden-württembergischen Verbraucherinnen und Verbraucher diskutiert. Erste Ansätze der verbraucherpolitischen Arbeit im Landtag zeigten sich gegen Ende 2011, als Abgeordnete einige verbraucherpolitische Anträge gestellt haben. Themen waren etwa die unerlaubte Telefonwerbung bei Nahrungsergänzungsmitteln, die Abzockmaschinen unseriöser Inkassounternehmen und die Kennzeichnung regionaler Lebensmittel. Dabei griffen die Antragsteller nicht zuletzt auf unsere Erkenntnisse aus der Beratung zurück, die wir zuvor veröffentlicht hatten.

Das ganze Jahr über waren wir intensiv mit der „Initiative Finanzmarktwächter“ befasst. Mit dieser Initiative drängen wir auf Grundlage unserer Beratungserkenntnisse gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband auf die noch immer fehlende verbraucherorientierte Regulierung des Finanzmarktes.

## Abmahn- und Klagebefugnis

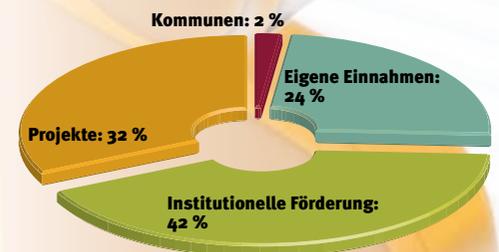
Seit den 1970er Jahren nimmt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Interessenvertretung wahr, indem sie gegen Unternehmen gerichtete Abmahnungen ausspricht. Diese richten sich stets gegen Unternehmensverhalten wie unlautere Werbung oder unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen in Verträgen. Mit diesem Vorgehen setzen wir jeweils die Interessen aller Verbraucherinnen und Verbraucher durch, die von solchem Unternehmensverhalten betroffen sind oder in Zukunft sein könnten.

In 2011 haben wir rund 300 Abmahnungen ausgesprochen. Mehr als 150-mal gaben Unternehmen daraufhin eine Unterlassungserklärung ab. Damit erklärten sie gegenüber der Verbraucherzentrale, ihr verbraucherfeindliches Verhalten einzustellen. Für die verbleibenden Fälle steht noch eine endgültige, beispielsweise gerichtliche Klärung aus.

Die gerichtliche Verfolgung ist oft langwierig, der Weg über die Gerichte kann sich über mehrere Monate oder sogar Jahre hinziehen. 2011 wurden 69 Fälle im Rahmen eines Gerichtsverfahrens beendet, 58 davon wurden ganz oder teilweise für die Verbraucherzentrale und somit zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher entschieden.

Erfolgreich mahnten wir beispielsweise die Tiefpreisgarantie-Werbung eines Möbelhändlers ab. Laut Werbung wurde versprochen, dass Kunden, wenn sie das Möbelstück innerhalb einer gewissen Zeit woanders günstiger sehen, auch bei diesem Anbieter nur den günstigeren Preis bezahlen müssten und dazu noch einen Extra-Bonus erhalten würden. Das Unternehmen hielt sich aber nicht an sein Werbeversprechen. Mit unserer Abmahnung beanstandeten wir dieses Vorgehen und forderten das Unternehmen auf, sein Werbeversprechen einzulösen. Der Möbelhändler unterzeichnete daraufhin eine Unterlassungserklärung, dem betroffenen Verbraucher wurde der versprochene Differenzbetrag erstattet.

Ein weiteres Beispiel: Seit 2010 führen wir ein gerichtliches Verfahren gegen ein Reiseunternehmen. Das Unternehmen hatte bei der Beschreibung von Ferienanlagen über eine Vertriebsplattform im Internet Internet- oder E-Mail-Adressen angegeben, welche zu einer ganz anderen Ferienanlage gehören. Wir sehen in diesem Verhalten eine Verbrauchertäuschung über die tatsächlich angebotene Dienstleistung und streben mit dem Verfahren eine endgültige Klärung an.



## Finanzierung

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. erwirtschaftet 24 Prozent ihrer Einnahmen selbst – durch Beratungsentgelt, Mitgliederbeiträge, Vertragsstrafen, Spenden. Die Arbeit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. wurde im Jahr 2011 durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz mit 2.237.386,14 Euro gefördert.

## Jahresabschluss 2011

<b>Ist Einnahmen</b>	<b>Euro</b>
<b>Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz</b>	
Institutionelle Förderung	1.663.000,00
Projekt Ernährung	307.500,00
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,14
Projekt Organisationsberatung	35.000,00
<b>Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz</b>	
Projekt Ernährung	223.828,97
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,14
<b>Weitere Projektgeber</b>	
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.	147.646,00
Unabhängige Patientenberatung gGmbH	123.023,41
Kommunen	74.948,78
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	700.515,17
Vermischte Einnahmen	59.094,55
Mitglieder	66.035,02
Umsatzsteuer-Rückerstattung	127.513,05
<b>Summe der Einnahmen in 2011</b>	<b>3.991.877,23</b>
Vortrag aus 2010	- 55.175,17
<b>Einnahmen gesamt</b>	<b>3.936.702,06</b>
Mindereinnahmen in 2011	271.099,38
<b>Summe</b>	<b>4.207.801,44</b>

Nicht eingeschlossen sind unbare Leistungen, zum Beispiel  
in Form von Zurverfügungstellung von Räumen oder Mobiliar.

Bestand des Verbraucherschutzfonds zum 31.12.2011 8.061,97

<b>Ist Ausgaben</b>	<b>Euro</b>
<b>Personalkosten</b>	<b>3.083.417,56</b>
<b>Sachkosten</b>	
Mieten und Pachten	290.724,84
Bewirtschaftung der Diensträume	93.851,40
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	136.234,15
Rechts- und Honorarberater	145.753,19
Investitionen	3.806,25
Geräte und Ausstattung	1.600,60
Geschäftsbedarf, Bücher, Software	76.169,49
Porto und Telefon	47.560,59
Dienstfahrzeug	836,72
Reisekosten	49.497,23
Sonstige Verwaltungskosten	69.516,20
Mitgliedsbeiträge	735,68
Vorsteuer	129.446,91
<b>Summe der Sachkosten in 2011</b>	<b>1.045.760,25</b>
Rückzahlung Projekte 2011	40.446,00
Übertrag nach 2012, für Projekte	38.177,63
<b>Summe</b>	<b>4.207.801,44</b>

Beate Weiser  
Vorstand  
Verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg e. V.



## Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist seit ihrer Gründung ausschließlich im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher tätig: „Zweck der Verbraucherzentrale ist die Wahrnehmung der Interessen der Verbraucher.“ So lautet der erste Satz in der Satzung. Diesen Auftrag nehmen wir sehr ernst. Und er ist heute wichtiger denn je. Die Liberalisierung der Märkte führt dazu, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher in einem unübersichtlichen Markt orientieren müssen. Beispielsweise die staatlich gewollte und vorangetriebene Privatisierung der Altersvorsorge und die Umsetzung der Energiewende machen aus Bürgern Verbraucher. Eine parteipolitisch- und anbieterunabhängige sowie schlagkräftige Interessenvertretung für Verbraucherinnen und Verbraucher ist vor diesem Hintergrund ein notwendiges Regulativ in der sozialen Marktwirtschaft, um die Entscheidungsfreiheit der Verbraucher zu bewahren und zu stärken.

Dabei bewegt sich die Verbraucherzentrale nicht in einem luftleeren Raum: Durch die Verbraucherberatung werden täglich Anliegen an sie herangetragen. Eine systematische Auswertung der Verbraucheranfragen lässt frühzeitig Funktionsstörungen am Markt erkennen und ist somit Grundlage und Legitimation der Interessenvertretung. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat in ihrem über fünfzigjährigem Bestehen als Marktwächter den Markt begleitet und auf aktuelle Schieflogen schnell reagieren können. Sie geht ihrem Zweck, der unabhängigen Interessenvertretung, erfolgreich nach: Sie berät Verbraucher bei konkreten Problemen mit Unternehmen oder Dienstleistungsanbietern, informiert die Öffentlichkeit, setzt sich für die Durchsetzung von Verbraucherinteressen mit Politik und Wirtschaft auseinander und behebt Fehlverhalten von Unternehmen durch Rechtsverfolgung.

**verbraucherzentrale** *Baden-Württemberg*

**InfoTelefon**  
**0180-5-505 999**

Festnetzpreis 0,14 Euro/Min., Mobilfunkpreis max. 0,42 Euro/Min.  
**Mo – Do 10 – 18 Uhr; Fr 10 – 14 Uhr**

**BeratungsTelefon**

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend  
**Mo – Fr 9 – 12 Uhr, Mi 15 – 18 Uhr**

Telekommunikation, Freizeit,  
Haushalt **0 900-1-77 444-1**

Altersvorsorge, Banken,  
Kredite **0 900-1-77 444-4**

Ernährung, Kosmetik,  
Hygiene **0 900-1-77 444-2**

Bauen und Wohnen  
**0 900-1-77 444-5**

Versicherungen  
**0 900-1-77 444-3**

Energie  
**0 900-1-77 444-6**

Mitgliedsorganisationen der **Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.**

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI)
- Bündnis 90/Die Grünen, LV Baden-Württemberg
- CDU, LV Baden-Württemberg
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e. V., LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Familienverband e. V., LV Baden-Württemberg
- Deutscher Frauenring, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Baden-Württemberg
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden e. V., LV Baden und LV Württemberg
- Deutscher Mieterbund, LV Baden-Württemberg e. V.
- Evangelisches Bauernwerk in Württemberg
- FDP, LV Baden-Württemberg
- Gewerkschaft der Polizei Landesbezirk Baden-Württemberg e. V.
- Katholischer Deutscher Frauenbund Diözese Rottenburg-Stuttgart e. V.
- Katholischer Deutscher Frauenbund, Abt. Hausfrauenvereinigung, Diözesanverband Freiburg
- Landesbank Baden-Württemberg
- Landfrauenverband Württemberg-Baden e. V.
- Naturfreunde in Baden-Württemberg e. V., Geschäftsstelle Württemberg
- SPD, LV Baden-Württemberg
- Sozialverband VdK, LV Baden-Württemberg e. V.
- Verkehrsclub Deutschland (VCD) e. V., LV Baden-Württemberg
- Verband Wohneigentum Baden-Württemberg e. V.
- Volkshochschulverband Baden-Württemberg e. V.

## verbraucherzentrale *Baden-Württemberg*

© 2012 • Herausgeber:

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Paulinenstraße 47 • 70178 Stuttgart

Telefon 07 11 / 66 91-10 • Fax 07 11 / 66 91-50

E-Mail [info@vz-bw.de](mailto:info@vz-bw.de) • Internet [www.vz-bw.de](http://www.vz-bw.de)

V.i.S.d.P.: Beate Weiser

Redaktion: Ursula Ferschel

Gestaltung und Produktion: Bernhard Bausch • Foto: Gerd Altmann / pixelio.de

Gedruckt auf 100 % Altpapier

Die **Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.** ist Mitglied von

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

### Beirat

Prof. Dr. Tilman Becker · Prof. Dr. Tobias Brönneke · Martin Eisenmann · Gerhard Glaser · PD Dr. Ingrid Gottschalk · Dr. Iris Häuser · Sabine Hagmann · Prof. Dr. Peter Kern · Ute Baur-Matthäus · Wolfgang Münz · Dr. Cornelia Pfau · Thomas Rathgeb · Rainer Seebacher · Prof. Dr. Astrid Stadler · Prof. Dr. Martin Weber · Prof. Dr. Gertrud Winkler · Karen Wunderlich

**Fördermitglieder** Am 31.12.2011 hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. 3.025 Fördermitglieder.

## Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Stand 31.12.2011

### Mitgliederversammlung

#### Verwaltungsrat (ehrenamtlich)

Vorsitzende: Bärbl Maushart  
Elke Brunner, MdL · Udo Casper · Marie-Luise Linckh · Nikolaos Sakellariou, MdL

#### Vorstand

Beate Weiser

Verbraucherpolitik

Recht

Infrastruktur

Öffentlichkeitsarbeit

#### Fachbereiche

Telekommunikation  
Freizeit  
Haushalt

Ernährung  
Hygiene  
Kosmetik

Versicherungen

Altersvorsorge  
Banken  
Kredite

Bauen und  
Wohnen

Energie

Gesundheitsdienst-  
leistungen

#### 10 Beratungsstellen

Freiburg • Friedrichshafen • Heidelberg • Heidenheim • Karlsruhe • Mannheim • Neckarsulm • Stuttgart • Ulm • Waldshut-Tiengen

**82 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:** 48 Teilzeitbeschäftigte, 25 Vollzeitbeschäftigte, 9 Aushilfen

**69 Honorarkräfte:** Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlageberater, Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechtsanwältinnen